

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิง
วิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิง
วิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2562



[Signature]

นายภูติศ สุชาติพงศ์

ผู้วิจัย

[Signature]

[Signature]

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,

กิตติชัย ราชมหา,

Ed.D.

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

[Signature]

[Signature]

ดวงพร อาภาศิลป์,

ตรียุทธ พรหมศิริ,

Ph.D.

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเพราะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรเกษม กันตามระ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ให้ความกรุณาและสละเวลาในการให้คำปรึกษา ซึ่งแนวทาง ติดตามแก้ไขในส่วนที่บกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนวิชาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากอาจารย์ผู้มากประสบการณ์ทุกท่านตลอดช่วงการศึกษาในวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบคุณครอบครัวสุชาติพงศ์ อันได้แก่ บิดา มารดา น้องสาว และจุฑาทพร ไพสิฐธัญพงษ์ ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ เป็นกำลังใจ และแรงสนับสนุนสำคัญในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในกลุ่มสาขาการจัดการธุรกิจ BM20B และ ที่คอยช่วยเหลือส่งเสริมและมิตรภาพที่ดีต่อกันมาตลอด

ขอขอบคุณองค์กรที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน และได้ทำการวิจัยในครั้งนี้ ที่เห็นความสำคัญของการศึกษา และสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสในการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาในอนาคต หรือเป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปบริหารในองค์กรต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้และขออภัยมา ณ ที่นี้

ภูติศ สุชาติพงศ์

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่ง
ในประเทศไทยที่มีผลต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEE IN FIRE PROTECTION EQUIPMENT COMPANY IN
EMPLOYEE PART

ภูติศ สุชาติพงศ์ 6050231

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ Ed.D., ดร.กิตติชัย ราชมหา
Ph.D., ดร.ดวงพร อาภาศิลป์ Ph.D., ดร.ตรียุทธ พรหมศิริ Ph.D

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมที่มีผลต่อการเติบโตขององค์กรในมิติ
ของพนักงาน โดยจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเสนอต่อฝ่ายบริหารเป็นแนวทางในการปรับปรุงและ
พัฒนาพนักงานและบุคลากรในบริษัทให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาธุรกิจได้ดีขึ้นต่อไปใน
อนาคต ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้คำถามปลายเปิดที่มีโครงสร้าง
และใช้รูปแบบสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัท จำนวน 30 คน แล้วทำการ
วิเคราะห์เชิงเนื้อหา มีระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2562

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัทให้ความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน เป็นปัจจัยที่
สำคัญที่สุด สร้างกำลังใจสำคัญในการผลักดันให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็น
ปัจจัยด้านสวัสดิการต่าง ๆ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานของสิ่งทีพนักงานควรจะได้รับ การดูแลจากองค์กร
สามารถช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และปัจจัยสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านเงินโบนัส ที่
ควรมีตามผลประกอบการ และเพื่อนร่วมงานที่คอยผลักดันให้คำแนะนำที่ดี

คำสำคัญ : /ปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจ/ปัจจัยที่จับต้องได้/ปัจจัยที่จับต้องไม่ได้

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อ	
สารบัญตาราง	
สารบัญรูปภาพ	
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	9
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
3.1 รูปแบบวิจัย	29
3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย	31
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.2 ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำงานในปัจจุบัน	34
4.3 ปัจจัยที่จับต้องได้ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	38
4.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและผลต่อการเติบโตของบริษัท	43
4.6 ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก	45
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	48
5.1 อภิปรายผลการวิจัย	52

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	52
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	52
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	56
ประวัติผู้วิจัย	57



สารบัญรูปภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	5
2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)	10
2.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)	13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชน การที่องค์กรจะสามารถแข่งขันทางธุรกิจได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญ ต่อการดำเนินธุรกิจ ได้แก่พนักงาน (Man) ต้นทุน (Cost) วัสดุ (Material) และการจัดการ (Management) โดยทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดแต่ละบุคคลจะมีความสามารถที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีความสามารถจะต้องจัดสรรทรัพยากรที่อยู่จำกัด ในองค์กรอย่างเหมาะสม ทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งต่อ ความสำเร็จขององค์กรนั้น คือทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องอาศัยการพัฒนาความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากการบริหารจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินการ ผู้บริหารจึงต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงหลักการจัดทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร และจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ตลอดจนรักษาให้พนักงานทุกคนในองค์กรได้ ร่วมงานกับองค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งวิธีการที่ ผู้บริหารจะ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด คือ การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้ องค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะเนื่องจากความต้องการของคนในองค์กรหรือพนักงานในองค์กร ตลอดจนผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่จะบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ให้ถ่องแท้เพราะ “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กรผู้บริหารต่างตระหนักดีว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรที่เกิดขึ้นนั้นคนเป็นปัจจัยหลักผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์กรเพราะคนเป็นผู้ใช้ดูแลควบคุมรักษาเสริมสถานภาพทางกายและทางเศรษฐกิจขององค์กร(ลักษณะหมื่นจักร์.2538 : 6) ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคนบรรดาสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่วัสดุครุภัณฑ์และการเงินแม้จะมีบริบูรณ์สักเพียงใดก็จะเป็นไม่มีความหมายเลยถ้าคนที่ใช้สิ่ง

เหล่านี้ไม่มีความสามารถเพียงพอขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันนั้นคือถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีคุณภาพมีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในทางตรงกันข้ามถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานแล้วองค์กรนั้นก็เลยจะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานการบริหารงาน และหากเกิดการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรทำงานหรือโครงสร้างการทำงานการใช้ระบบประกันคุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทน ที่ได้รับน้อยลง ปัญหาดังกล่าวนี้ หากไม่หาแนวทางแก้ไขอย่างถูกต้อง อาจทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ต้องการอาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะมากน้อยเพียงใด องค์กรสามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยการมีทรัพยากรบุคคล ที่มีศักยภาพมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อองค์กรและตนเอง

จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543:124) ได้อธิบายว่าองค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพงานลดลง มีปัญหาทางด้านวินัย แต่ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญ และกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร

ปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน, การได้รับการยอมรับนับถือ, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สามารถช่วยให้พนักงาน เกิดความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของบุคคลเอง เช่น การต้องการความยอมรับ ความภาคภูมิใจในตนเอง การได้พิสูจน์ความสามารถ และตอบสนองความต้องการจากภายนอก เช่น ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ชีวิตมีความมั่นคงและมีความสุขสบายมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานเพราะจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกดี และจะทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มี

ความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกทัศนคติที่บุคลากรมีต่อองค์กรและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรได้อาทิ เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ความภักดีต่อองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรและมีเป็นอย่างมาก

โดยปัจจุบันผู้จัดทำได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนี้ ซึ่งเป็นบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงและวางระบบงานดับเพลิงภายในอาคารทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นอาคารบ้านพักอาศัย กิจการห้างร้าน ห้างสรรพสินค้า โรงแรม โรงพยาบาล อาคารหน่วยงานรัฐและเอกชน ภายในบริษัทประกอบไปด้วยแผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. แผนกบริหาร
2. แผนกฝ่ายขายอุปกรณ์ดับเพลิง
3. แผนกฝ่ายขายงานระบบดับเพลิง
4. แผนกบุคคล
5. แผนกบัญชี
6. แผนกการเงิน
7. แผนกคลังสินค้าและขนส่ง
8. แผนกเซอร์วิสและบริการ

โดยบริษัทในแต่ละปี มีผลประกอบการเติบโตขึ้นค่อนข้างน้อยมากไม่ถึง 10% ต่อปี กอปรกับเข้าตลาดหลักทรัพย์ จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน เมื่อปี พ.ศ. 2560 จากวันอ้างอิงปัจจุบัน พ.ศ.2562 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ไม่ยาวนานนัก ปัจจุบันพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรทำงานด้วยความล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น และดูเหมือนต่างขาดความสุขในการทำงาน ขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยที่ยังไม่ทราบถึงสาเหตุที่แน่ชัดว่าเกิดขึ้นเพราะเหตุใด และการปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ดูไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรจะเป็น จึงทำให้เป็นปัญหาทั้งในส่วนของฝ่ายบริหาร และส่วนปฏิบัติการทุก ๆ แผนกที่บุคลากรขาดซึ่งความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้ปัจจุบันภายในองค์กรนี้ มีผลประกอบการที่ยังไม่คืนกำไรเท่าที่ควร และถือเป็นโอกาสที่ดีในการเข้ามาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีโอกาสได้ช่วยให้องค์กรที่ผู้จัดทำได้ดำเนินงานอยู่ ได้พัฒนาองค์กรให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีความสุขในการทำงานตามมาและส่งผลให้มีผลประกอบการที่ดีขึ้น ด้วยการพัฒนาด้าน Man Power ให้เข้มแข็งนี้ ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะทำให้ประสบผลสำเร็จดังที่ตั้งใจไว้และพัฒนาให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยที่จับต้องได้ (Tangible) ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง
2. ปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง
3. การที่พนักงานได้รับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคาดว่าจะส่งผลต่อการโตของบริษัทหรือไม่ อย่างไร
4. ปัจจัยสามอันดับที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด จากมากไปหาน้อย

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานภายในบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศในมิตของพนักงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านความพึงพอใจในปัจจุบันและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์พนักงานภายในองค์กร

1.4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานภายในองค์กรนี้

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

ขอบเขตด้านสถานที่วิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศ ที่ตั้ง สำนักงานใหญ่ เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

1.4.4 กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียดต่างๆดังนี้



รูปภาพ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้เข้าใจถึงความพึงพอใจของพนักงานภายในบริษัท
2. ช่วยให้ทราบถึงความพึงพอใจส่งผลต่อความสุขของพนักงาน
3. วิจัยมีส่วนช่วยให้พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่จับต้องได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจแบบจับต้องได้ (Tangible) หมายถึง ปัจจัยหรือขั้นตอนที่สามารถจับต้องได้ มองเห็นภาพ ระบุจำนวนได้ สามารถเก็บสะสมได้ มีค่าระบุเป็นตัวเลข อาจเกี่ยวข้องกับวัตถุ เช่น เงินเดือน เงินค่าตอบแทน โบนัส เงินค่าคอมมิสชั่น เงินบำนาญ วันลาพักร้อน

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจแบบจับต้องไม่ได้ (Intangible) หมายถึง ปัจจัยหรือขั้นตอนที่สามารถจับไม่ได้ มองไม่เห็นด้วยตา ยกต่อการระบุจำนวน ไม่เกี่ยวข้องกับตัวเลข ประเมินมูลค่าได้ยาก เกี่ยวข้องกับความรู้สึกจิตใจ เช่น ลักษณะการทำงาน/หน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา นำเสนอสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหรือปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานในองค์กรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ต่าง ๆ ดังนี้

