



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาเลโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
JOB SATISFACTION AMONG PERSONNEL WORKING FOR AN OFFICE SECTION AT  
VALEO COMFORT AND DRIVING ASSISTANCE SYSTEMS (THAILAND) LTD.

กนกวรรณ ภูวรรณ

มหาวิทยาลัยบูรพา

2561

79084611  
BUU-IThesis 59930094 Independent study / recv: 08032562 05:59:22 / seq: 55

59930094\_79084611

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาลิโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์แวร์ แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

กนกวรรณ ภูวรัตน์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป  
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา  
2561  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา



79084611

BUU-IThesis 59930094 independent study / recv: 08032562 05:59:22 / seq: 55

JOB SATISFACTION AMONG PERSONNEL WORKING FOR AN OFFICE SECTION AT  
VALEO COMFORT AND DRIVING ASSISTANCE SYSTEMS (THAILAND) LTD.

KANOKWAN PHOOWORN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
IN CONCENTRATION IN GENERAL ADMINISTRATION  
GRADUATE SCHOOL OF PUBLIC ADMINISTRATION  
BURAPHA UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY



79084611

BUU iThesis 59930094 independent study / recv: 08032562 05:59:22 / seq: 55

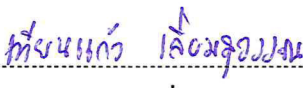
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน  
นิพนธ์ของ กนกวรรณ ภูวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. สุณี หงษ์วิเศษ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ วงษ์แก้ว)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

59930094: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การปฏิบัติงาน

กนกวรณ ฎวรณ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วน  
สำนักงาน บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.  
(JOB SATISFACTION AMONG PERSONNEL WORKING FOR AN OFFICE SECTION AT  
VALEO COMFORT AND DRIVING ASSISTANCE SYSTEMS (THAILAND) LTD.)

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ธนวัฒน์ พิมลจินดา, ปร.ด. ปี พ.ศ. 2561.

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วน  
สำนักงาน บริษัทวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม  
ข้อมูล สํารวจความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาลีโอ  
คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 212 คน  
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ  
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาลีโอ คอมฟอร์ท  
แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ มีระดับความพึงพอใจ  
มากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ  
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่  
ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์  
(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ รายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน  
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานไม่ต่างกัน



79084611

59930094: CONCENTRATION: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.  
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ WORKING

KANOKWAN PHOOWORN : JOB SATISFACTION AMONG PERSONNEL  
WORKING FOR AN OFFICE SECTION AT VALEO COMFORT AND DRIVING  
ASSISTANCE SYSTEMS (THAILAND) LTD.. ADVISORY COMMITTEE: THANAWAT  
PIMOLJINDA, Ph.D. 2018.

The purposes of this study were to examine and compare a level of job satisfaction among personnel working for an office section at Valeo Comfort and Driving Assistance System (Thailand) Ltd. The data were collected via a questionnaire completed by 212 employees who worked for an office section at Valeo Comfort and Driving Assistance System (Thailand) Ltd. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, mean, standard deviation, and comparisons of means.

The results of the study revealed that the subject’s level of satisfaction was at a satisfactory level. When considering each aspect of satisfaction, the one in relation to work achievement was rated the highest, followed by the one related to work environment, salary and benefits, respectively. Finally, based on the results from the comparisons of job satisfaction as classified by personal factors, it was shown that there were no statistically significant differences in the level of job satisfaction among the subjects who had different age, amount of income, work division, work length, and number of years prior to retirement.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านที่ได้อนุเคราะห์ ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัฒน์ พิมลจินดา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์นี้ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา แนวคิด คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจทุกท่านที่ได้อุทิศแรงกายแรงใจในการถ่ายทอดวิชาความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมาย

ขอขอบคุณบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้

กนกวรรณ ภูวรัตน์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ ..... ๗

สารบัญตาราง ..... ฅ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ ..... 1

    ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ..... 1

    คำถามการวิจัย ..... 3

    วัตถุประสงค์ของการวิจัย ..... 3

    ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... 3

    กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 3

    ขอบเขตของการวิจัย ..... 4

    นิยามศัพท์เฉพาะ ..... 5

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 8

    แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ..... 8

    ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ..... 8

    ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... 10

    แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ..... 12

    ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ..... 18



ข้อมูลทั่วไปของบริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไรฟ์วิ้ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	31
ประชากร .....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล .....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
บทที่ 4 ผลการศึกษา .....	37
วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	38
วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	40
วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	48
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	63
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผลการวิจัย.....	67
ข้อเสนอแนะ .....	71
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก .....	76
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	83

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนน .....	33
ตารางที่ 2 เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ .....	33
ตารางที่ 3 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา .....	38
ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม .....	40
ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ .....	41
ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสำเร็จ .....	41
ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความรับผิดชอบ .....	42
ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านโอกาสและความก้าวหน้า .....	43
ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการได้รับการยอมรับ .....	44
ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ .....	44



79084611

ตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านสภาพแวดล้อม  
ในการทำงาน .....45

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสัมพันธ์  
กับผู้บังคับบัญชา .....46

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสัมพันธ์  
กับเพื่อนร่วมงาน.....46

ตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว....47

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านอายุ .....49

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านรายได้ .....51

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านฝ่ายที่ปฏิบัติงาน .....54

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน .....58

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท  
วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ในปัจจุบันส่วนบุคคลด้านระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน .....61

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน  
 บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์สไตล์ แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย)  
 จำกัด ในประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจน้อยสุด  
 ของแต่ละด้าน .....65

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน  
 บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์สไตล์ แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย)  
 จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....66

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท “5 AXES” .....	25



79084611

BUU-IThesis 59930094 independent study / recv: 08032562 05:59:22 / seq: 55

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่องค์กรจะบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานในทุกองค์กร เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรไปอย่างยาวนาน บุคลากรเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองและประสบความสำเร็จ ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และนำมาพัฒนาให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว

การที่องค์กรต้องเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปนั้น เปรียบเสมือนการสูญเสียทรัพยากรที่มีค่า ในขณะที่ต้องสูญเสียบุคลากร องค์กรก็ต้องทำการลงทุนเพื่อที่จะสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรใหม่เข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรต้องเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร อย่างไรก็ตามความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวก็ไม่อาจส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรที่มีนั้นปราศจากความตั้งใจ และความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและเต็มใจนั้นขึ้นอยู่กับความสุข และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรนั้น ๆ ปัจจุบันองค์กรหลายองค์กรหันมาให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของบุคลากรมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเห็นว่าแม้บุคลากรจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด แต่ถ้าขาดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็ไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพได้ (กรกฎ พลพานิช, 2540)

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่มนุษย์ให้ความสำคัญมาก ฉะนั้นองค์กรจึงต้องมีการศึกษา กำหนดปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่มุ่งมั่นที่จะพัฒนางานที่ทำอย่างไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ หรือถดถอยลง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยหลายอย่างที่สามารถส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะแสดงออกทางความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรม ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นนั้นจะสร้างความรู้สึกรักองค์กร เมื่อบุคลากรรักองค์กรก็จะรักงานที่ทำ พร้อมทั้งจะตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างสุดความสามารถ อันจะเป็นผลดีต่อองค์กรในท้ายที่สุด (สมคิด บางโม, 2553)



79084611

บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ใดร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นสถานประกอบการประเภทเอกชนของสัญชาติฝรั่งเศส ได้รับการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วน อุปกรณ์ อะไหล่ของรถยนต์ และอุปกรณ์ควบคุมที่เกี่ยวกับไฟฟ้าภายในรถยนต์ ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เฟส 7 เลขที่ 700/ 634 หมู่ 3 ตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพอง จังหวัดชลบุรี 20160 จำนวนพนักงานทั้งหมด 2,129 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานในฝ่ายผลิต 1,917 คน พนักงานในสำนักงาน 212 คน บริษัทมีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานในหลายส่วนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทางคณะผู้บริหาร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

ปัจจุบันบริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ใดร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประสบปัญหาในเรื่องอัตราการลาออก เปลี่ยนงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น ปัญหานี้เกิดจากกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน เนื่องจากพนักงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีแรงกดดันที่มากขึ้นตามตำแหน่งหรือส่วนงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่คณะผู้บริหารต้องการแก้ไข แตกต่างจากพนักงานในฝ่ายผลิตที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านลักษณะของงานที่ใกล้เคียงกัน ฐานเงินเดือนใกล้เคียงกัน ปัญหาการลาออกจึงเกิดขึ้นน้อย ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 212 คน ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ใดร์ฟวิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากคณะผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรบุคคล องค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมถึงความชำนาญในหลากหลายสายงาน เช่น ฝ่ายบัญชี ฝ่ายโลจิสติกส์ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขาย ฝ่ายคุณภาพ เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยอาศัยการประยุกต์ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาเพื่อใช้ป้องกันปัญหาการลาออก การเปลี่ยนงานของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อการทำงานในระยะยาว ทั้งนี้ยังเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

## คำถามการวิจัย

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะต่างกันหรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานบริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