เฟลด์แมนและอาร์โนลด์ (Feldman, & Arnold. 1983 : 192) ได้ให้ความหมายว่าในความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดในตัวบุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

กู๊ด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงคุณภาพหรือระดับของความรู้สึกพึงพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความใส่ใจ และสนใจในทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

โยเดอ (Yoder 1958,6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความพึงพอใจในงานที่ได้ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของบุคลากรได้

สเตราส์ และเซเลส (Strauss & Sayles. 1980 : 142-143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและในส่วนของผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ส่งผลให้เกิดไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สมยศ นาวิการ (2533 : 14) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ ในขณะที่เดียวกันที่บุคคลมีความพึงพอใจต่องานต่ำ มักจะหมายความว่า บุคคลไม่ชอบและไม่ได้ให้คุณค่ากับงานและยังหมายถึงไม่มีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานที่ทำ

สุระ หีบโอสถ (2540 : 38) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความสุขสบายใจที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในงานอาชีพของตน

กิติมา ปรีดีดิลก (2539 : 321) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลวิจัยโดยอ้างอิงจาก กรีน และ คราฟ (Green & Craft 1979 : 270) โดยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งออกได้ทั้งหมด 3 แนวความคิด คือ

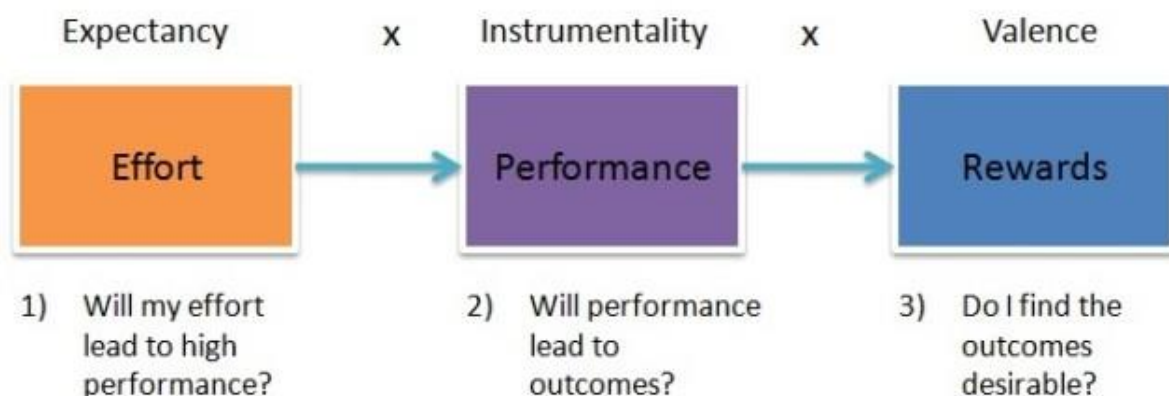
1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom, 1964)
2. การปฏิบัติงานก่อให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอตเตอร์และลอว์เลอร์ (Porter & Lawler, 1968)
3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองในแง่ของรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับพิเศษซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ แนวความคิดของเบรฟิลด์และครอกเกตต์ (Breyfield & Crockett, 1955)

ต่อมาจำแนกความพึงพอใจทางด้านจิตวิทยา มีความเชื่อว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยกลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert)

ดังนั้นการใช้หลักต่างๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จำเป็นที่จะต้องอาศัยหลักการทฤษฎีต่างๆดังที่กล่าวมา ช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานมีหลายทฤษฎีจากแนวคิดข้างต้นได้แก่

2.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วรูม (Vroom) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานและผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ โดยพบว่า มนุษย์จะทำสิ่งใดนั้นย่อมคาดหวังผลตอบแทนที่ตนพอใจในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรทำงาน จึงใช้ของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่พอใจ มาทำให้บุคลากรในองค์กรพึงพอใจ ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพยายามในการทำงาน เพื่อให้สำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป



รูปภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Expectancy: Effort → Performance เป็นระยะที่คาดหวังว่าหากได้ลงมือทำเต็มที่แล้ว ผลงานจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นหรือไม่ โดยหากพิจารณาแล้วพบว่างานที่ได้รับมอบหมายไม่หนักไปกว่าความสามารถที่ทำ ระดับความคาดหวังก็จะมีสูง หากพิจารณาแล้ว ต่อให้พยายามยังไงก็ไม่สำเร็จ

Instrumentality: Performance → Outcome (P→O) เป็นความคาดหวังจากการกระทำ พฤติกรรมว่าหากทำสิ่งหนึ่งตามที่ได้สำเร็จจะ ได้รับผลตอบแทนแต่หากผลตอบแทนที่ได้ไม่ขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพการทำงาน แรงจูงใจก็จะต่ำ โดยอธิบายได้ว่าคนที่ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า และคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำควรจะได้รับผลตอบแทน ตามผลงานที่ทำ จึงจะเกิดความเท่าเทียมกัน

Valence- V(R) เป็นความพึงพอใจในผลลัพธ์ของแต่ละบุคคล ตามผลงานที่ได้กระทำ ไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น ในนี้ที่อาจเป็นในรูปแบบ โบนัส ตำแหน่ง เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือบำ ค่าชั่งชมซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี การรับรู้ต่อผลลัพธ์เดียวกันที่แตกต่างกันไป

Expectancy Theory เข้าถึง 15 ก.พ.2562 จาก <https://iedunote.com/expentancey-theory>

2.2.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y Assumption)

Douglas McGregor ได้เสนอทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในรูปแบบทฤษฎี X ทฤษฎี Y ซึ่งทฤษฎีนี้ต้องการศึกษาความคิดในการรับรู้ถึงธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

ทฤษฎี X (Theory X assumption)

1. โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. คนส่วนใหญ่ต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความ พยายามให้เพียงพอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลียงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย
4. คนส่วนใหญ่ไม่เต็มใจและไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาขององค์กรได้

โดยทฤษฎี X มีแนวคิดว่าพนักงาน โดยส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานและหลีกเลี่ยงการทำงานอยู่เสมอเมื่อมีโอกาสพนักงานกลุ่มนี้ต้องอาศัยการถูกบังคับการใช้กฎระเบียบการลงโทษให้เกิดความกลัวจึงจะสามารถทำงานได้ประสิทธิผล

ทฤษฎี Y (Theory Y assumption)

1. งานเป็นสิ่งปกติธรรมดาเหมือนกับการเล่นหรือพักผ่อน
2. คนต้องการควบคุมและสั่งการด้วยตนเองในการทำงานเพื่อความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. รู้จักการเรียนรู้ในสภาวะที่เหมาะสม มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ และแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย
4. คนมีความเต็มใจในการร่วมแก้ไขปัญหาขององค์กร

โดยทฤษฎี Y มีแนวคิดว่าพนักงานมีความคิดว่าการทำงานเหมือนกับการพักผ่อนจึงมีความสุขในการทำงาน เพราะได้รับการเรียนรู้เพิ่มเติม พนักงานประเภทนี้จะมีความรับผิดชอบต่องาน และเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์

2.2.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow) เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยาโดยเขาได้ใช้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการเป็นนักจิตวิทยาและให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ ว่ามีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาสโลว์ มีฐานแนวคิด หรือสมมติฐานของทฤษฎี 3 ประการคือ 1) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อย ๆ และมนุษย์แต่ละคนจะต้องการขั้นใดขั้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับ หรือมีอยู่แล้ว เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอื่น ๆ จะเกิดขึ้นแทนที่กระบวนการนั้น ๆ และเกิดขึ้นต่อเนื่องกันไม่มีที่สิ้นสุด 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ไม่เป็นที่พอใจพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนั้นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป 3) ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น และมนุษย์จะแสวงหาสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการไปเรื่อย ๆ มาสโลว์ (Maslow) ได้ สรุปลักษณะของ

การเข้าใจไว้ว่า การเข้าใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมี ระเบียบลำดับชั้นความต้องการ (hierarchy of needs) ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) มีความต้องการ 5 ระดับคือ

1. ความต้องการด้านร่างกายหรือด้านกายภาพ (Physiological Needs)

ความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงมีและพึงต้องการเพื่อการดำรงชีวิตให้อยู่รอด นึกง่ายสุดคือปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ซึ่งความต้องการเหล่านี้ถือว่ามีความจำเป็น หากมนุษย์ไม่ได้รับความต้องการเหล่านี้เพียงพอก็จะส่งผลต่อคุณภาพของร่างกายตลอดจนประสิทธิภาพของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ยกตัวอย่างบางประเทศในทวีปแอฟริกาที่เกิดภาวะทุพโภชนาการ ขาดแคลนทั้งอาหาร น้ำและยารักษาโรค เนื่องจากเกิดความขัดแย้งและสงครามกลางเมือง พลเมืองไม่ได้รับความต้องการนี้เพียงพอก็ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมทุกด้าน

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

หลังจากที่มนุษย์ได้รับความต้องการพื้นฐานเพียงพอแล้ว เขาจะเริ่มมีความต้องการที่เพิ่มขึ้นคือการมีชีวิตอยู่รอดและปลอดภัย เขาจึงต้องการครอบครัวที่อบอุ่น ต้องการงานที่มั่นคง เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะและการเงิน การมีรายได้ที่มั่นคง มีเจ้านายและเพื่อนร่วมงานที่ดี ล้วนจัดอยู่ในความต้องการนี้ ที่จะยังให้เกิดความสำเร็จทั้งในเรื่องส่วนตัวและการทำงานอย่างแน่นอน หากเขาได้รับความรู้สึกว่ามีมั่นคงและปลอดภัย

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need)