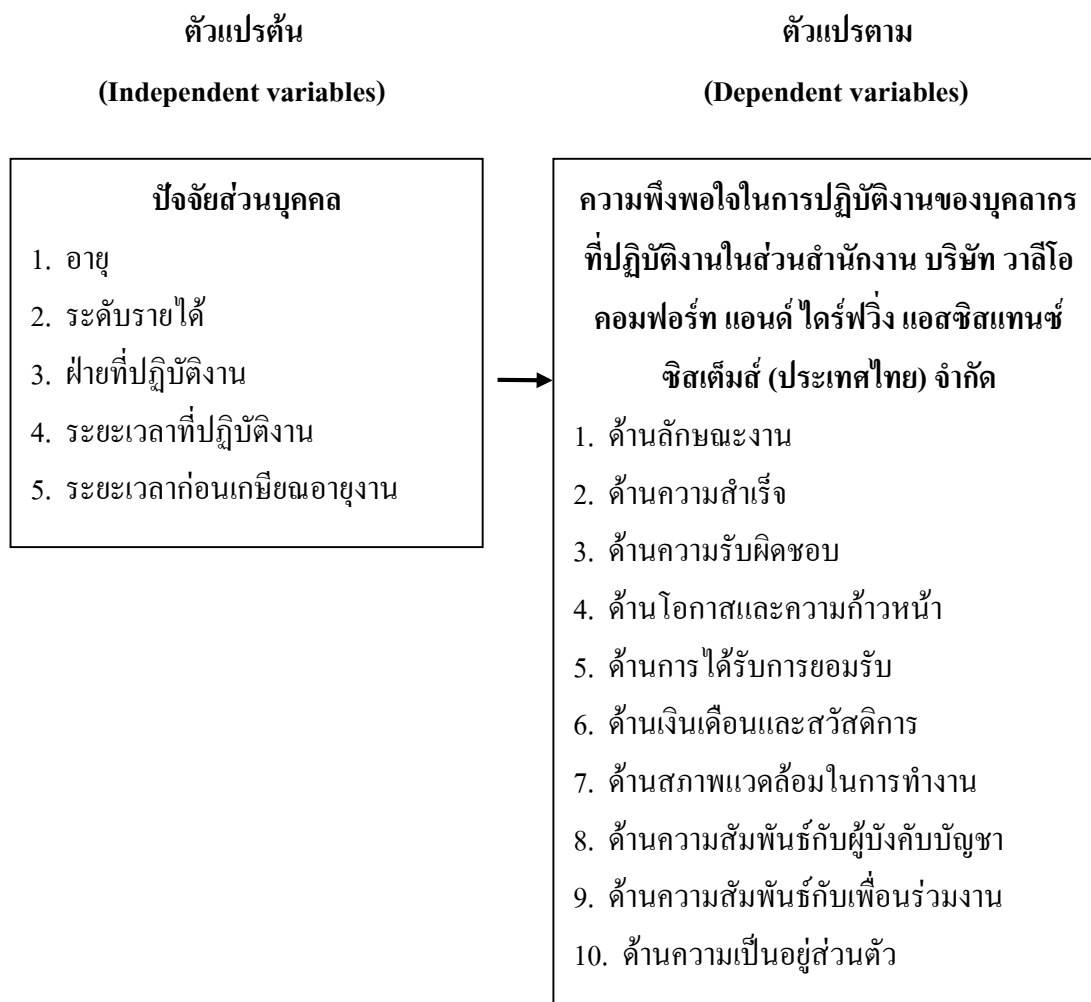
1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. ข้อมูลผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน และนำไปเป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดให้บุคลากรอยู่กับองค์กรนานยิ่งขึ้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าตัวแปรสำคัญที่อยู่ในทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory) ของ Frederick K. Herzberg มีความครอบคลุมบริบทการทำงานในทุกมิติ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทำการประยุกต์ตัวแปรทฤษฎีสองปัจจัยดังกล่าวมาปรับใช้สร้างเป็นกรอบความคิดในการศึกษาความพึงพอใจใน



การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาลิโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไซร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ขอบเขตของการวิจัย

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาลิโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไซร์ฟวิงแอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ



79084611

2. ระดับรายได้
3. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน
4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
5. ระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วน  
สำนักงานบริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ โคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความสำเร็จ
3. ด้านความรับผิดชอบ
4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า
5. ด้านการได้รับการยอมรับ
6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
10. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

**ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่  
ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ โคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์  
(ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 212 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท วาทีโอคอมฟอร์ท แอนด์  
โคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2561)

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัยโดยรวมตั้งแต่เดือน  
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน  
สิงหาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561

### **นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกอันดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน  
ส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ โคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย)  
จำกัดที่มีต่อองค์กร และงานที่ทำอยู่ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ  
ทั้งด้านร่างกายและจิตใจนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาติโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน

**ลักษณะงาน** หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน มีตำแหน่งและปริมาณที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบที่เฉพาะเจาะจงในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

**ความสำเร็จ** หมายถึง ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ การได้นำความรู้ความสามารถ และทักษะที่มีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จไปตามเป้าหมาย

**ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความพึงพอใจและความเข้าใจต่อหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ รวมถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม เช่น งานสำคัญของแผนกหรือองค์กร ความสำนึกในหน้าที่การงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

**โอกาสและความก้าวหน้า** หมายถึง โอกาสที่บุคลากรจะได้รับการส่งเสริมให้มีระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมถึงการได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ

**การได้รับการยอมรับ** หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็น การแสดงความไว้วางใจ การให้เกียรติ และให้กำลังใจ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

**เงินเดือนและสวัสดิการ** หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่บุคลากรได้รับจากองค์กร เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส วันหยุด วันลา เป็นต้น

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อม รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน

**ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง สัมพันธภาพอันดีที่มีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การรับฟังความคิดเห็น ให้เกียรติ สร้างขวัญกำลังใจ เป็นต้น

**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง สัมพันธภาพอันดีที่มีระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร เช่น ให้ความช่วยเหลือ รับฟังปัญหา มีความจริงใจต่อกัน เป็นต้น

**ความเป็นอยู่ส่วนตัว** หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น การถูกโยกย้ายไปทำงานในที่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน

**บุคลากร** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานให้กับบริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งหมด 212 คน แบ่งเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้

ฝ่ายบัญชี	พนักงานจำนวน	16 คน
ฝ่ายโลจิสติกส์	พนักงานจำนวน	57 คน
ฝ่ายบุคคล	พนักงานจำนวน	18 คน
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	พนักงานจำนวน	15 คน
ฝ่ายโปรเจ็ค	พนักงานจำนวน	33 คน
ฝ่ายจัดซื้อ	พนักงานจำนวน	14 คน
ฝ่ายคุณภาพ	พนักงานจำนวน	46 คน
ฝ่ายขาย	พนักงานจำนวน	13 คน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปของบริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกดีต่องานที่ทำ รวมถึงจะเป็น แรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ ส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากการศึกษาความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

นเรศ ภูโคกสูง (2541) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง เจตคติของ บุคคลหรือความรู้สึกที่มีความสุขต่อการปฏิบัติงาน โดยความรู้สึกนี้จะเกิดจากการได้รับการ ตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีเจตคติหรือความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดการเสียสละ การอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่ งานอย่างเต็มที่ ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้ บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นไม่คงที่ อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาท หน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้าง



79084611

แรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะมุ่งมั่นทุ่มเทต่อภาระงานที่ปฏิบัติ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ปรีศณี พิณอำพรไพศาล (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดที่เป็นไปในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องาน รวมถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน นำไปสู่ความสำเร็จในงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

แพรพรรณ ทูลธรรม (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบก็ได้ นั่นจะมีความสัมพันธ์กับการที่บุคคลผู้นั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์ (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยสำคัญของนักการตลาดทำให้งานสำเร็จ ทำให้บุคคลตั้งใจทำงาน ขยัน มีความรับผิดชอบ เสียสละ ร่วมมือ และสมานสามัคคีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ซึ่งจะเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การปฏิบัติของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชาการมอบหมายงาน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน และความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน

จากการให้ความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานที่กระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้าน โดยจะตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ความพึงพอใจที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ตั้งใจ มุ่งมั่น และเต็มใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้บุคลากรขาดแรงจูงใจ และปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงประสิทธิภาพของงานนั้น ๆ ความพึงพอใจ

เหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2536 อ้างถึงใน นงนุช เอี่ยมสวัสดิ, 2547) ได้จำแนกความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร ความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคลที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมมนุษย์ให้แก่องค์กรในเรื่องสำคัญ ๆ คือช่วยให้องค์กรได้คนที่มีความสามารถร่วมทำงานด้วยจะรักษาคนดี ๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนาน ๆ แล้วองค์กรยังเกิดความมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์แก่องค์กร การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการที่รักษาคณตีมี่คุณภาพให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรตามความต้องการได้ เพราะถ้าไม่มีการสร้างแรงจูงใจแก่คนตีมี่คุณภาพ เมื่อมีองค์กรอื่นเสนอเงื่อนไขในสิ่งทีบุคลากรเหล่านั้นต้องการเขาข้อมจากไปแสวงหาในสิ่งทีเขาต้องการ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจนอกจากมีประโยชน์ต่อองค์กรแล้ว ยังมีประโยชน์ต่อผู้บริหารอีกหลายประการ ได้แก่ ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดีซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้การสั่งการเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร การจูงใจนอกจากมีความสำคัญต่อองค์กรและฝ่ายบริหารแล้วยังมีประโยชน์ต่อบุคลากรขององค์กรเอง โดยช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน จึงทำให้สามารถที่จะปรับตัวเองให้เข้ากับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของค่าตอบแทน มีขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยจะได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิตไม่ใช่วัตถุ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นคล้ายกับการจูงใจในการทำงานต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกทีจะกล่าวว่ทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้งนี้เนื่องจากเหตุผล 2 ประการ ประการแรกความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กล่าวคือบุคคลนั้นจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนเองชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้เป็นการจูงใจอย่างหนึ่ง ประการที่สองการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งทีตอบสนองความต้องการ จึงกล่าวได้ว่า

การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (McCormick, 1980 อ้างถึงใน นริศรา รอดคนช, 2559)

วิชัย แหวนเพชร (2543) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าการบริหารงานด้านอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะใช้การบริหารมนุษยสัมพันธ์ (Human relation approach) คือ ผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจเป้าหมาย นโยบายขององค์กร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การวางแผน การพัฒนา การได้รับการยอมรับ และเป็นกันเอง สิ่งเหล่านี้เป็นแนวทางการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกที่ดี และมีความพึงพอใจในการทำงานความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนั้นมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก สืบเนื่องจากงานวิจัยของ บริษัท เวสเทิร์น อิเล็กทริก ณ นครชิคาโก มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ในช่วงปี ค.ศ. 1927-1960 ผลของการวิจัยในครั้งนั้นได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไว้อย่างครบถ้วน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างความพึงพอใจให้พนักงานนั้นทำให้ผลการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ความคิดนี้แพร่กระจายและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นอย่างได้ผล ซึ่งหากพิจารณาและสังเคราะห์อย่างถี่ถ้วนแล้ว ความพึงพอใจนั้นมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะต่อการบริหารงานอุตสาหกรรม ดังต่อไปนี้

1. เสริมสร้างบรรยากาศและความตั้งใจในการทำงาน การที่พนักงานมีความพึงพอใจย่อมส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน ซึ่งเป็นการช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้นทำให้ลดการขาดงาน การลางาน แต่จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น
2. เสริมสร้างความเป็นอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจกับความอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กัน เห็นได้ว่าเมื่อพนักงานเกิดความพอใจ พนักงานก็จะทำงานอย่างอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่จำเป็นต้องมีข้อจำกัดต่าง ๆ มาควบคุม
3. ส่งเสริมการบริหารแบบประชาธิปไตย เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจ ก็จะเกิดเป็นการบริหารงานเป็นแบบเปิดโอกาส คือ พนักงานมีความคิดที่อิสระ ร่วมแสดงความคิดเห็น แสดงความรับผิดชอบได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้การบริหารมีประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น
4. ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มผลผลิต ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้



จากการศึกษาความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะจะช่วยให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต่อองค์กร ต่อผู้บริหาร และต่อตัวของพนักงานเอง โดยจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สร้างความจงรักภักดีแก่องค์กร ทำให้ระเบียบข้อบังคับบรรลุผล สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ สร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ผู้บริหารทุกระดับควรสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับความต้องการและการจูงใจของบุคคล ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีอยู่ในองค์กรมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ดังนั้นการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ และการจูงใจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้า และตั้งทฤษฎีไว้มากมาย ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

### **ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg's theory)**

สันติ โกเศช โยธิน (2554) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อที่จะทราบว่าอะไรคือสิ่งที่มีอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงาน โดยทำการสัมภาษณ์บุคคลหลายสาขาอาชีพว่าอะไรคือสิ่งที่มีอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงาน อะไรที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานที่เขากำลังทำอยู่ พร้อมทั้งบอกเหตุผลประกอบด้วย ความคิดเห็นของคนทั่วไปคิดว่าเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทน หรือค่าแรงที่เป็นธรรม ได้รับประโยชน์ที่น่าพึงพอใจมีโอกาที่จะเจริญก้าวหน้า เขาก็จะมีความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้ามถ้าเขาไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ เขาก็จะไม่พอใจจึงทำให้เชื่อกันว่าความพอใจและไม่พอใจเกิดจากสิ่งเดียวกัน เช่น ถ้าคนงานได้รับเงินเดือนสูงเขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และถ้าเขาได้รับเงินเดือนต่ำเขาก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่ผลจากการวิจัยของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg, Mausner, & Synderman, 1959) ปรากฏว่าความพอใจและไม่พอใจหาได้เกิดจากสิ่งเดียวกันไม่ แต่เกิดจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) คือ มีปัจจัยบางประการเกี่ยวกับงานที่ทำซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นและจูงใจให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามแม้จะไม่มีปัจจัย

ที่ว่านี่อยู่ที่ไม่ได้หมายความว่าคนทำงานจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ องค์ประกอบของปัจจัยที่จะกล่าวต่อไปนี้จะ เป็นสิ่งกระตุ้น แรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) องค์ประกอบนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด เพราะเมื่อได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จ เขาจะรู้สึกพึงพอใจ ปลายทางปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับความยกย่องนับถือ (Recognition) การที่ผลงานของผู้ทำงานได้รับการยกย่องชมเชย ขอมรับนับถือ หรือแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีผลในการกระตุ้นจูงใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้นการขอมรับนับถือดังกล่าวนี้มักจะเกิดขึ้นควบคู่กับความ สำเร็จของงาน

1.3 ด้วยลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวนไม่น้อยที่รู้สึกพึงพอใจเมื่อได้ทำงานที่ต้องใช้ความท้าทาย

1.4 รับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำนั้น ผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องตรวจสอบควบคุมมากเกินไป การให้โอกาสแก่ผู้ทำงาน รับผิดชอบต่อการทำอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนหรือค่าจ้าง และเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or maintenance factors) คือ มีปัจจัยบางประการที่เกี่ยวกับงานซึ่งจะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะทำให้คนไม่พอใจในการทำงาน แต่ปัจจัยเหล่านี้จะมีประสิทธิภาพเพียงไร ก็ไม่ใช่สิ่งที่ จะจูงใจให้คนทำงานเพิ่มมากขึ้นจากที่เคยทำ ตัวอย่างปัจจัยค้ำจุนที่กล่าวมานี้ประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร (Company policy and administration) ได้แก่ การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจระหว่างบุคลากรในองค์กร ความไร้ประสิทธิภาพขององค์กรและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรม

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีอคติลำเอียง และขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง ทั้งยังไม่สามารถให้คำแนะนำทางวิชาการหรือเทคนิคใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervision) ได้แก่ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาของตนได้ เพราะผู้บังคับบัญชาวางตนไม่ยอมให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกไม่ถึงพอใจในงาน

ที่นำไปด้วย

2.4 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ที่ตั้งของที่ทำงานไม่เหมาะสม ขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานที่ทำมากเกินไปหรือน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) คือ การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การแข่งขันชิงดีชิงเด่นเอาตัวรอด โดยการทับถมเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นสาเหตุแห่งการสร้างความไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น

2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates) ได้แก่ การเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และทำตนเป็นตัวถ่วงความเจริญของหน่วยงาน ก็เป็นส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงานได้เช่นกัน

2.7 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ รวมถึงการได้รับการเพิ่มเงินเดือน หรือค่าจ้างช้าเกินไป เงินเดือนหรือค่าจ้างระหว่างคนแก่กับคนใหม่แตกต่างกันมากเกินไป ทำให้เกิดการเปรียบเทียบและกลายเป็นความไม่พอใจในการทำงานไปในที่สุด

2.8 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ลักษณะของอาชีพที่บุคคลนั้นทำอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องานว่าอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2.9 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อหน่วยงาน ว่ามีความมั่นคงหรือไม่มั่นคงเพียงใด เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคง หรือไม่มั่นคงของหน่วยงาน

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง สถานการณ์ของงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคล ซึ่งเป็นผลให้เกิดความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่ง

2.11 ความเจริญก้าวหน้า (Growth) หมายถึง โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่าผู้บริหารนั้น จะต้องมีทักษะเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิมนักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ

และปัญหาเท่านั้นเองปัจจัยจูงใจจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาเพิ่มผลผลิต  
(ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี, 2554)

### **ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X and theory Y assumption)**

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 อ้างถึงใน จอมพล พิเศษกุล, 2537) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบ  
ของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม  
แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X เชื่อว่า มนุษย์โดยทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงานและพยายาม  
หลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้เมื่อมีโอกาสเอื้ออำนวย เนื่องจากลักษณะของมนุษย์โดยทั่วไป  
ไม่ชอบการทำงานจึงถูกควบคุม ถูกบังคับ หรือขอให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้พวกเขา  
เหล่านั้นได้ใช้ความพยายาม ความตั้งใจทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมนุษย์โดยทั่วไป  
ชอบการชี้แนะแนวทาง สั่งการ หรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ  
มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความมั่นคงมาก

ทฤษฎี X คือ คนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับและมีระเบียบ  
กฎเกณฑ์คอยกำกับ ต้องมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดมีการลงโทษเป็นหลักเพื่อให้  
พนักงานใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า การทำงานเป็นการตอบสนองความพึงพอใจมนุษย์  
โดยทั่วไปจะทุ่มเททั้งร่างกาย และแรงใจให้กับงานตามปกติ เสมือนกับว่าเป็นการเล่นหรือ  
การพักผ่อน การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการบริหารที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน  
บุคคลที่ผูกพันกับองค์กร การบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเอง  
และควบคุมตัวเอง ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวก  
เขาคาดว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน  
เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y คือลักษณะของคนประเภทที่ขยัน ทฤษฎีนี้เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึง  
ด้านจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์จากสภาพความเป็นจริง  
ในการบริหารจึงควรใช้การกำหนดหน้าที่การทำงาน มีความท้าทายความสามารถ มีการสร้างแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงาน เชิงบวกและควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

### **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need)**

นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาว่า พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมด้วย  
แรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคน ตามทฤษฎีแรงจูงใจ  
ของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลพยายามที่จะสร้าง

ความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลง และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้าง ความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มี 5 ระดับ ดังนี้ (Maslow, 1970)

ระดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ยารักษาโรค อากาศ และที่อยู่อาศัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องฝ่าฟันสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการระดับนี้ องค์กรจึงต้องมีการจ่ายเงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อนำรายได้ส่วนนี้ไปใช้ในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานได้

ระดับขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ พนักงานอาจมีความต้องการมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนไว้ในระยะยาว เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และความมั่นคงในหน้าที่การงานก็จะเกิดการแสวงหาความต้องการเหล่านี้ ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีหน้าที่การงานและหลักประกันที่มั่นคง การพยายามแสวงหาความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะน้อยลง การคิดเรื่องหางานใหม่หรือลาออกก็จะลดลง พนักงานเหล่านี้ก็จะมีแรงกายแรงใจในการทำงานทุ่มเทให้แก่งานเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์กรจึงควรต้องจัดหาสวัสดิการแก่พนักงานอย่างเพียงพอมีฉะนั้นพนักงานอาจจะเกิดความไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม อาจหาทางเปลี่ยนงาน ไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

ระดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongings needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวข้างต้นแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม การได้รับมิตรภาพ และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้นี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรที่จะมีการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานเกิดความรักองค์กร

ระดับขั้นที่ 4 ความต้องการด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem needs) ความต้องการการยกย่องหรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญ นับหน้าถือตา เป็นต้น ดังนั้น องค์กรควรที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในระดับนี้ด้วยการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม หรือประกาศให้พนักงานรับรู้ถึงการยกย่องนี้เพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงาน

ระดับขั้นที่ 5 ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ต้องการที่จะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง มีความอิสระในการตัดสินใจและคิดสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น องค์กรอาจจะสนองความต้องการของมนุษย์ขั้นนี้ โดยการมอบหมายงานที่สำคัญมากขึ้น มอบหมายงานที่มีความท้าทายมากขึ้นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

#### **ทฤษฎีการมุ่งใจไปสู่ความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland)**

McClelland (1973) ให้ความสนใจในเรื่องของแรงจูงใจ โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แมคเคลแลนด์ ได้แบ่งความต้องการแรงจูงใจพื้นฐานออกเป็น 3 แบบ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยง พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน ตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด

2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูง จะพอใจการเป็นที่รัก หลีกเลียงการต่อต้านจากสมาชิก เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power) แมคเคลแลนด์ วิจัยพบว่า บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะต้องการความเป็นผู้นำเป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

3.1 อำนาจส่วนบุคคล(Personalize power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการเพราะอยากรจะมี เพื่อควบคุมผู้อื่น

3.2 อำนาจทางสังคม (Socialize power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการมีเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม

### ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

ทฤษฎีนี้ อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขา ประเมินว่างานนั้น ๆ จะเกิดผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่า ของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคล นั้นจึงเองงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีปารยะ, 2541) ซึ่งทัศนคติของ ทฤษฎีเหล่านี้ มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom), พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter & Lawler) แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcome) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) จะคาดคะเนว่า โดยทั่วไปบุคคลจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขา มองเห็น โอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงาน ที่สูงขึ้นและยัง มองเห็นโอกาสความเป็นไปได้ค่อนข้างสูงผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcome) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถ เป็นเหตุของพฤติกรรม การกระทำของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิด จากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ (อนันตศักดิ์ ศรีปารยะ, 2541)

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้ ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) มาปรับใช้สร้างเป็นกรอบความคิดในการศึกษา วิจัยครั้งนี้ ทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้สามารถนำมาศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยา นักวิชาการและนักบริหาร ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก การปฏิบัติงานในองค์กรใดก็ตามบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการ ดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ แม้ปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก เทคโนโลยีถูก นำมาใช้ในการทำงานแทนคน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงาน

อยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติ และวางแผนในการทำงาน ถ้าคนมีคุณภาพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานนั้นก็จะประสบผลสำเร็จมากกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารผู้บริหารจึงต้องรู้ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึงไว้ ดังนี้ (วิชัย แหวนเพชร, 2543)

อารี เพชรสุต (2540) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง นำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยม และย่อมทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะของอาชีพ โดยส่วนใหญ่อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติงานได้ศึกษาเล่าเรียนมา จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา

1.3 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ ขนาดองค์กร ลักษณะการจัดองค์กร การบริหารองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

1.4 งานและสิ่งแวดล้อม โดยส่วนใหญ่งานและสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต้องเป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถและลักษณะบุคลิกภาพ

Thomas, Willard, and Harral (1972 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า มีปัจจัยอยู่ 3 ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับ ความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัย 3 ปัจจัยนี้เป็นเครื่องมือที่บ่งบอกถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการทำงานนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น และทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย



1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงาน ซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีการที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชว่นปัญญา ปัญหาเรื่องเชว่นปัญญาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชว่นปัญญาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชว่นปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำ พบว่ามักมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย มีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของตน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก เนื่องจากในงานวิจัยบางเล่ม การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจมักขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่ามีความง่ายหรือไม่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ เครื่องมือวัดบุคลิกภาพมีความไม่เที่ยงตรง บุคลิกภาพเห็นได้ชัดเจนในกลุ่มคนที่มีอาการของโรคประสาท ที่มักจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ อาจจะ เป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้คนเป็นโรคประสาทได้ สืบเนื่องมาจากความเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.9 ระดับเงินเดือน เงินเดือนมีส่วนอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงานปกติ นอกจากนี้เงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

1.10 การจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจ จะมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

## 2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานและลักษณะของงาน มักจะต้องพิจารณาควบคู่กับฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่ได้รับ จึงจะเกิดความพึงพอใจ

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาพบว่าเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อมีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน เพื่อที่จะเพิ่มเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรขนาดเล็กจะมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์กรขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันอย่างใกล้ชิดทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าองค์กรขนาดใหญ่ พนักงานจะมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือร่วมใจ ช่วยเหลือกัน มีขวัญกำลังใจในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน บุคลากรที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางที่ไม่สะดวก รถติด ส่งผลให้เหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพความเป็นอยู่ภาษาที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน และการปรับตัว ต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวและสร้างความคุ้นเคย

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ สภาพภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองเล็กมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนงานในเมืองใหญ่ เนื่องจากความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองใหญ่ มีน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก

2.7 โครงสร้างของงาน ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายรายละเอียดของงาน เป้าหมายของงาน มาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนจะเกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความบิดพลิ้วหรือความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

### 3. ปัจจัยการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษารายงานส่วนใหญ่พบว่า พนักงานต้องการความแน่นอนมั่นคง บริษัทที่ผู้ป้อนคำนึงถึงความมั่นคงของงาน เนื่องจากพนักงานต้องการงานที่มีความมั่นคง ต้องการทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าจะมีเงินเพียงพอในที่จะเลี้ยงตัวเองแล้วก็ตาม ก็ยังยินดีที่จะทำงาน จนเกษียณ จึงกล่าวได้ว่าความมั่นคงในงานเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งในการปฏิบัติงาน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2550)

3.2 รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานจะแก้ไขปัญหาความไม่พอใจในงานได้ จากการสำรวจพบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในปัจจุบัน ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะกลายมาเป็นความสำคัญอันดับแรก

3.3 ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาพบว่า พนักงานบางส่วนให้ความสนใจผลประโยชน์น้อยกว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และค่าประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ ส่วนในคนคนอ่อนวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานมากกว่าคนสูงวัย อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่าง มีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่าย และสะดวกในอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศงานจะเป็นการชี้แนะในการทำงานจากองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานนั้น จะทำให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทในหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจพบว่าผู้บริหารและหัวหน้างาน มีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด (ชร สุนทรายุทธ, 2553)

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับใน ข้อนี้ ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารมีการยอมรับในความคิด ความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการยกย่องชมเชย หรือการให้การตอบสนองที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานมากทีเดียว

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานของตนอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานตามที่บุคคลมีความสนใจ หรือมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่ตนถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีอีกวิธีหนึ่ง



79084611

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) บุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบ และมีทักษะในการทำงานที่ดี จะต้องการมีอำนาจความรับผิดชอบในการทำงานของตนเอง และจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันกับองค์กร การมีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะช่วยให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และช่วยพัฒนาการทำงานเป็นทีมอีกด้วย

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น เห็นได้ว่าผลสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือ บุคคล งาน และการบริหารจัดการ จะต้องมีความสัมพันธ์กัน หากองค์ประกอบด้านหนึ่งด้านใดขาดหายไป จะส่งผลเสียต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรได้ ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารให้ความสนใจและเข้าใจองค์ประกอบดังกล่าวก็จะส่งผลดีต่อบุคคล งาน และด้านการบริหารจัดการ อันจะส่งผลให้องค์กรขึ้นสู่ระดับแนวหน้าได้