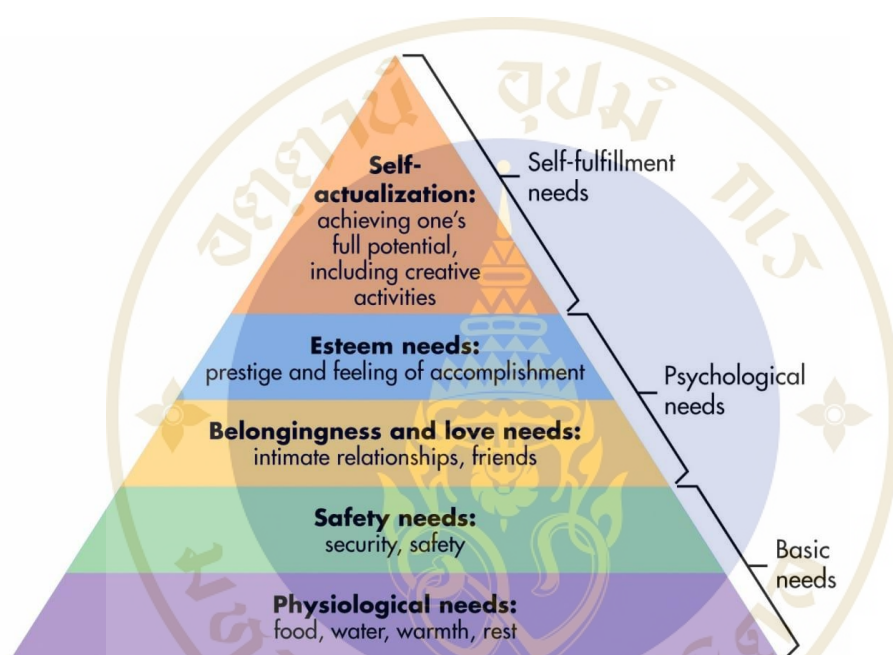
เราปฏิเสธไม่ได้ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ด้วยเหตุผลนี้มนุษย์จึงเกิดความต้องการขั้นที่ 3 คือการมีเพื่อน มีครอบครัว คนรัก มีการยอมรับในความสามารถและตัวตน ความเป็นพวกพ้อง และสิ่งสำคัญที่สุดคือ “ความรัก” ที่เป็นสิ่งจรรโลงใจให้โลกนี้มีความสุข สังคมเกิดความปรองดอง ความรักมีหลากหลายระดับ แต่เชื่อแน่ว่ามันเป็นสิ่งที่ดีที่ช่วยเชื่อมต่อกับความรู้สึกไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับใครก็ตาม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ (Self- Esteem Need)

เมื่อมนุษย์เติบโตมาถึงจุดหนึ่ง ที่มีความต้องการด้านกายภาพ ความปลอดภัย ความรัก เพียงพร้อมสมบูรณ์ เขาจะเริ่มมีความต้องการอีกขั้นคือความก้าวหน้าและการยอมรับในคุณค่าของตนเองจากบุคคลอื่นรอบข้าง ความต้องการการยกย่องชมเชย โดยแบ่งเป็นการนับถือตนเอง คือการเห็นคุณค่าของตนเอง เชื่อมั่นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถ และสามารถประสบความสำเร็จได้ และการยอมรับการนับถือจากผู้อื่นหรือคนรอบข้าง คือการได้รับการยกย่องชมเชย ให้รางวัล เชิดชูจากบุคคลอื่นรอบข้างนั่นเอง

5. ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ที่มนุษย์น้อยคนจะไปถึงได้ เริ่มจากการที่ต้องได้รับความต้องการทั้งสี่ด้านข้างต้นอย่างเพียงพอก่อน ความต้องการนี้มาสโลว์อธิบายว่า เป็นความต้องการและความปรารถนาที่มนุษย์จะใช้ความสามารถและศักยภาพที่มีทั้งหมดในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ เท่าที่เขาพึงจะทำได้ตามศักยภาพ เช่น เมื่อเป็นนักดนตรีก็พยายามพัฒนาตนเองให้เป็นนักดนตรีที่เล่นเก่งที่สุด ด้วยการฝึกฝน เป็นต้นดังนั้นในการบริหารงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้อง เข้าใจในธรรมชาติของพนักงานในองค์กรของตนเอง และจงใจพนักงาน



รูปภาพ 2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)

ทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งให้เห็นปัจจัยพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้น โดยขั้นพื้นฐาน มนุษย์มีความต้องการทางด้านกายภาพความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ลำดับขั้นต่อไปเป็นความต้องการมากขึ้น คือ มนุษย์ต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เชื่อว่ามนุษย์ต้องการที่ปลอดภัย ต้องการครอบครัว มืออบอุ่น มีงานที่ดี มีรายได้ที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี เหล่านี้จะทำให้มนุษย์รู้สึกมั่นคงและปลอดภัยเมื่อได้รับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ลำดับต่อไปเป็นขั้นที่มนุษย์ต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ มนุษย์โดยทั่วไปเป็นสัตว์สังคมชอบการอยู่ร่วมกัน และพึ่งอาศัยกัน สิ่งสำคัญที่สุดของลำดับขั้นนี้ก็คือความรัก ซึ่งเป็นความรักจากครอบครัว คนรัก เพื่อน บุคคลเหล่านี้จะเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางด้านจิตใจเป็นอย่างดี เพราะได้รับการยอมรับในความสามารถและตัวตนของมนุษย์ผู้นั้น ลำดับขั้นไป คือ

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความภาคภูมิใจ มนุษย์ทุกคนล้วนต้องการ การยอมรับในคุณค่าของตนเองจากบุคคลรอบข้าง การยกย่องชื่นชมจากผู้อื่น รวมถึงการนับถือตนเอง การเห็นคุณค่าของตนเองเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับได้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ลำดับสุดท้ายที่มนุษย์ต้องการ ได้แก่ ความต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต เมื่อมนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิต โดยมีทั้ง 4 ลำดับขั้นนั้นครบถ้วนแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้นไปอีก ตามที่เคยปรารถนาไว้ลำดับขั้นนี้จะใช้พลังในการทำอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง จะมีแรงขับจากกระทำพฤติกรรมตรงให้ตรงกับความสามารถ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อศึกษาถึงวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย จึงหาวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงเพื่อหาความสัมพันธ์กับงานวิจัยของผู้จัดทำวิจัยดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ปริญญา สัตยธรรม (2550)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต จำกัด	พนักงานในระดับตำแหน่งต่างๆในบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 120 คน	พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกได้แก่ 1. ผู้บังคับบัญชา 2. ลักษณะงานที่ทำ และ 3.การทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด คือ เงินเดือนและสวัสดิการ โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และค่าที่ต่ำสุดคือ อัตราเงินเดือนปัจจุบันต่ำกว่าตลาดแรงงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ปริญญา ทัตยธรรม (2550)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต จำกัด	พนักงานในระดับตำแหน่งต่างๆในบริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 120 คน	ด้านลักษณะงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พยายามทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน รู้สึกว่างานที่ทำไม่บันเทิง ทอนสุขภาพ ด้านสภาพการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความพอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัททำให้ ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พยายามในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะคุณแล้วมีโอกาสก้าวหน้า และค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุดคือ การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบัน เป็นไปอย่างเป็นระบบและมีความเหมาะสม ด้านผู้บังคับบัญชา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พยายามประสิทธิภาพของหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เพื่อนร่วมงานไม่มีความขัดแย้งแบ่งพรรคแบ่งพวก ด้านความมั่นคง ในการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ปริญญา สัตยธรรม (2550)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	พนักงานในระดับตำแหน่งต่างๆในบริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 120 คน	สูงสุดคือ การทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกมั่นคงและปลอดภัย และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ
พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ บี บี จำกัด	พนักงานบริษัท เอ บี บี จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 382 คน (ข้อมูลแผนกบุคคล บริษัท เอ บี บี จำกัด ประจำเดือน มกราคม 2557)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับภารกิจ และหน้าที่ที่ได้รับมอบ 2.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความชัดเจนหรือความไม่ชัดเจนในภาระหน้าที่งาน 3.ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การมีโอกาสดำเนิน ลาป่วย ลาพักผ่อน ตามความจำเป็น และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
พรภัทร์ รุ่ง มงคลทรัพย์ (2556) ต่อ	ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เอ บีบี จำกัด	พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 382 คน (ข้อมูลแผนกบุคคล บริษัท เอบีบี จำกัด ประจำเดือน มกราคม 2557)	4.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง งาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือผู้บังคับ บัญชาให้การสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่สามารถ สร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง 5.ด้านความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ มีความต้องการเติบโต ไปพร้อมกับบริษัท และค่าเฉลี่ย ต่ำสุดคือ การได้รับความเป็น ธรรมเมื่อมีปัญหาในการ ปฏิบัติงาน 6.ด้านนโยบายและการ ปกครองบังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชา บริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้ กำหนดไว้ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดแผนงานมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยเมื่อ เปรียบเทียบในแต่ละด้าน ด้าน ลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
นิสรา รอด นุช (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของ พนักงานตรวจสอบ บัญชีในสำนัก งานสอบบัญชี	พนักงานตรวจสอบ บัญชีทุกระดับของ สำนักงานตรวจสอบ บัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง (ต่อ)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบ บัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศ ไทย มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดย เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ คือ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นิสรา รอดนุช (2559) ต่อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	มีจำนวนพนักงาน ดังนี้ 1) บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาคเอเชีย สอบบัญชี จำกัด จำนวน 1,700 คน 2) บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โธมัทส ไชยยศ สอบบัญชี จำกัด จำนวน 640 คน 3) บริษัท ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอ บีเอเอส จำกัด จำนวน 1,100 คน 4) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,500 คน	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย มีทั้งหมด 6 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ คือ 1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบไปด้วย สถานที่ที่ทำงาน มีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ใช้ระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานไม่นานจนเกินไป สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด 2. ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นอันดับ 2 ซึ่งประกอบด้วย อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสมกับ งานที่ได้รู้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และได้พัฒนาการเรียนรู้งานจากการปฏิบัติงาน 3. ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วน ของโบนัส ส่งผลต่อความพึงพอใจ เป็นอันดับ 3 คือ จำนวนโบนัส