## ข้อมูลทั่วไปของบริษัทวาเลโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

### ข้อมูลพื้นฐาน

Valeo Comfort and Driving Assistance (Thailand) Ltd. ก่อตั้งเมื่อเดือน เมษายน พ.ศ. 2541 ได้รับการส่งเสริมการลงทุน BOI โดยดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วน อุปกรณ์ อะไหล่ของรถยนต์ และอุปกรณ์ควบคุมเกี่ยวกับทางเดินไฟฟ้าภายในรถยนต์ ตั้งอยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 700/ 634 หมู่ 3 ตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี 20160 จำนวนพนักงาน 2,129 คน โดยมีที่ดิน 50,000 ตารางเมตร อาคาร 25,000 ตารางเมตร

### วิสัยทัศน์องค์กร

“Growth built on innovation and development in ASIA”

นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ และการขับรถที่ใช้งานง่ายพร้อมทั้งขยายตัวในภูมิภาคที่มีการเติบโตสูงโดยเฉพาะในเอเชียและประเทศเกิดใหม่

### ลักษณะการประกอบการ

Valeo Comfort and Driving Assistance (Thailand) Ltd. ได้รับการส่งเสริมการลงทุน

(BOI) โดยดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วน อุปกรณ์ อะไหล่ของรถยนต์และอุปกรณ์ควบคุมเกี่ยวกับทางเดินไฟฟ้าภายในรถยนต์ Valeo เป็นบริษัทที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและระบบที่นำไปสู่การลดการปล่อย CO2 ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ของยานพาหนะและการพัฒนาของการขับเคลื่อนที่ใช้งานง่าย ผลิตภัณฑ์ของ Valeo สามารถพบได้บนยานพาหนะของกลุ่ม OEM รายใหญ่และ Tier 1 suppliers ทั่วโลก Valeo มีชื่อเสียงที่แข็งแกร่งในการผลิตที่มีคุณภาพจากบริษัทรถยนต์รายใหญ่ทั่วโลก ลูกค้า OEM มุ่งเน้นไปที่ ความไว้วางใจในระยะยาวกับซัพพลายเออร์ที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพื่อความปลอดภัยของบริษัท ฯ

### แนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทโดย “5 AXES”



ภาพที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท “5 AXES”

#### มีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of personnel)

เพราะทุกตำแหน่งของพนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งที่มีคุณภาพในชีวิตประจำวัน Valeo ทำให้พนักงาน ตระหนักถึงทักษะของพวกเขาและพัฒนาผ่านการฝึกอบรม พนักงานจะได้รับการสนับสนุนและให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงและมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการทำงาน

#### ระบบการผลิต VALEO (The valeo production system)

Valeo ได้มีการพัฒนาระบบการผลิตของตัวเอง การกำจัดการดำเนินงานทั้งหมดที่ไม่มีคุณภาพ

#### นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (Constant innovation)

การออกแบบที่ดีคือตั้งแต่ต้นน้ำนำไปสู่การผลิตที่มีประสิทธิภาพที่ปลายทางในการพัฒนาระบบ และผลิตภัณฑ์ของบริษัท Valeo ได้มีการจัดตั้งองค์กรด้านวิศวกรรมซึ่งจะช่วยลดเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่วย Valeo ออกแบบระบบที่มีคุณภาพสูงและผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพที่ง่ายต่อการผลิตและค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ

### **บูรณาการการผลิต (Supplier integration)**

มีการทำงานร่วมกับ Supplier เพื่อพัฒนาแผนการผลิตและปรับปรุงคุณภาพ Valeo ทำงานอย่างใกล้ชิดกับซัพพลายเออร์และจะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวซึ่งเป็นประโยชน์ร่วมกัน

### **คุณภาพโดยรวม (Total quality)**

เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในแง่ของคุณภาพของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพจะต้องรวมกลุ่มตลอดจากซัพพลายเออร์

สรุปแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทโดย 5 AXES นั้นช่วยให้ Valeo สามารถตอบสนองความคาดหวังพื้นฐานของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและมีวิธีการ ที่จะบรรลุความเป็นเลิศในการดำเนินงานผ่านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการดำเนินงานที่สมบูรณ์แบบโดยให้พนักงานเป็นหัวใจสำคัญโดยผ่านการฝึกอบรมและให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงและมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการทำงาน บริษัท Valeo ได้มีการจัดตั้งองค์กร ทีมงานของโครงการ และวิศวกรรมซึ่งจะช่วยลดเวลาในการพัฒนาและช่วยให้ ระบบของ Valeo มีคุณภาพสูงและมีผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพและง่ายต่อการผลิตและค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานในบริษัททวาเลียโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งหมด 212 คน แบ่งเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้

ฝ่ายบัญชี	พนักงานจำนวน	16 คน
ฝ่ายโลจิสติกส์	พนักงานจำนวน	57 คน
ฝ่ายบุคคล	พนักงานจำนวน	18 คน
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	พนักงานจำนวน	15 คน
ฝ่ายโปรเจ็ค	พนักงานจำนวน	33 คน
ฝ่ายจัดซื้อ	พนักงานจำนวน	14 คน
ฝ่ายคุณภาพ	พนักงานจำนวน	46 คน
ฝ่ายขาย	พนักงานจำนวน	13 คน

วิธีปฏิบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัททวาเลียโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

### วันทำงาน เวลาทำงานปกติ และเวลาพัก

1. วันทำงานปกติ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08:00-17:00 น.  
ทำงานล่วงเวลา เวลา 17:20-20:00 น.
2. เวลาพักเบรก ช่วงเช้า 10:00-10:10 น.  
ช่วงบ่าย 14:50-15:00 น.  
เวลาพักกลางวัน 12:20-13:00 น.
3. การบันทึกเวลาทำงาน บันทึกโดยการสแกนลายนิ้วมือ โดยจะบันทึก 2 ครั้ง คือ เวลาเช้างาน และเวลาเลิกงาน หรือหลังจากการทำงานล่วงเวลา

### วันหยุด และหลักเกณฑ์ในการลางาน

1. วันหยุด คือ วันเสาร์และวันอาทิตย์
2. วันหยุดตามประเพณี ไม่ต่ำกว่า 16 วัน ใน 1 ปี
3. สิทธิการลาป่วย 30 วัน ต่อปี  
สิทธิการลาเบิกจ่ายเงิน 4 วัน ต่อปี  
สิทธิการลาไม่จ่ายเงิน 4 วัน ต่อปี  
สิทธิการลาพักร้อนขึ้นอยู่กับอายุงาน
 

ต่ำกว่า 1 ปี	ใช้สิทธิได้ 6 วัน	1 ปี ใช้สิทธิได้ 7 วัน
2 ปี	ใช้สิทธิได้ 8 วัน	3 ปี ใช้สิทธิได้ 9 วัน
4 ปี	ใช้สิทธิได้ 10 วัน	5 ปี ใช้สิทธิได้ 11 วัน
6 ปี	ใช้สิทธิได้ 12 วัน	7 ปี ใช้สิทธิได้ 13 วัน
8 ปี	ใช้สิทธิได้ 14 วัน	9 ปี ใช้สิทธิได้ 15 วัน
10 ปี ขึ้นไป	ใช้สิทธิได้ 16 วัน	
4. การลากรณีพิเศษ
  - 4.1 ลาคลอดบุตร
  - 4.2 ลาอุปสมบท
  - 4.3 ลาเพื่อพิธีมงคลสมรส
  - 4.4 ลาเพื่อทำหมัน
  - 4.5 ลาเพื่อรับราชการ
  - 4.6 ลาเพื่อการฝึกอบรม
  - 4.7 ลาเพื่อฉาบปนกิจศพ



### การจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าตอบแทนอื่น ๆ

บริษัทกำหนดวันในการจ่ายค่าจ้างให้พนักงานเดือนละ 1 ครั้ง ในก่อนวันสิ้นเดือน 1 วัน ถัดตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์ ให้เลื่อนขึ้นมาจ่ายในวันศุกร์ โดยจ่ายผ่านธนาคารไทยพาณิชย์

### สวัสดิการอื่น ๆ

1. ค่าอาหาร เดือนละ 750 บาท
2. ค่าครองชีพ เดือนละ 750 บาท
3. จัดไปเที่ยวประจำปี 2 วัน 1 คืน
4. จัดงานกีฬา
5. จัดงานกินเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลปีใหม่
6. เลือพนักงาน ปีละ 3 ตัว
7. โบนัสประจำปี
8. การตรวจสุขภาพประจำปี

### รางวัลพิเศษ

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 5 ปี ได้รับเงินรางวัลพิเศษ 5,000 บาท
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 10 ปี ได้รับเงินรางวัลพิเศษ 10,000 บาท
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 15 ปี ได้รับเงินรางวัลพิเศษ 15,000 บาท
4. พนักงานที่ปฏิบัติงานครบ 20 ปี ได้รับเงินรางวัลพิเศษ 20,000 บาท

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงศ์วิศ สมฤทธิ์จิตกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพิชซ่าฮัท บริษัท ยัมเรสเทอร์รองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พิชซ่าฮัท เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป และเพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพิชซ่าฮัท บริษัท ยัมเรสเทอร์รองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน สาขาที่ปฏิบัติ จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในร้านสาขาไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ และประเภทของพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพิชซ่าฮัท บริษัท ชัมเรสเทอร์รองตส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด คือปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

บัญชา ดอกไม้หอม (2551) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

ทิพวรินทร์ กลั่นไชยสุคนธ์ (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ผลการศึกษาพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อีก 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการจัดเก็บข้อมูลเอกสารเป็นระบบ สะดวกและงานต่อการค้นหา

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน ปัจจัยเชิงจิตมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยด้านงานด้านเงินเดือนสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

สุธานีษฐ์ นุญถอ้ออารี (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบัน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด

ปิยรัตน์ จำปา (2556) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำ มีระดับความพึงพอใจมาก เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความรับผิดชอบ

น้ำผึ้ง นวลส่อง (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสเปเชียลแก๊ส จำกัด จังหวัดชลบุรี วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสเปเชียลแก๊ส จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับ 1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นอันดับ 2 ด้านผู้บังคับบัญชาเป็นอันดับ 3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงานเป็นอันดับ 4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นอันดับที่ 5 ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับ 6 และ อันดับสุดท้าย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

นิสรา รอดนุช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย วัตถุประสงค์ การวิจัยเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ บัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน ในส่วนของโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัย ด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัย ด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงาน ส่งผลเชิงลบ

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์สไตล์ โฮสเทล (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์สไตล์ โฮสเทล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์สไตล์ โฮสเทล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 212 คน แบ่งเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้ (อ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์สไตล์ โฮสเทล (ประเทศไทย) จำกัด, ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561)

1. ฝ่ายบัญชี	พนักงานจำนวน	16 คน
2. ฝ่ายโลจิสติกส์	พนักงานจำนวน	57 คน
3. ฝ่ายบุคคล	พนักงานจำนวน	18 คน
4. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	พนักงานจำนวน	15 คน
5. ฝ่ายโปรเจ็ค	พนักงานจำนวน	33 คน
6. ฝ่ายจัดซื้อ	พนักงานจำนวน	14 คน
7. ฝ่ายคุณภาพ	พนักงานจำนวน	46 คน
8. ฝ่ายขาย	พนักงานจำนวน	13 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานบริษัททาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานบริษัททาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีลักษณะเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงานบริษัททาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถาม ดังนี้

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน                     | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านความสำเร็จ                    | จำนวน 1 ข้อ |
| 3. ด้านความรับผิดชอบ                 | จำนวน 2 ข้อ |
| 4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า          | จำนวน 2 ข้อ |
| 5. ด้านการได้รับการยอมรับ            | จำนวน 2 ข้อ |
| 6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ         | จำนวน 1 ข้อ |
| 7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน         | จำนวน 3 ข้อ |
| 8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | จำนวน 2 ข้อ |
| 9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  | จำนวน 3 ข้อ |
| 10. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว          | จำนวน 2 ข้อ |

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

จำนวนทั้งหมด 31 ข้อ ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจและระดับคะแนน

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พอใจมากที่สุด	5
พอใจ	4
ปานกลาง	3
ไม่ค่อยพอใจ	2
ไม่พอใจมากที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลผลโดยนำค่าคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผลโดยใช้สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

จึงได้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 เกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พอใจมากที่สุด	4.21-5.00
พอใจ	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
ไม่ค่อยพอใจ	1.81-2.60
ไม่พอใจมากที่สุด	1.00-1.80

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น เช่น ความต้องการเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพิ่มขึ้น

### การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งการสร้างแบบสอบถามมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จากนั้นนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย กำหนดนิยาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชนวัฒน์ พิมลจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาโดยภาพรวม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ดังนี้
  - 3.1 ดร. สุณี หงส์วิเศษ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
  - 3.2 ดร. ชิตพล ชัยมะดัน ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
  - 3.3 นางอัญชณา สมบูรณ์บุตร ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

การคำนวณค่า IOC (IOC: Index objective congruence)

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

IOC = ดัชนีความเห็นสอดคล้อง

R = ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดค่าคะแนนสำหรับการพิจารณาความสอดคล้องดังนี้

3 หมายถึง ข้อคำถามนั้นสอดคล้อง

2 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

ซึ่งหากผลการคำนวณค่า IOC ในแต่ละข้อมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องสามารถนำไปใช้ได้ แต่ถ้าข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องควรตัดทิ้งหรือแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ สยาม เทอร์มอล ซิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความความเที่ยงหรือความเชื่อถือของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.77 ถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงเพื่อการวิจัยต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย จากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ติดต่อประสานงาน ส่งแบบสอบถามให้บุคลากรในบริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยจัดส่งและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัยพร้อมแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบว่าผลการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมวิจัย จะไม่ส่งผลกระทบต่อใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูล เมื่อเข้าร่วมการวิจัยแล้ว มีสิทธิ์ยกเลิกการเข้าร่วมวิจัยเมื่อไหร่ก็ได้ และข้อมูลการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลและชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม



4. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับกลุ่มตัวอย่างในบริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองซึ่งได้กลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 212 ชุดคิดเป็นร้อยละ 100 ทำการตรวจสอบความถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ประเมินผล

### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ข้อคำถามปลายเปิดวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content validity)



79084611

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลน์ จำกัด ทั่วประเทศ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลน์ จำกัด ทั่วประเทศ (ประเทศไทย) จำกัด

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลน์ จำกัด ทั่วประเทศ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 212 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลน์ จำกัด ทั่วประเทศ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม และในแต่ละด้าน โดยการหาคะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลน์ จำกัด ทั่วประเทศ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลน์ จำกัด ทั่วประเทศ (ประเทศไทย) จำกัด



79084611

## วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน โดยสามารถแสดงได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
<b>1. อายุ</b>			
20-30 ปี	77	36.30	2
31-40 ปี	82	38.70	1
41-50 ปี	36	17.00	3
51 ปีขึ้นไป	17	8.00	4
รวม	212	100.00	
<b>2. รายได้ต่อเดือน</b>			
น้อยกว่า 15,000 บาท	23	10.80	5
15,001-20,000 บาท	35	16.50	3
20,001-25,000 บาท	28	13.20	4
25,001-30,000 บาท	36	17.00	2
30,001-35,000 บาท	21	10.00	6
มากกว่า 35,000 บาท	69	32.50	1
รวม	212	100.00	
<b>3. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน</b>			
ฝ่ายบัญชี	16	7.50	5
ฝ่ายโลจิสติกส์	57	26.90	1
ฝ่ายบุคคล	18	8.50	4
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	7.10	6
ฝ่ายโปรเจ็ค	33	15.60	3

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
ฝ่ายจัดซื้อ	14	6.60	7
ฝ่ายคุณภาพ	46	21.70	2
ฝ่ายขาย	13	6.10	8
รวม	212	100.00	
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
น้อยกว่า 1 ปี	15	7.10	5
1-3 ปี	72	34.00	1
4-6 ปี	59	27.80	2
7-9 ปี	35	16.50	3
10 ปีขึ้นไป	31	14.60	4
รวม	212	100.00	
5. ระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน			
น้อยกว่า 1 ปี	9	4.20	5
1-5 ปี	9	4.20	5
6-10 ปี	17	8.00	4
11-15 ปี	23	10.80	3
16-20 ปี	58	27.50	2
20 ปีขึ้นไป	96	45.30	1
รวม	212	100.00	

จากตารางที่ 3 พบว่าบุคคลกรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.70 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 32.50 ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายโลจิสติกส์ 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 และมีระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.30

## วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในตอนที 2 นี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวีทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไรร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม และจำแนกรายด้าน โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวีทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไรร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
ด้านลักษณะงาน	3.89	0.44	พอใจ	8
ด้านความสำเร็จ	4.26	0.54	พอใจมากที่สุด	1
ด้านความรับผิดชอบ	3.72	0.66	พอใจ	9
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.19	0.65	พอใจ	3
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.99	0.48	พอใจ	7
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.50	0.66	พอใจ	10
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.21	0.45	พอใจมากที่สุด	2
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.15	0.51	พอใจ	4
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.05	0.45	พอใจ	5
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.02	0.53	พอใจ	6
รวม	4.00	0.54	พอใจ	-

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.00$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\mu = 4.26$ ) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\mu = 4.21$ ) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\mu = 3.50$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพอใจกับงานที่ปฏิบัติมาก น้อยเพียงใด	4.11	0.40	พอใจ	1
2. ท่านพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับ มากน้อยเพียงใด	3.77	0.48	พอใจ	3
3. ท่านพอใจที่จะได้รับมอบหมาย งานอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงาน ที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	3.81	0.45	พอใจ	2
รวม	3.89	0.44	พอใจ	-

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 3.89$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ พอใจกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.11$ ) รองลงมาได้แก่ พอใจที่จะได้รับมอบหมายงานอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติ ( $\mu = 3.81$ ) และพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับ ( $\mu = 3.77$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสำเร็จ

ด้านความสำเร็จ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ท่านพอใจกับผลสำเร็จในงานที่ ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	4.26	0.54	พอใจมากที่สุด
รวม	4.26	0.54	พอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\mu = 4.26$ )

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความพอใจมากน้อยเพียงใด หากได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสำคัญของแผนกหรือองค์กร	3.84	0.53	พอใจ	1
2. ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จมากน้อยเพียงใด	3.61	0.79	พอใจ	2
รวม	3.72	0.66	พอใจ	-

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 3.72$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ มีความพอใจหากได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสำคัญของแผนกหรือองค์กร อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 3.84$ ) รองลงมาได้แก่ พอดีที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จ ( $\mu = 3.61$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวีสีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิ้ง แอสซิสแทนซ์ ซิลเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านโอกาสและความก้าวหน้า

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพอใจกับการสนับสนุนให้มี โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน จากองค์กร มากน้อยเพียงใด	4.24	0.63	พอใจมากที่สุด	1
2. ท่านพอใจกับการสนับสนุนให้ พัฒนาบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่ สูงขึ้นมากน้อยเพียงใด	4.14	0.67	พอใจ	2
รวม	4.19	0.65	พอใจ	-