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นิสรา รอดนุช (2559) ต่อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	พนักงานตรวจสอบบัญชีทุกระดับของสำนักงานขนาดใหญ่ 4 แห่ง ดังนี้ 1) บริษัท เคพีเอ็มจีภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด จำนวน 1,700 คน 2) บริษัท ดีลรอยท์ ฟูซ โธมัทสุ ไชยยศสอบบัญชี จำกัด จำนวน 640 คน 3) บริษัท ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์สเอบีเอส จำกัด จำนวน 1,100 คน 4) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,500 คน	แต่ละปีมีความเหมาะสม เนื่องจากพนักงานมองว่างานตรวจสอบบัญชีเป็นงานที่ต้องอยู่ทำงานดึกบ่อยๆ 4. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจ สืบเนื่องมาจากงานตรวจสอบบัญชีนั้นส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องทำร่วมกันเป็นทีม เพื่อนร่วมงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากปัจจัยหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ 5. ปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การได้รับเสรีภาพในการปฏิบัติงาน มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานในอนาคต และมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง 6. ปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน ประกอบไปด้วย ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการตรวจสอบ ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีม และความ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
นิสรา รอดนุช (2559) ต่อ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย	พนักงานตรวจสอบบัญชีทุกระดับของสำนักงานขนาดใหญ่ 4 แห่ง ดังนี้ 1) บริษัท เคพีเอ็มจีภูมิภาคไทย สอบบัญชี จำกัด จำนวน 1,700 คน 2) บริษัท คิลอยท์ ฟูซ โรมาทสุไชยศสอบบัญชี จำกัด จำนวน 640 คน 3) บริษัท ไพร์ชวอเตอร์เฮ้าส์คูเปอร์สเอปียีเอส จำกัด จำนวน 1,100 คน 4) บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด จำนวน 1,500 คน	รับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานปฏิบัติงาน การที่ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานในทีมและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานรู้สึกทำงานได้อย่างสบายมากขึ้น
ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย	พนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ จำนวน 200 คน ประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคลและธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บัญชี ผู้วิเคราะห์	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขณะปัจจุบันของพนักงานพบว่า 1. ด้านระบบงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาพบว่าข้อที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดได้แก่ โปรแกรมทำงานสำเร็จรูปช่วยให้ท่านทำงานได้เร็วขึ้น 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ทิพวารินทร์ กลิ่น โขย สุคนธ์ (2552) ต่อ	ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ของพนักงาน บรรษัทบริหาร สินทรัพย์ไทย	พนักงานบรรษัท บริหารสินทรัพย์ จำนวน 200 คน ประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่บริหาร ทรัพยากรบุคคลและ ธุรการ เจ้าหน้าที่ การเงิน เจ้าหน้าที่ บัญชี ผู้วิเคราะห์	พบว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับ เพื่อนร่วมงาน 3. ด้านความรู้สึกเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง พบว่าข้อที่มี ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การพร้อม สละแรงกายและเวลาเพื่อ ความสำเร็จขององค์กร 4. ด้าน โอกาสความเจริญก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง พบว่า การได้รับ มอบหมายงานที่สำคัญและเร่งด่วน เสมอ 5. ด้านสภาพแวดล้อมและ สภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง พบว่าข้อที่มีระดับ ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ห้อง ทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิ พอเหมาะ
ประภาพร จงใจภักดี (2556)	ความพึงพอใจใน งานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาล รามธิบดี	หัวหน้าหอผู้ป่วยและ พยาบาลวิชาชีพที่ ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล รามธิบดี ทำงาน อย่างน้อย 1 ปี ใน 8 แผนก (มีต่อ)	พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจใน งานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล รามธิบดีโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในงานด้าน ลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะเพื่อนร่วมงาน ด้าน ลักษณะการบังคับบัญชา ด้านการ เลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้ สวัสดิการมีความพึงพอใจในงาน ต่ำสุด สวัสดิการมีความพึงพอใจใน งานต่ำสุด

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ประภาพร จงใจภักดี (2556) ต่อ	ความพึงพอใจใน งานของพยาบาล วิชาชีพ โรงพยาบาล รามาริบัติ	หัวหน้าหอผู้ป่วยและ พยาบาลวิชาชีพที่ ปฏิบัติงานในทำงาน อย่างน้อย 1 ปี ใน 8 แผนกคือแผนกผู้ป่วย กุมารเวชศาสตร์ แผนกผู้ป่วยจักษุ โสต ศอ นาสิกแผนก ผู้ป่วยจิตเวช แผนก ผู้ป่วยอายุรกรรม แผนกผู้ป่วยศัลย ศาสตร์และออร์โธปี ดิกส์ แผนกผู้ป่วย สูติ-นรีเวช แผนก ผู้ป่วยเวชศาสตร์ ทั่วไปและฉุกเฉิน และแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 229 คน	ลักษณะส่วนบุคคลในส่วนของ ชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์ เชิงลบระดับค่อนข้างต่ำกับความพึง พอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ และการฝึกอบรมใน รพ. มี ความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้าง ต่ำกับความพึงพอใจในงานของ พยาบาลวิชาชีพ ส่วนอายุ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ การฝึกอบรมนอก รพ. และแผนกที่ปฏิบัติงานไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน งานของพยาบาลวิชาชีพ บรรยากาศ องค์กรและการเสริมสร้างพลัง อำนาจในอำนาจในงานมี ความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับ ความพึงพอใจในงานของพยาบาล วิชาชีพ
มนทกานติ มัญญา นนท์ (2559)	ความพึงพอใจที่มี ต่อการจัด สวัสดิการแบบ ยืดหยุ่นของ พนักงานในบริษัท ข้ามชาติธุรกิจ นำเข้าและ จำหน่ายเครื่องมือ แพทย์	พนักงานในบริษัท ข้ามชาติธุรกิจนำเข้า และจำหน่าย เครื่องมือแพทย์ จำนวน 88 คน	สามารถนำมาจัดให้อยู่ใน 4 กลุ่ม ใหญ่ ได้ดังนี้ 1. สวัสดิการส่วน ของพนักงาน ด้าน ดูแลสุขภาพ ดูแลสุขภาพ กีฬา และนวด ผ่อนคลาย ได้รับความพึงพอใจจาก พนักงานในระดับมากที่สุด และการ รวมกลุ่มจัดตั้งชมรมได้รับความพึง พอใจในระดับมาก 2. สวัสดิการ ส่วนของผู้สมรส เกี่ยวกับค่า รักษาพยาบาล และค่าตรวจสุขภาพ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
มนทกานติ มัญจนา นนท์ (2559) ต่อ	ความพึงพอใจที่มี ต่อการจัด สวัสดิการแบบ ยืดหยุ่นของ พนักงานในบริษัท ข้ามชาติธุรกิจ นำเข้าและ จำหน่ายเครื่องมือ แพทย์	พนักงานในบริษัท ข้ามชาติธุรกิจนำเข้า และจำหน่าย เครื่องมือแพทย์ จำนวน 88 คน	ประจำปี พนักงานพึงพอใจในระดับ มาก ส่วนการซื้อประกันสุขภาพให้คู่ สมรสยังไม่มีพนักงานใช้ 3. สวัสดิการส่วนของบิดา-มารดา พนักงานให้คะแนนความพึงพอใจ ในสวัสดิการย่อยทั้ง ค่า รักษาพยาบาล การซื้อประกัน สุขภาพ และค่าตรวจสุขภาพ ประจำปีในระดับมาก 4. สวัสดิการ ส่วนของบุตร ด้านค่าตรวจสุขภาพ ประจำปี เงินช่วยเหลือบุตรแรกเกิด และเงินช่วยเหลือค่าการศึกษา ทั้ง 3 สวัสดิการย่อยในกลุ่มนี้ได้รับความ พึงพอใจในระดับมากที่สุดจาก พนักงาน
อุทุมพร รุ่งเรือง (2555)	ความพึงพอใจใน การทำงาน ที่มีผล ต่อความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปร รูปโครงสร้าง เหล็ก	พนักงานประจำ บริษัทอุตสาหกรรม แปรรูปโครงสร้าง เหล็ก จำนวน 405 คน	แบ่งออกปัจจัยในความพึงพอใจได้ ดังนี้ 1. ด้านระบบผลตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจในการ ทำงานด้านระบบผลตอบแทน ใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาพบว่า พนักงานมีความ พอใจต่อสวัสดิการต่างๆของบริษัท มากที่สุด รองลงมาคือผลตอบแทน ที่ได้รับเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่ การปรับเปลี่ยนผลตอบแทนแต่ละ ครั้งเป็นไปอย่างยุติธรรม และความ พอใจต่อโบนัสประจำปีของบริษัทจัด

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ต่อ	ความพึงพอใจใน การทำงาน ที่มีผล ต่อความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปร รูปโครงสร้าง เหล็ก	พนักงานประจำ บริษัทอุตสาหกรรม แปรรูปโครงสร้าง เหล็ก จำนวน 405 คน	ให้ 2. ด้านนโยบายการบริหารบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในการ ทำงานด้านนโยบายการบริหารใน ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อ พิจารณาพบว่า พนักงานมีความพึง พอใจในการทำงานกับเพื่อน ร่วมงานเมื่อเทียบกับเป้าหมายของ บริษัทมากที่สุด รองลงมาคือความพึง พอใจในงานที่ได้รับมอบหมายงาน เมื่อเทียบกับความสามารถ การจัด สายการบังคับบัญชาในองค์กร ความชัดเจนของกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทในการ ปฏิบัติงาน และการปรับเปลี่ยน นโยบายการบริหารบริษัท 3. ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการ ทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ระดับมาก พบอีกว่าอันดับ แรกคือความมั่นคงปลอดภัยของ บริษัท รองลงมาคือความพึงพอใจใน ความเอาใจใส่ขององค์กร การจัดสรร พื้นที่ใช้สอยในการทำงานของ บริษัทที่มีความทันสมัย สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และความ พอเพียงของอุปกรณ์เมื่อเทียบกับ ความต้องการ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ต่อ	ความพึงพอใจใน การทำงาน ที่มีผล ต่อความผูกพันต่อ องค์กรของ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมแปร รูปโครงสร้าง เหล็ก	พนักงานประจำ บริษัทอุตสาหกรรม แปรรูปโครงสร้าง เหล็ก จำนวน 405 คน	4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย ความบริสุทธิ์ใจและซื่อสัตย์ รองลงมาพึงพอใจในการทำงานใน บริษัททำให้รู้สึกมั่นคง และความ ยุติธรรมในการคัดเลือกบุคคลเข้า ทำงานในองค์กร 5. ความก้าวหน้า ในอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการ ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน รองลงมาการได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ โอกาสในการแสดง ความคิดเห็นต่อผู้บริหาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น และการขึ้นเงินเดือน
อัครเดช ไม้ จันทร์ (2560)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่ม อุตสาหกรรม ติดตั้งเครื่องจักร สายการผลิตใน จังหวัดสงขลา	พนักงานกลุ่ม บริษัท สิริน เอ็นจิเนียริง จำกัด 45 คน บริษัท เบสท์เพาเวอร์ เอ็นจิ เนียริง จำกัด 45 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจริญเมคเกอร์ 30 คน ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชาติชาย 30 คน รวม จำนวน 150 คน	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้ ได้แก่ อันดับ 1 สภาพแวดล้อมใน การทำงาน ต่อมาคือความรู้และ ความเข้าใจในงานที่ทำ และ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
สันติ โกเศศ โยธิน (2554)	ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ของบุคลากร องค์กรบริหาร ส่วนตำบลใน อำเภอในจังหวัด สระบุรี	บุคลากรในสังกัด ส่วนโยธาองค์การ บริหารส่วนตำบลใน จังหวัดสระบุรี ประกอบไปด้วย บุคลากรตำแหน่ง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตาม ภารกิจ และพนักงาน จ้างทั่วไป รวมทั้งสิ้น 215 คน	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมกลุ่ม ตัวอย่างจะให้ความสำคัญทุกปัจจัย ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา จำแนกตามรายด้านปัจจัยพบว่า ปัจจัย “ด้านการได้รับการยอมรับนับ ถือ” มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพบปัจจัย “ด้านสภาพการทำงานและ สวัสดิการ” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเมื่อ พิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิ การศึกษาต่างกันให้ความสำคัญใน แทบทุกปัจจัยแตกต่างกันยกเว้น “ด้านความสำเร็จของงาน” และด้าน “ลักษณะงาน” โดยพบว่ากลุ่ม ตัวอย่างวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญา ตรีให้ความสำคัญใน “ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” “ด้านนโยบายและการบริหารงาน” “ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ” และ “ด้านสภาพการทำงานและ สวัสดิการ” สูงกว่าทุกกลุ่มวุฒิ การศึกษา เมื่อพิจารณาแยกตาม ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน พบว่าประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน ให้ความสำคัญในด้านปัจจัยด้าน “ความสำเร็จของงาน” แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
ชินวัฒน์ เกียรติสันติ กุล (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจใน การทำงานของ บุคลากรเทศบาล นครนนทบุรี	บุคลากรที่ปฏิบัติ หน้าที่ภายใน เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 240 คน	ความพึงพอใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย ด้านมีความพึงพอใจและมีความสุข กับผลการปฏิบัติงาน มีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อันดับ สองมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ แก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้ง ในหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสาม ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้ร่วมงาน มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง อันดับสี่ พอใจกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มี ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน กลาง และมีความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อม เหมาะแก่การทำงาน มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556; นิสรา รอดนุช, 2559; มณฑกานติ มุญจนานนท์, 2559; สันติ โกเศชโยชิน, 2554; ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล, 2555) ด้านลักษณะงาน (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556; นิสรา รอดนุช, 2559; ประภาพร จงใจภักดี, 2556; สันติ โกเศชโยชิน, 2554) ด้านสภาพการทำงาน (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; นิสรา รอดนุช, 2559; ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์,

2552; อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555; อัครเดช ไม้จันทร์, 2560; ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล, 2555) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556; นิสรา รอดนุช, 2559; สันติ โกเศชโยธิน, 2554) ด้านผู้บังคับบัญชา (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556; นิสรา รอดนุช, 2559; ประภาพร จงใจภักดี, 2556; ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล, 2555) ด้านเพื่อนร่วมงาน (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556; นิสรา รอดนุช, 2559; ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์, 2552; ประภาพร จงใจภักดี, 2556) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ปริญญา สัตยธรรม, 2550; อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555) ด้านระบบงาน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยให้งานสำเร็จเร็วขึ้น (ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์, 2552) ด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์, 2552; ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล, 2555) ด้านการเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้า (พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556; ประภาพร จงใจภักดี, 2556) ด้านนโยบายบริษัท (อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555; สันติ โกเศชโยธิน, 2554) ด้านความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ด้านการยอมรับนับถือ (สันติ โกเศชโยธิน, 2554) ด้านกระบวนการแก้ไขปัญหาและการยุติความขัดแย้งในหน่วยงาน (ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล, 2555)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นกระบวนการค้นคว้าวิจัยเพื่อหาความเข้าใจบนพื้นฐานของระเบียบวิธีอันมีลักษณะเฉพาะที่มุ่งค้นหาความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานภายในองค์กร สำนักงานใหญ่ ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 242 คน

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมด 30 คน ซึ่งเป็นการเลือกโดยใช้ดุลพินิจและการตัดสินใจของผู้วิจัยเป็นหลักในการพิจารณาเลือกตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวิจัย และเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษา โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. สถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน
2. ไม่ยื่นลาออกหรือออกจากสถานะพนักงานใน 3 เดือน
3. มีอายุระหว่าง 25-50 ปี
4. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานภายในบริษัท ไม่น้อยกว่า 2 ปี
5. มีความสมัครใจเข้าร่วมวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ผู้วิจัยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้คำถามไปปลายเปิดทั้งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และใช้รูปแบบการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีการจัดทำหัวข้อเพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์, ความรู้สึกที่ได้ทำงานในปัจจุบัน, ปัจจัยที่จับต้องได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, การที่พนักงานได้รับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น คาดว่าจะส่งผลต่อการเติบโตของบริษัทหรือไม่ อย่างไร และสามอันดับแรกที่คุณคิดว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขั้นสูงที่สุดคืออะไร

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้คำถามไปปลายเปิดทั้งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) แล้ว ผู้วิจัยจะทำการถอดข้อมูลจากไฟล์บันทึกเสียงในประเด็นสำคัญ แล้วนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ จากนั้นทำการหาข้อมูลที่มีความหมายสอดคล้องและแตกต่างกัน โดยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจำแนกคำถามวิจัย และทำการวิเคราะห์ตีความข้อมูล โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องมาประกอบและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแต่ละส่วน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสรุปแบบบรรยาย เพื่อตอบคำถามวิจัย และสรุปผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิง วิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งได้ผลการวิจัยดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน
เพศ	
ชาย	14
หญิง	16
รวม	30
อายุ	
25 - 37 ปี	18
38 - 50 ปี	12
รวม	30
อายุงาน	
2 - 5 ปี	19
6 ปีขึ้นไป	11
รวม	30

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ ระหว่าง 25 – 37 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีอายุ 38 – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 2 – 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7

4.2 ความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำงานในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พนักงาน 29 จาก 30 คน มีความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน ดังคำตอบต่อไปนี้

“มีความรู้สึกพึงพอใจที่เป็นส่วนหนึ่งที่เราได้ เรียนรู้ และมีการทำงานร่วมกับส่วนงานอื่น ๆ หลายส่วน เมื่อต้องทำงานกับผู้ร่วมงานที่หลากหลายทำให้บางครั้งอาจเกิดความไม่เข้าใจกันจนเป็นสาเหตุให้ไม่มีความสุขในการทำงานได้” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“มีความพอใจได้มีประสบการณ์ในการทำงาน เพราะเป็นการทำงานเป็นที่แรกและที่เดียว พบเจอคนทำงานหลากหลายรูปแบบ” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“รู้สึกดีที่มีโอกาสได้เรียนรู้ชีวิตการทำงาน ได้ทดสอบความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขในจุดที่บกพร่อง รักในงานที่ทำ” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 3 ปี)

“การทำงานในปัจจุบันมีความสุขในการทำงาน เพราะมีผู้บริหารที่ยุติธรรม และเพื่อนร่วมงานที่ดี” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“รู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้มาทำงานในสถานที่แห่งนี้ เพราะที่แห่งนี้ได้ให้ทั้งความรู้ให้ประสบการณ์ในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 26 ปี อายุงาน 2 ปี)

“รู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองในด้านการวิเคราะห์ การวางแผน รวมถึงการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะลักษณะการทำงาน มีการแก้ไขปัญหาย่อยตลอดเวลา มีความท้าทายในการทำงาน แต่บางครั้งเมื่อเจอปัญหาเดิม ๆ ก็รู้สึกเบื่อกับงานที่ทำ” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ณ ตอนนี้รู้สึกดีใจที่ได้มีงานทำ แต่คิดว่าไม่มีความก้าวหน้าในสายงานที่ทำอยู่เท่าที่ควร” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 4 ปี)

“มีความสุขในการทำงานที่ได้แก้ปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นรู้สึกสนุกกับงานที่ทำ แต่บางครั้งก็รู้สึกเบื่อพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“รู้สึกมีความสุขในการทำงาน และดีใจที่มีงานทำ เป็นงานที่ถนัดและใจรักงานด้านบริการ” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

“มีความสุขในการทำงาน และมีความภูมิใจในงานที่ทำ เพราะมีหัวหน้าที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ทำให้รู้สึกว่าการทำงานบรรยากาศในการทำงานไม่น่าเบื่อ” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“รู้สึกดีในการทำงาน เนื่องจากบริษัทมีสวัสดิการที่ดี และมีเพื่อนร่วมงานที่ดี คิดว่าโชคดีที่ได้ทำงานที่นี่” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ความรู้สึก มีความสุขในการทำงาน มีเพื่อนร่วมงานที่ดี สังคมที่ดี และภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม” (เพศหญิง อายุ 30 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ภูมิใจในงานที่ทำ มีความสุขในการทำงานทุก ๆ วัน เพราะเป็นงานที่ถนัด มีความชอบเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว จึงมีความสุขในการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและเพื่อนร่วมงานก็ดี มีความสามัคคีกัน” (เพศหญิง อายุ 37 ปี อายุงาน 8 ปี)

“มีความภูมิใจ ที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ เพราะมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สวัสดิการดี ทำให้รู้สึกมีความสุขในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

อย่างไรก็ตามมีพนักงาน 1 คนที่มีความรู้สึกแตกต่าง คือไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจุบัน โดยกล่าวว่า

“ไม่พึงพอใจ รู้สึกว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดค่อนข้างเยอะ จนบางครั้งทำให้กดดันในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

4.3 ปัจจัยที่จับต้องได้ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยที่จับต้องได้ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้านดังต่อไปนี้

4.3.1 ปัจจัยด้านเงินเดือน

“เงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจอันดับแรก เพราะถ้าหากพนักงานได้รับเงินเดือนตามประสิทธิภาพ ตามหน้าที่ของการทำงานแล้ว ย่อมส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพ เป็นผลดีต่อองค์กร” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เงินเดือน อย่างน้อยต้องพอกับรายจ่าย ในชีวิตประจำวัน เพราะจะทำให้เราโฟกัสกับงานได้เต็มที่ ไม่ต้องกังวลปัญหาที่เกิดจากรายจ่ายไม่พอกับรายได้” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจร่วมงานกับองค์กร เป็นค่าตอบแทนในการทำงานในองค์กร เป็นหลักที่ช่วยให้เราวางแผนการใช้เงินในชีวิตประจำวัน และดำรงชีพ” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 7 ปี)

“มีการปรับเงินเดือนขึ้น ไม่ต่ำกว่า 10% ต่อปี ทำให้รู้สึกว่ามีแรงจูงใจในการทำงาน เพราะเงินเดือนขึ้นทุกปี” (เพศชาย อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงินเดือน เป็นเหตุผลหลักที่ทำให้มีแรงกำลังใจในการทำงาน เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิต” (เพศชาย อายุ 26 ปี อายุงาน 2 ปี)

“เงินเดือนดี เป็นที่น่าพึงพอใจ มีอัตราสูงกว่างานราชการ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงินเดือนอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเทียบกับเพื่อน ๆ รุ่นเดียวกัน” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน เพราะทุกคนล้วนต้องการงานที่คุ้มกับแรงที่ใส่ลงไป” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เงินเดือน เพราะ ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ทำ และยังมีอัตราการขึ้นเงินเดือน ไม่ต่ำกว่า MRR” (เพศหญิง อายุ 45 ปี อายุงาน 10 ปี)

“เงินเดือนเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนการทำงาน เพราะหากเราได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เยอะ ก็ควรจะได้รับการเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ” (เพศหญิง อายุ 37 ปี อายุงาน 8 ปี)

“เงินเดือนเป็นแรงผลักดันให้มีความตั้งใจในการทำงาน เพราะทุกคนต้องการผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เพื่อมาใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงินเดือน เพราะหากเงินเดือนเป็นที่น่าพึงพอใจ พนักงานก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“เงินเดือนเป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีพ เพราะหากได้รับผลตอบแทนที่ดีก็จะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

4.3.2 ปัจจัยด้านสวัสดิการรักษาพยาบาล

“สวัสดิการรักษาพยาบาล เป็นปัจจัยสำคัญให้เกิดการรักองค์กรที่องค์กรดูแลและให้ความสำคัญกับเราหากจำนวนเงินมากจะสามารถจูงใจได้มาก” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สวัสดิการรักษาพยาบาล เนื่องจากปัจจุบันค่ารักษาพยาบาลสูงขึ้นกว่าเมื่อสมัยก่อนเยอะ สวัสดิการในส่วนนี้จึงถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะช่วยลดรายจ่าย และส่งเสริมประสิทธิภาพให้พนักงานเข้าถึงการรักษาที่ดีมากขึ้นทำให้อาการเจ็บป่วย หายเร็วขึ้น และสามารถกลับมาทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ไวขึ้น” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สวัสดิการรักษาพยาบาล เพราะหากมีค่ารักษาพยาบาล หรือการทำประกันกลุ่มทั้งสุขภาพและอุบัติเหตุ จะช่วยพนักงานประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้” (เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“สวัสดิการรักษายาบาล เพราะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษายาบาล ให้กับพนักงานในยามเจ็บไข้ได้” (เพศหญิง อายุ 37 ปี อายุงาน 8 ปี)

“สวัสดิการรักษายาบาล เป็นสิ่งจำเป็น เพราะเนื่องจากเป็นคนมีปัญหาด้านสุขภาพ ต้องรับการรักษายเป็นประจำ หากไม่มีสวัสดิการตรงนี้จะทำให้ต้องมีค่าใช้จ่ายในการรักษาค่อนข้างเยอะ จึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“สวัสดิการรักษาสภาพ บริษัท ฯ ให้วงเงินในการดูแลรักษายาบาลดี ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษายาบาลได้เยอะ” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

4.3.3 ปัจจัยด้านสวัสดิการต่าง ๆ

“สวัสดิการต่าง ๆ เป็นพื้นฐานของสิ่งที่พนักงานควรจะได้รับ การดูแลจากองค์กร ช่วยส่งเสริมให้มีชีวิตที่ดีขึ้น” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“สวัสดิการต่าง ๆ เป็นสิ่งหนึ่งในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพราะหากพนักงานได้รับสวัสดิการจากบริษัท ฯ อย่างดี พนักงานก็จะรู้สึกดีกับองค์กร” (เพศชาย อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สวัสดิการต่าง ๆ ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละวัน และพนักงานรู้สึกว่าได้รับการดูแลที่ดีจากองค์กรในด้านต่าง ๆ” (เพศหญิง อายุ 37 ปี อายุงาน 8 ปี)

“สวัสดิการต่าง ๆ เป็นเสมือนน้ำใจ หรือผลตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานซึ่งจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำ” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สวัสดิการต่าง ๆ เป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพราะสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็น ในการดำรงชีวิตของเราโดยเฉพาะกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นสิ่งจำเป็นมากในชีวิตวัยเกษียณในอนาคต” (เพศหญิง อายุ 45 ปี อายุงาน 10 ปี)

4.3.4 ปัจจัยด้านโบนัส

“เงินโบนัส บริษัท ฯ จ่ายโบนัสให้พนักงานเยอะ พอสมควรในขณะที่บริษัทอื่นได้น้อยกว่ามาก จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงินโบนัส หากมีผลตอบแทนที่สูง ขอมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี”
(เพศชาย อายุ 28 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เงินโบนัส เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน อย่างหนักมาในระยะเวลา 1 ปี” (เพศชาย
อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“โบนัส เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมี
ความสุขในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 3 ปี)

“โบนัส เป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน ช่วยสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่พนักงาน
คาดหวัง” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงินโบนัส หากมีอัตราผลตอบแทนเหมาะสมกับการทำงานตลอดปี จะทำให้พนักงานมีขวัญและ
กำลังใจในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความสุขและพึงพอใจในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 35 ปี
อายุงาน 6 ปี)

“เงินโบนัส เป็นแรงจูงใจในการทำงาน เงินโบนัสเป็นเงินก้อน ซึ่งเราสามารถนำเงินตรงนี้ไปใช้
ประโยชน์ได้ตามต้องการ” (เพศหญิงอายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“เงินโบนัส เป็นเหมือนผลตอบแทน และรางวัลในการทำงาน ในช่วงระยะเวลานั้น ๆ ต่อปี ซึ่งหาก
บริษัท ๆ ให้เงินก้อนนี้กับพนักงาน พนักงานจะรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น” (เพศ
หญิง อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงินโบนัส ช่วยสร้างความพึงพอใจและเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน หากมีอัตรา
ผลตอบแทนที่ดี เหมาะสมกับการทำงานตลอดปี จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกดีต่อองค์กร” (เพศหญิง
อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

4.3.5 ปัจจัยด้านวันลาพักร้อน ลาป่วย ลากิจ

“ทำงานเกิน 10 ปี สามารถลาพักร้อนได้ 15 วัน และสามารถสะสมไปปีหน้าได้ เป็นวันลาที่คิดว่า
เหมาะสม” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“บริษัท ๆ มีจำนวนวันลาพักให้กับพนักงาน 10 วันต่อปี ถือว่ามีความเหมาะสมในการให้วันลา”
(เพศชาย อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“วันลาพักร้อน ลากิจ ลาป่วย ที่องค์ให้กับพนักงาน เหมาะสมตามตำแหน่งงาน” (เพศหญิง อายุ 30 ปี อายุงาน 4 ปี)

“จำนวนวันทำงาน ต่อสัปดาห์ / วันลาพักร้อน ลากิจ ลาป่วยต่อปี หากเป็นบริษัทที่ต้องทำงานวันเสาร์ หรืออาทิตย์ด้วยประจำคงไม่ตัดสินใจร่วมงานด้วย เพราะคิดว่า ชีวิตจะอยู่กับงานมากเกินไป ทำให้ขาดโอกาสในการเรียนรู้ประสบการณ์ชีวิตด้านอื่น ๆ ไป” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

“วันลาพักร้อนควรให้ 12 วัน / ต่อปี” (เพศหญิง อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

4.3.6 ปัจจัยค่าตอบแทนพิเศษในรูปตัวเงิน (Incentive Commission)

“Commission ช่วยวัดความประสิทธิภาพของคน ทำน้อยได้น้อย ทำมากได้มาก” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เงิน Commission ควรให้ 1.5% ของยอดขายที่ทำได้” (เพศหญิง อายุ 30 ปี อายุงาน 4 ปี)

4.3.7 ปัจจัยด้านเงินบำนาญ

“เงินบำนาญ เพื่อจะได้เอาไว้ใช้ในตอนแก่ จะได้ไม่เดือดร้อนลูกหลาน” (เพศหญิง อายุ 45 ปี อายุงาน 10 ปี)

“เงินบำนาญ เป็นปัจจัยสำคัญที่ คิดว่าควรมี เพื่อให้พนักงานเอาไว้ใช้ในยามที่เกษียณแล้ว” (เพศหญิง อายุ 37 ปี อายุงาน 8 ปี)

4.4 ปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้

4.4.1 ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน

“เพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีมีความช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน” (เพศชาย อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน ถ้าได้เพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือกัน Support ซึ่งกันและกัน จะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น” (เพศชาย อายุ 36 ปี อายุงาน 6 ปี)

“เพื่อนร่วมงานหากมีเพื่อนร่วมงานที่นิสัยดี คอยช่วยเหลือกัน ก็จะทำให้มีความสุขในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน การทำได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ช่วยเหลือกัน ทำให้ออยากมาทำงานมากขึ้น และมีความสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่น” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานทุก ๆ ตำแหน่งต้องคอยสนับสนุนกันเพื่อให้งานสำเร็จ และผลงานออกมาตรงตามความต้องการ มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานเป็นทีม หรือครอบครัว” (เพศชาย อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน นิสัยดี มีความสามัคคีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการประนีประนอม และรู้จักการให้อภัย” (เพศหญิง อายุ 30 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน มีความเป็นกันเอง สามารถทำให้การร่วมงานกันมีความสุข” (เพศหญิง อายุ 29 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน ต้องมีเพื่อนร่วมงานที่ดี จะทำให้การทำงานสนุกสนาน” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีความเข้าใจในการทำงานของแต่ละแผนก และมีการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การทำงานจะง่ายขึ้น การกระทบกระทั่งกันก็จะไม่เกิดขึ้น” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีสังคมการทำงานดี จะทำให้เรามีความสุขในการทำงานและสามารถคุยกันได้ทุก ๆ อย่าง ปรึกษากันได้ ร่วมกันแก้ไขปัญหา” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี จะทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานก็จะดีไปด้วย” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

4.4.2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการปรับตำแหน่งตามความเหมาะสม” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นการพิสูจน์ให้เห็นถึงความพยายามในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีการปรับตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลสำคัญในอนาคตการทำงาน ช่วยให้เรามีความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น และประสบความสำเร็จในชีวิต” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เนื่องจากจะเป็นตัวบ่งบอกศักยภาพ และการพัฒนาของเรา” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะหากเรามีความสามารถและมีความตั้งใจ สิ่งที่พนักงานทุกคนคาดหวังก็คือ ความก้าวหน้า” (เพศหญิง อายุ 29 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ที่เหมาะสมกับงานที่ทำ อย่างน้อยต้องมีปรับเปลี่ยนในรอบ 5 ปี” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับพนักงาน มองไม่ออกเลยว่าจะมี ความก้าวหน้าได้ยังไง ถ้าขาดแรงจูงใจในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้พนักงาน มีความภูมิใจในตัวเอง” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยากให้ทดสอบด้านความรู้ความสามารถ ไม่ใช่ใช้เส้นสาย” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

4.4.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

“สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะช่วยให้การทำงานดีขึ้น” (เพศชาย อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ หากยังใหม่อยู่เสมอ จะส่งผลให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงาน การทำงานจะราบรื่นมากขึ้น” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทมีการจัดระเบียบให้ดูสบายตาเป็นสัดส่วนก็จะดูน่าอยู่มากขึ้น และพนักงานก็จะมีความสุขในการทำงานมากขึ้น” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

“สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสะอาดเรียบร้อยเป็นสัดส่วน จะส่งผลดีต่อการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“สภาพแวดล้อมในการทำงาน ถ้าสิ่งแวดล้อมในการทำงานดี จะส่งผลต่อการทำงานให้ดียิ่งขึ้น” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

4.4.4 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน/หน้าที่การงาน

“ลักษณะการทำงาน ต้องเป็นงานที่สามารถกำหนดแผนการทำงาน และได้ใช้ความคิดของเราเองได้เป็นส่วนใหญ่ มีอิสระ ในการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิด และเรียนรู้พัฒนาตนเอง” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ลักษณะการทำงาน ต้องมีความชัดเจนไม่มีการเอาเปรียบ ทำเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ลักษณะการทำงาน ที่ใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ลักษณะการทำงาน/หน้าที่การทำงาน เป็นข้อหลัก ๆ ของการทำงาน เป็นตัวบ่งบอกว่า ในแต่ละวัน เราต้องทำอะไรบ้างซึ่งอาจแบ่งตามความสามารถ หรือความถนัด เพราะส่งผลต่อ ความสุขในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ลักษณะการทำงาน/หน้าที่การทำงาน ต้องมีส่วนที่ทำให้เรียนรู้อยู่เสมอ ๆ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 2 ปี)

“ลักษณะการทำงาน/หน้าที่การทำงาน ต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนในการทำงาน” (เพศ หญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ลักษณะการทำงาน/หน้าที่การทำงาน งานที่ทำมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน แบ่งเป็น สัดส่วน” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ลักษณะการทำงาน/หน้าที่การทำงาน ต้องตรงกับความถนัด จะทำให้การทำงานดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

4.4.5 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา

“ผู้บังคับบัญชา ต้องมีความยุติธรรม คอยช่วยเหลือลูกน้อง” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุ งาน 5 ปี)

“ผู้บังคับบัญชา เพราะหากมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถจะช่วยให้พนักงานได้เกิด การเรียนรู้และพัฒนาตนเองจากผู้บังคับบัญชา คอยช่วยเหลือ” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ผู้บังคับบัญชา ที่ดีต้องมีวิสัยทัศน์ และเหมาะสมกับคำว่า ผู้นำ” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ผู้บังคับบัญชา ต้องเป็นคนดี มีความยุติธรรม” (เพศหญิง อายุ 38 ปี อายุงาน 7 ปี)

4.4.6 ปัจจัยด้านฝ่ายบริหาร

“ผู้บริหารที่ดีต้องรับฟังเหตุผล และให้โอกาสกับที่มีความรู้ ความสามารถ” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ฝ่ายบริหาร ต้องมีวิสัยทัศน์นำองค์กรไปในทิศทางที่ดี” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

4.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและผลต่อการเติบโตของบริษัท

ต่อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและผลต่อการเติบโตของบริษัท ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อการเติบโตของบริษัทในทางบวก ดังคำตอบต่อไปนี้

“ส่งผล เพราะปัจจัยดังกล่าวจะเป็นพลังเป็นขวัญเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ส่งผล เพราะหากพนักงานได้รับเงินเดือนเป็นที่พึงพอใจกับลักษณะของงานที่ทำ จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข งานที่ทำก็จะออกมาดี รวมถึงเพื่อนร่วมงาน หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีการประสานงานที่ดี ก็จะทำให้งานออกมาดีมีประสิทธิภาพ” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ส่งผล เพราะจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ส่งผล เพราะพนักงานมีความสุขก็จะสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ส่งผลกระทบต่อรายได้ของบริษัท เช่น การรักษาพยาบาลโดยใช้สวัสดิการรักษาพยาบาลสามารถเข้าโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งประหยัดเวลาได้มากกว่าสิทธิประกันสังคมที่ต้องเข้าโรงพยาบาลรัฐ ทำให้มีเวลาที่จะไปทำงานได้มากขึ้น ส่วน 3commission เป็นผลพลอยได้โดยตรงการขาย หากได้เยอะก็แสดงว่ายอดขายเยอะส่งผลให้เห็นเวลาบริษัทเติบโต” (เพศชาย อายุ 38 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ส่งผล เนื่องจากบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนหลัก และสำคัญมากในองค์กร การที่บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานออกมาประสบความสำเร็จ มีความสุขในการทำงาน และเต็มใจทำงานให้กับองค์กร เต็มที่กับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ช่วยให้บุคลากรดึงศักยภาพของตนมาใช้ในการทำงานได้ดีขึ้น องค์กรก็จะประสบความสำเร็จ เติบโต ก้าวหน้า” (เพศชาย อายุ 33 ปี อายุงาน 7 ปี)

“ส่งผลแน่นอน การที่พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความสุขในการปฏิบัติงาน ทำให้งานออกมามี” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ส่งผล เพราะหากพนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพ มีผลงานที่ดีจะช่วยให้องค์กรเติบโตได้” (เพศชาย อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ส่งผล เพราะถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี ก็จะทำให้พนักงานรักในองค์กรที่ทำงาน จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีกำลังใจ และมีการพัฒนาตนเองในการทำงานให้มีความก้าวหน้าต่อไป มีพนักงานเก่งและดีบริษัทก็จะเติบโตขึ้น” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 9 ปี)

“ส่งผลต่อการเติบโตอย่างแน่นอน เพราะ การได้ทำงานกับคนที่เก่งอย่างเดียวจะไม่มี ความหมายใด ถ้าไร้ซึ่งความสามัคคี ความเห็นอกเห็นใจกัน มีความเมตตา กัน การเอาใจเขามาใส่ใจ เรานั้น จะทำให้พนักงานนั้น เกิดความรักในองค์กร และพร้อมที่จะช่วยเหลือกัน คอยให้คำปรึกษา กันในเรื่องงานได้อย่างราบรื่นทำให้งานผ่านได้อย่างสมูท” (เพศชาย อายุ 32 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ส่งผลเจริญเติบโตให้กับบริษัทได้อย่างมาก เพราะการที่ได้รับสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมทำให้มีความรู้สึกที่ดีกับองค์กรทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เต็มกำลัง ความสามารถ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ส่งผลต่อการเติบโตของบริษัท เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้งานทุกอย่างออกมามีได้ในเชิงบวกต่อลูกค้าของบริษัท ทำให้พนักงานอยากทำงานให้ออกมาดี และก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นการยอมรับในการทำงาน ต่อเพื่อนร่วม หรือรายได้ที่จะเพิ่มขึ้นมาตามประสิทธิภาพของการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 8 ปี)

“ส่งผล เพราะ ปัจจัยเหล่านั้นเป็นสิ่งที่จูงใจในการทำงาน โดยเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้น เช่น เงินเดือนที่เหมาะสมที่จะได้รับ ตำแหน่งที่สูง รวมไปถึงการมีสวัสดิการที่ดี โบนัสผลตอบแทน

สูง ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การทำงานออกมามีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโตและมีกำไรมากขึ้น” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)

“เติบโตอย่างแน่นอน ถ้าพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ดี ก็จะสามารถทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้บริษัทเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ส่งผล เพราะพนักงานเป็นส่วนหนึ่งทำให้บริษัทขับเคลื่อนในการทำงานทุก ๆ วัน ดังนั้นการที่องค์กรคาดหวังในการเติบโตนั้น องค์กรควรจะให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานให้มากเพราะถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ส่งผลต่อการเติบโตและความมั่นคงของบริษัท เพราะทรัพยากรบุคคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็就会有ความภักดีต่อองค์กร และมีความทุ่มเทให้กับงานที่ปฏิบัติ” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ส่งผลอย่างมากในการทำงาน เพราะหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย บวกกับเงินเดือนเป็นตัวขับเคลื่อนให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ” (เพศหญิง อายุ 29 ปี อายุงาน 4 ปี)

“ส่งผล เพราะเกิดความร่วมมือแรงร่วมใจในการทำงาน จากความพึงพอใจที่มีเลยทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)

“ส่งผล เพราะการมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้ทำงานได้เร็วขึ้น มีคุณภาพมากขึ้นส่งผลให้บริษัทเติบโตขึ้นได้” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 6 ปี)

4.6 ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน พนักงานเรียงลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อย ดังนี้

“เงินเดือน สิทธิลาพักร้อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน” (เพศชาย อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)

- “เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส” (เพศหญิง อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)
- “เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 8 ปี)
- “เงินเดือน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สวัสดิการ” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 7 ปี)
- “เงินเดือน โบนัส เพื่อนร่วมงาน” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)
- “เงินเดือน โบนัส เพื่อนร่วมงาน” (เพศชาย อายุ 29 ปี อายุงาน 3 ปี)
- “เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ” (เพศหญิง อายุ 27 ปี อายุงาน 3 ปี)
- “เงินเดือน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 7 ปี)
- “เงินเดือน เงินบำนาญ เพื่อนร่วมงาน” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 5 ปี)
- “เงินเดือน สวัสดิการรักษาพยาบาล ลักษณะการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)
- “เงินเดือน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” (เพศหญิง อายุ 33 ปี อายุงาน 7 ปี)
- “เงินเดือน โบนัส หน้าที่การทำงาน” (เพศชาย อายุ 31 ปี อายุงาน 4 ปี)
- “เงินเดือน สวัสดิการ ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา” (เพศหญิง อายุ 32 ปี อายุงาน 6 ปี)
- “เงินเดือน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” (เพศชาย อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)
- “เงินเดือน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สวัสดิการ” (เพศชาย อายุ 35 ปี อายุงาน 6 ปี)
- “เงินเดือน ลักษณะของงาน เงิน Commission” (เพศหญิง อายุ 34 ปี อายุงาน 5 ปี)
- “เงินเดือน เงินเกษียณอายุ สวัสดิการ” (เพศชาย อายุ 37 ปี อายุงาน 6 ปี)
- “เงินเดือน สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน” (เพศหญิง อายุ 26 ปี อายุงาน 3 ปี)
- “เงิน โบนัส ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชา” (เพศชาย อายุ 38 ปี อายุงาน 7 ปี)
- “เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ” (เพศหญิง อายุ 29 ปี อายุงาน 6 ปี)

“ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน” (เพศหญิง อายุ 34 ปี อายุงาน 8 ปี)

“เงิน Commission หน้าที่การทำงาน สวัสดิการรักษาพยาบาล” (เพศชาย อายุ 31 ปี อายุงาน 5 ปี)

“ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เงินเดือน” (เพศชาย อายุ 34 ปี อายุงาน 7 ปี)