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มุ่งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.19$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ พอใจกับการสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน จากองค์กร อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ พอใจกับการสนับสนุนให้พัฒนาบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ( $\mu = 4.14$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ



ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง  
แอสซิสแตนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพอใจกับการยกย่องชมเชย ผู้ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มากน้อยเพียงใด	3.93	0.55	พอใจ	2
2. ท่านพอใจกับการยกย่อง ชมเชย ผู้ที่มีจริยธรรมในการ ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	4.06	0.41	พอใจ	1
รวม	3.99	0.48	พอใจ	-

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านการได้รับการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 3.99$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ พอใจกับการยกย่องชมเชย ผู้ที่มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน  
อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.06$ ) รองลงมาได้แก่ พอใจกับการยกย่องชมเชย ผู้มีความรู้  
ความสามารถในการทำงาน ( $\mu = 3.93$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง  
แอสซิสแตนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ท่านพอใจกับอัตราการเพิ่มขึ้น ของเงินเดือน มากน้อยเพียงใด	3.50	0.66	พอใจ
รวม	3.50	0.66	พอใจ

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 3.50$ )

ตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลิเคียมส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มากน้อยเพียงใด	4.26	0.51	พอใจมากที่สุด	1
2. ท่านพอใจในการจัดแบ่งสถานที่ในการปฏิบัติงานของแผนกมากน้อยเพียงใด	4.19	0.42	พอใจ	2
3. ท่านพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน มากน้อยเพียงใด	4.19	0.42	พอใจ	2
รวม	4.21	0.45	พอใจมากที่สุด	-

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\mu = 4.21$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ พอดีในสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.26$ ) รองลงมาได้แก่ พอดีในการจัดแบ่งสถานที่ในการปฏิบัติงานของแผนก ( $\mu = 4.19$ ) และพอดีในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน ( $\mu = 4.19$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเดียมส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสัมพันธ์  
กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพอใจกับการให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานของ ผู้บังคับบัญชา มากน้อยเพียงใด	4.16	0.51	พอใจ	1
2. ท่านพอใจกับการยอมรับ และ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา มากน้อย เพียงใด	4.15	0.51	พอใจ	2
รวม	4.15	0.51	พอใจ	-

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.15$ ) และเมื่อพิจารณา  
เป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ พอใจกับการให้คำปรึกษา แนะนำ  
ในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.16$ ) รองลงมาได้แก่  
พอใจกับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ( $\mu = 4.15$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
พอใจ

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์  
ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเดียมส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสัมพันธ์  
กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านพอใจกับการปฏิบัติงาน ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน มากน้อย เพียงใด	4.07	0.44	พอใจ	2

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
2. ท่านพอใจกับการให้ความร่วมมือ ของเพื่อนร่วมงาน มากน้อยเพียงใด	4.09	0.45	พอใจ	1
3. ท่านพอใจในการได้รับ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด	4.01	0.47	พอใจ	3
รวม	4.05	0.45	พอใจ	-

จากตารางที่ 13 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.05$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ พอใจกับการให้ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.09$ ) รองลงมาได้แก่ พอใจกับการปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ( $\mu = 4.07$ ) และพอใจในการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.01$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลี โอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความพอใจในสภาพชีวิต ทำงานและชีวิตส่วนตัวที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบันมากน้อยเพียงใด	4.00	0.31	พอใจ	2
2. ท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด หากได้รับการโยกย้ายให้ไปทำงาน ต่างประเทศ	4.05	0.74	พอใจ	1
รวม	4.02	0.53	พอใจ	-

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.20$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ รู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด หากได้รับการโยกย้ายให้ไปทำงาน ต่างประเทศ อยู่ในระดับพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.05$ ) รองลงมาได้แก่ มีความพอใจในสภาพ ชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ( $\mu = 4.00$ ) ซึ่งความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

### วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในตอนที 3 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไลฟ์แวร์ แอสซิสแทนซ์ ซิลเด็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนสำนักงาน บริษัททาลีโอ พอร์ท แอนด์ ไซท์ลิง แอสเซสเม้นท์ ซิลิเคียมส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในปีวิจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	อายุ											
	20-30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี			51 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	3.79	0.36	พอใจ	4.00	0.23	พอใจ	3.95	0.29	พอใจ	3.78	0.46	พอใจ
ด้านความสำราญ	4.12	0.58	พอใจ	4.38	0.51	พอใจมากที่สุด	4.22	0.42	พอใจมากที่สุด	4.47	0.51	พอใจมากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	3.86	0.49	พอใจ	3.73	0.33	พอใจ	3.46	0.48	พอใจ	3.71	0.77	พอใจ
ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้า	4.24	0.82	พอใจมากที่สุด	4.21	0.39	พอใจมากที่สุด	4.08	0.35	พอใจ	4.09	0.26	พอใจ
ด้านการได้รับ การยอมรับ	3.94	0.35	พอใจ	4.02	0.41	พอใจ	4.06	0.47	พอใจ	4.00	0.53	พอใจ
ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.35	0.58	ปานกลาง	3.63	0.69	พอใจ	3.58	0.50	พอใจ	3.35	0.93	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	4.39	0.42	พอใจมากที่สุด	4.17	0.30	พอใจ	4.31	0.44	พอใจมากที่สุด	4.12	0.16	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	4.31	0.57	พอใจมากที่สุด	4.17	0.38	พอใจ	4.00	0.34	พอใจ	3.71	0.44	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	4.00	0.27	พอใจ	4.02	0.40	พอใจ	4.32	0.47	พอใจมากที่สุด	3.90	0.67	พอใจ
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.05	0.36	พอใจ	4.13	0.32	พอใจ	3.94	0.47	พอใจ	3.56	0.75	พอใจ
รวม	4.01	0.48	พอใจ	4.05	0.40	พอใจ	3.99	0.42	พอใจ	3.87	0.55	พอใจ

จากตารางที่ 15 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.05$ ) รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 20-30 ปี ( $\mu = 4.01$ ) และอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\mu = 3.87$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อยู่ในระดับพอใจ



79084611

BUU iThesis 59930094 independent study / recv: 08032562 05:59:22 / seq: 55

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททาลีโอ คอมพิวเตอร์ แอนด์ ตรีฟวิ่ง  
แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้

	รายได้						
	น้อยกว่า 15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	
ด้านลักษณะงาน	3.48	0.33	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ
ด้านความถี่	3.87	0.34	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ
ด้านความรับผิดชอบ	3.85	0.46	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.33	0.44	พอใจมากที่สุด	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.85	0.35	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ	พอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.09	0.52	ปานกลาง	3.17	0.66	ปานกลาง	พอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.06	0.13	พอใจ	4.33	0.43	พอใจมากที่สุด	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.65	0.71	พอใจมากที่สุด	4.20	0.37	พอใจ	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.00	พอใจ	4.03	0.19	พอใจ	พอใจ
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.85	0.35	พอใจ	3.99	0.33	พอใจ	พอใจ
รวม	3.90	0.36	พอใจ	3.96	0.44	พอใจ	พอใจ



ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	รายได้											
	25,001-30,000 บาท				30,001-35,000 บาท				มากกว่า 35,000 บาท			
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	หมายเหตุ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	หมายเหตุ	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	หมายเหตุ
ด้านลักษณะงาน	3.98	0.29	พอใจ		4.06	0.27	พอใจ		4.01	0.31	พอใจ	
ด้านความก้าวหน้า	4.17	0.74	พอใจ		4.19	0.40	พอใจ		4.52	0.50	พอใจมากที่สุด	
ด้านความรับผิดชอบ	3.83	0.41	พอใจ		3.67	0.46	พอใจ		3.62	0.53	พอใจ	
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.15	0.39	พอใจ		4.36	0.39	พอใจมากที่สุด		4.19	0.39	พอใจ	
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.89	0.30	พอใจ		3.86	0.23	พอใจ		4.12	0.48	พอใจ	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.50	0.70	พอใจ		3.95	0.74	พอใจ		3.64	0.51	พอใจ	
ด้านสภาพแวดล้อม	4.24	0.38	พอใจมากที่สุด		4.30	0.36	พอใจมากที่สุด		4.20	0.36	พอใจ	
ในการทำงาน												
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	3.99	0.50	พอใจ		4.19	0.40	พอใจ		4.03	0.34	พอใจ	
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	3.82	0.56	พอใจ		4.24	0.40	พอใจมากที่สุด		4.20	0.45	พอใจ	
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.03	0.61	พอใจ		4.10	0.26	พอใจ		4.02	0.47	พอใจ	
รวม	3.96	0.49	พอใจ		4.09	0.39	พอใจ		4.06	0.43	พอใจ	

จากตารางที่ 16 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 30,000-35,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.09$ ) รองลงมา ได้แก่ รายได้มากกว่า 35,000 บาท ( $\mu = 4.06$ ) และรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ( $\mu = 4.00$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อยู่ในระดับพอใจ