“สวัสดิการต่าง ๆ ฝ่ายบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน” (เพศหญิง อายุ 34 ปี อายุงาน 8 ปี)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจ (JOB SATISFACTION) ในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อพนักงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (QUALITATIVE RESEARCH) โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (IN DEPTH INTERVIEW) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขององค์กรนี้ จำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (CONTENT ANALYSIS) สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

5.1 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจ (JOB SATISFACTION) ในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อพนักงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานขององค์กร มีประเด็นสำคัญดังนี้

5.1.1 ปัจจัยที่จับต้องได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.1.1.1 ปัจจัยด้านเงินเดือน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการร่วมงานกับองค์กรทำให้มีแรงกำตังใจในการทำงาน และควรมีการปรับเงินเดือนขึ้นอย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิสรา รอดนุช (2559) ที่กล่าวว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งทีเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย อัตราการปรับเพิ่มขึ้นของเงินเดือนมีความเหมาะสม จำนวนเงินเดือนในแต่ละเดือนมีความเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

5.1.1.2 ปัจจัยด้านสวัสดิการรักษายาบาล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าสวัสดิการรักษายาบาลเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรควรมีให้กับพนักงาน เพราะสวัสดิการในส่วนนี้ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะช่วยลดรายจ่ายให้กับพนักงาน และส่งเสริมประสิทธิภาพให้พนักงานเข้าถึงการรักษาที่ตีมากขึ้นทำให้อาการเจ็บป่วย หายเร็วขึ้น และสามารถ

กลับมาทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ไวขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมณฑกานติ มุญจนานนท์ (2559) ที่กล่าวว่า สวัสดิการส่วนของพนักงานด้านการดูแลสายตา ดูแลฟัน กีฬา และนวดผ่อนคลาย ได้รับความพึงพอใจจากพนักงานในระดับมากที่สุด

5.1.1.3 ปัจจัยด้านสวัสดิการต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของสิ่งที่พนักงานควรจะได้รับ การดูแลจากองค์กร การที่องค์กร ให้สวัสดิการที่ดี ที่จะสามารถช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของอุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ในด้านระบบผลตอบแทนมองว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ต่อสวัสดิการของบริษัท ช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน

5.1.1.4 ปัจจัยด้านเงิน โบนัส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ เพราะหากพนักงานได้รับผลตอบแทน ที่สูงยอมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานในการทำงานได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิสรารอดนุช (2559) กล่าวว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของโบนัส ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ในส่วนของจำนวนโบนัสในแต่ละปีที่มีความเหมาะสม

5.1.1.5 ปัจจัยด้านวันลาพักร้อน ลาป่วย ลากิจ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าการกำหนดจำนวนวันลาพักร้อน ลาป่วย ลากิจ เป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่องค์กร ควรกำหนดให้พนักงานอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งงาน อายุงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพร ภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ในหัวข้อของด้านค่าจ้างและสวัสดิการที่กล่าวไว้ว่า การมีโอกาสลาพักผ่อน ลาพักร้อนตามความจำเป็นนั้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5.1.1.6 ปัจจัยด้านเงิน incentive commission ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะหากพนักงานได้รับเงิน Commission พนักงานจะรู้สึกมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งไม่ สอดคล้องกับผลวิจัยใคร

5.1.1.7 ปัจจัยด้านเงินบำนาญ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่องค์กรควรต้องมีให้กับพนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่พนักงานมีคาดหวัง ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลวิจัยใคร

5.1.2 ปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.1.2.1 ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความเข้าใจกัน การทำงานของแต่ละแผนกจะง่ายขึ้น การ กระทบกระแทงกันก็จะไม่เกิดขึ้น รวมไปถึงการสนับสนุนกันเพื่อให้งานสำเร็จ และผลงานออกมา

ตรงตามความต้องการ มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานเป็นทีมก็จะทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานก็จะดีไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปริญญา ศัตยธรรม (2550) กล่าวไว้ว่าเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี

5.1.2.2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กร ให้ความเห็นว่าความก้าวหน้าในงานที่ทำเป็นตัวบ่งบอกศักยภาพของพนักงาน เพราะหากพนักงานมีความสามารถ และมีความตั้งใจพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สิ่งที่ต้องพิจารณาต่อไปก็คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยนี้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) กล่าวไว้ว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการมีผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานส่งผลที่สุดต่อความก้าวหน้า

5.1.2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่าหากสภาพแวดล้อมมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นสัดส่วน จะส่งผลดีต่อการทำงานทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิสรารอดนุช (2559) กล่าวไว้ว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ประกอบไปด้วยสถานที่ทำงานมีการจัดเป็นสัดส่วนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน รวมถึงแสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาด

5.1.2.4 ปัจจัยด้านลักษณะการทำงาน/หน้าที่การงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ ให้ความเห็นว่างานที่ได้ทำต้องมีแบบแผนอย่างชัดเจน ต้องตรงกับความถนัด จะทำให้การทำงานดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปริญญา ศัตยธรรม (2550) คือลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานคือ งานที่ไม่บั่นทอนสุขภาพ ตรงกับความถนัด

5.1.2.5 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กร ให้ความเห็นว่าหากมีผู้บังคับบัญชาที่ดี ความยุติธรรม ช่วยเหลือลูกน้อง มีความเป็นผู้นำ พนักงานจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปริญญา ศัตยธรรม (2550) กล่าวว่า ด้านผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจคือ หัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง

5.1.3 การที่พนักงานได้รับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คาดว่าจะส่งผลต่อการเติบโตของบริษัทหรือไม่อย่างไร

5.1.3.1 การที่พนักงานได้รับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเติบโตของบริษัท เหตุเพราะเมื่อพนักงานได้รับปัจจัยเหล่านั้นเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานโดยมีสิ่งเร้ามากระตุ้น เช่น เงินเดือนที่เหมาะสมที่จะได้รับ ตำแหน่งที่สูง รวมไปถึงการมีสวัสดิการที่ดี โบนัสผลตอบแทนสูง ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การทำงานออกมามีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรสามารถเจริญเติบโตและมีกำไรมากขึ้น

5.1.4 ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด 3 อันดับแรก

5.1.4.1 จากการศึกษาในงานวิจัยทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร พบว่ามีพนักงานที่เลือกปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ดังนี้ ปัจจัยด้านเงินเดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเงิน Commission จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ปัจจัยด้านสวัสดิการต่างๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ปัจจัยด้านเงินโบนัส จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 และปัจจัยด้านลักษณะและหน้าที่การทำงานจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 อันดับที่ 2 คือ ปัจจัยด้านสวัสดิการต่างๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเงินโบนัส จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ด้านปัจจัยด้านเงินบำนาญ และเงินเกษียณอายุ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ปัจจัยด้านลักษณะและหน้าที่การทำงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ปัจจัยด้านสิทธิลาพักร้อน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ปัจจัย ด้านฝ่ายบริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 อันดับที่ 3 ปัจจัยด้านสวัสดิการต่างๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ปัจจัยด้านเงินเดือน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ปัจจัยด้านลักษณะและหน้าที่การทำงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และปัจจัยด้านเงิน Commission จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษาในงานวิจัยทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่เกิดขึ้นมาจากปัจจัยที่ต้องไม่ได้แทบทั้งสิ้นที่เป็นส่วนขับเคลื่อนให้องค์กรสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน แต่สิ่งที่เป็นปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจให้กับการปฏิบัติงาน สามอันดับแรก จะเป็นปัจจัยที่จับต้องได้ทั้งหมด การเสริมสร้างปัจจัยทั้งทางด้านที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ นั้น ล้วนมีผลต่อการเติบโตของบริษัท โดยหากพนักงานได้รับปัจจัยต่าง ๆ มากกระตุ้นทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับอย่างเหมาะสมหรือเกินความคาดหมาย ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น จนทำให้องค์กรได้ Quality ที่ดีขึ้นตามมา โดยเงินเดือนยังคงเป็นความสำคัญอันดับที่หนึ่ง ที่หากได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับหน้าที่การงานรับผิดชอบ จะช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาอันดับสอง คือ สวัสดิการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าส่งเสริมการเรียนรู้บุคลากรอ้อมทรัพย์ เป็นต้น เงินโบนัสประจำปี และอันดับสุดท้าย คือ สวัสดิการต่าง ๆ และเพื่อนร่วมงาน ที่เป็นส่วนสำคัญสุดท้ายที่ควรมีเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานต่อไป

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยและผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จำกัด และไม่สามารถเป็นตัวแทนของพนักงานในองค์กร ได้ทั้งหมด ประกอบกับยังไม่พบการวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำการศึกษเกี่ยวกับงานวิจัยทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งในองค์กร

2. เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในบางปัจจัยเท่านั้น ได้แก่ ปัจจัยที่จับต้องได้ เช่น เงินเดือน, เงินโบนัส, เงิน Incentive, Commission, สวัสดิการกองทุนต่าง ๆ , วันลาพักร้อน และปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ เช่น ลักษณะการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, เพื่อนร่วมงาน, ผู้บังคับบัญชาการ, บริหารงานของฝ่ายบริหาร, ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยหรือประเด็นอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการศึกษารั้งถัดไปควรขยายขอบเขตเพื่อทำการศึกษปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการการปฏิบัติงานด้วย

บรรณานุกรม

- Nittaya. (2555). ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor. เรียกใช้เมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://nittaya11.wordpress.com/2012/01/11/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5-x-%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0-%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5-y-%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87-mcgregor/>
- ชินวัฒน์ เกียรติสันติกุล. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครนนทบุรี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประภาพร จงใจักคี. (2556). ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรามาชิปดี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา:บริษัท วายเอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนา
- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- มนทกานติ มุญจนานนท์. (2559). การศึกษาผลของความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่นของพนักงานในบริษัทข้ามชาติธุรกิจนำเข้าและจำหน่ายเครื่องมือแพทย์. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ทรพยากรมนุษย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดร.เมธา หริมเทพาธิป. (2555). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of

- need). เรียกใช้เมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>
- รัศมี เอกณรงค์. (2556). แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับปฏิบัติการ) สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ศุกกิตต์ กิจประพตฤทธิกุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สันติ โกเศชโยธิน. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก . สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาปัจจัยในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
จำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของ
พนักงาน

1. ข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพศ อายุ อยุ่ งาน
2. ความรู้สึกที่ได้ทำงานในปัจจุบัน
3. ปัจจัยที่จับต้องได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. การที่พนักงานได้รับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้นคาดว่าจะส่งผลต่อการเติบโตของบริษัทหรือไม่ และส่งผลอย่างไร
6. ตามอันดับแรกที่คุณคิดว่าเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขั้นสูงที่สุดคืออะไร