79084611



ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททาลี โอ คอมพิวเตอร์ แอนด์ ไซเบอร์ฟวิง  
แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในปัจจุบันบุคลากรด้านฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน															
	บัญชี				โลจิสติกส์				บุคคล				เทคโนโลยีสารสนเทศ			
	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ
ด้านลักษณะงาน	3.96	0.24	พอใจ	พอใจ	3.87	0.35	พอใจ	พอใจ	3.93	0.27	พอใจ	พอใจ	3.98	0.37	พอใจ	พอใจ
ด้านความสำเร็จ	4.38	0.50	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.21	0.65	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.33	0.49	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.33	0.49	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	3.84	0.51	พอใจ	พอใจ	3.71	0.45	พอใจ	พอใจ	3.78	0.52	พอใจ	พอใจ	3.63	0.48	พอใจ	พอใจ
ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้า	4.38	0.39	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.23	0.60	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.17	0.54	พอใจ	พอใจ	4.23	0.46	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับ	4.38	0.50	พอใจมากที่สุด	พอใจ	3.92	0.31	พอใจ	พอใจ	4.11	0.47	พอใจ	พอใจ	4.07	0.50	พอใจ	พอใจ
ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.31	0.60	ปานกลาง	พอใจ	3.54	0.66	พอใจ	พอใจ	3.17	0.71	พอใจ	พอใจ	3.60	0.63	พอใจ	พอใจ
ด้านสภาพแวดล้อม	4.31	0.43	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.25	0.35	พอใจมากที่สุด	พอใจ	4.00	0.28	พอใจ	พอใจ	4.04	0.17	พอใจ	พอใจ
ในการทำงาน	4.41	0.46	พอใจมากที่สุด	พอใจ	4.06	0.44	พอใจ	พอใจ	4.19	0.52	พอใจ	พอใจ	4.13	0.48	พอใจ	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	4.33	0.46	พอใจมากที่สุด	พอใจ	4.01	0.35	พอใจ	พอใจ	4.15	0.49	พอใจ	พอใจ	4.11	0.50	พอใจ	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	4.06	0.36	พอใจ	พอใจ	4.04	0.43	พอใจ	พอใจ	3.97	0.36	พอใจ	พอใจ	4.00	0.60	พอใจ	พอใจ
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.14	0.45	พอใจ	พอใจ	3.98	0.46	พอใจ	พอใจ	3.98	0.47	พอใจ	พอใจ	4.01	0.47	พอใจ	พอใจ
รวม																

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน														
	โปรเจ็ค				จัดซื้อ				คุณภาพ				ขาย		
	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ	μ	σ	แปลผล	หมายเหตุ	μ	σ	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	3.89	0.34	พอใจ	พอใจ	3.93	0.30	พอใจ	พอใจ	3.83	0.33	พอใจ	พอใจ	4.00	0.33	พอใจ
ด้านความสำเร็จ	4.27	0.517	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.43	0.51	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.17	0.44	พอใจ	พอใจ	4.31	0.63	พอใจมากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	3.68	0.48	พอใจ	พอใจ	3.64	0.41	พอใจ	พอใจ	3.72	0.52	พอใจ	พอใจ	3.92	0.45	พอใจ
ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้า	4.14	0.69	พอใจ	พอใจ	4.07	0.58	พอใจ	พอใจ	4.18	0.62	พอใจ	พอใจ	4.08	0.34	พอใจ
ด้านการได้รับ การยอมรับ	3.88	0.31	พอใจ	พอใจ	4.07	0.47	พอใจ	พอใจ	3.99	0.44	พอใจ	พอใจ	3.85	0.24	พอใจ
ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.64	0.60	พอใจ	ปานกลาง	3.29	0.73	ปานกลาง	ปานกลาง	3.52	0.66	พอใจ	พอใจ	3.69	0.63	พอใจ
ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	4.30	0.39	พอใจมากที่สุด	พอใจ	4.07	0.44	พอใจ	พอใจ	4.22	0.35	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.38	0.43	พอใจมากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	4.15	0.49	พอใจ	พอใจ	4.11	0.49	พอใจ	พอใจ	4.22	0.51	พอใจมากที่สุด	พอใจมากที่สุด	4.08	0.49	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	3.99	0.36	พอใจ	พอใจ	4.10	0.46	พอใจ	พอใจ	4.07	0.46	พอใจ	พอใจ	3.85	0.32	พอใจ

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน	ฝ่ายปฏิบัติการ											
	โปรเจ็ค			จัดซื้อ			คุณภาพ			ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านความเป็นอยู่ ส่วนตัว	3.98	0.48	พอใจ	3.96	0.37	พอใจ	4.02	0.43	พอใจ	4.19	0.43	พอใจ
รวม	3.99	0.47	พอใจ	3.97	0.48	พอใจ	3.99	0.48	พอใจ	4.04	0.43	พอใจ

จากตารางที่ 17 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชี มีความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.14$ ) รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายขาย ( $\mu = 4.04$ ) และ  
ฝ่ายจัดซื้อ ( $\mu = 4.00$ ) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด อยู่ในระดับพอใจ



79084611



ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททาลี โอ คอมพิวเตอร์ แอนด์ ไซเบอร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในปัจจุบันบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน								
	น้อยกว่า 1 ปี		1-3 ปี		4-6 ปี				
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	4.09	0.27	พอใจ	3.85	0.37	พอใจ	3.93	0.30	พอใจ
ด้านความสำเร็จ	4.27	0.46	พอใจมากที่สุด	4.26	0.53	พอใจมากที่สุด	4.31	0.50	พอใจมากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	3.93	0.50	พอใจ	3.85	0.46	พอใจ	3.69	0.42	พอใจ
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.60	0.47	พอใจมากที่สุด	4.24	0.79	พอใจมากที่สุด	4.08	0.48	พอใจ
ด้านการได้รับการยอมรับ	4.00	0.00	พอใจ	3.96	0.31	พอใจ	4.02	0.49	พอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.80	0.41	พอใจ	3.46	0.53	พอใจ	3.32	0.73	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.22	0.35	พอใจมากที่สุด	4.21	0.36	พอใจมากที่สุด	4.18	0.39	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.60	0.51	พอใจมากที่สุด	4.33	0.59	พอใจมากที่สุด	4.05	0.20	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.00	พอใจ	4.06	0.31	พอใจ	4.04	0.32	พอใจ
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	4.20	0.25	พอใจ	4.07	0.38	พอใจ	4.03	0.33	พอใจ
รวม	4.17	0.32	พอใจ	4.03	0.46	พอใจ	3.97	0.42	พอใจ





จากตารางที่ 18 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.17$ ) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี ( $\mu = 4.03$ ) และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป ( $\mu = 3.95$ ) มีความพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับพอใจ



79084611



ตารางที่ 19 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททาลีโอ คอมพิวเตอร์ แอนด์ ไซเบอร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในปัจจุบันบุคคลด้านระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน								
	น้อยกว่า 1 ปี			1-5 ปี			6-10 ปี		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	3.74	0.46	พอใจ	3.85	0.44	พอใจ	3.82	0.21	พอใจ
ด้านความสำเร็ว	4.44	0.53	พอใจมากที่สุด	4.56	0.53	พอใจมากที่สุด	4.06	0.24	พอใจ
ด้านความรับผิดชอบ	3.44	0.63	พอใจ	3.94	0.81	พอใจ	0.64	0.42	พอใจ
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	3.94	0.17	พอใจ	4.28	0.26	พอใจมากที่สุด	4.06	0.24	พอใจ
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.72	0.26	พอใจ	4.28	0.57	พอใจมากที่สุด	4.29	0.47	พอใจมากที่สุด
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.89	1.05	ปานกลาง	3.89	0.33	พอใจ	3.71	0.47	พอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.11	0.17	พอใจ	4.11	0.17	พอใจ	4.31	0.46	พอใจมากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.50	0.50	พอใจ	3.94	0.17	พอใจ	4.00	0.00	พอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.48	.50	พอใจ	4.33	0.50	พอใจมากที่สุด	4.53	0.51	พอใจมากที่สุด
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.17	0.71	พอใจ	3.94	0.53	พอใจ	4.15	0.58	พอใจ
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.50</b>	<b>พอใจ</b>	<b>4.11</b>	<b>0.43</b>	<b>พอใจ</b>	<b>3.76</b>	<b>0.36</b>	<b>พอใจ</b>

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา ก่อนเกษียณอายุงาน								
	11-15 ปี			15-20 ปี			20 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
ด้านลักษณะงาน	4.01	0.24	พอใจ	3.97	0.21	พอใจ	3.85	0.38	พอใจ
ด้านความสำนึก	4.26	0.45	พอใจมากที่สุด	4.26	0.66	พอใจมากที่สุด	4.26	0.51	พอใจมากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	3.50	0.48	พอใจ	3.65	0.32	พอใจ	3.85	0.48	พอใจ
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	4.11	0.21	พอใจ	4.24	0.38	พอใจมากที่สุด	4.22	0.78	พอใจมากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับ	3.80	0.25	พอใจ	4.03	0.46	พอใจ	3.97	0.35	พอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.83	0.78	พอใจ	3.50	0.66	พอใจ	3.41	0.57	พอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.28	0.36	พอใจมากที่สุด	4.18	0.34	พอใจ	4.22	0.39	พอใจมากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.00	0.43	พอใจ	4.18	0.36	พอใจ	4.29	0.55	พอใจมากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.90	0.58	พอใจ	4.07	0.30	พอใจ	4.03	0.30	พอใจ
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.91	0.19	พอใจ	4.11	0.38	พอใจ	4.06	0.35	พอใจ
รวม	3.96	0.40	พอใจ	4.02	0.41	พอใจ	4.02	0.93	พอใจ

จากตารางที่ 19 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด อยู่ในระดับพอใจ ( $\mu = 4.11$ ) รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา ก่อนเกษียณอายุงาน 15-20 ปี และระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ( $\mu = 3.64$ ) มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับพอใจ

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามในตอนที่ 3 ว่าด้วยคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโคมพิวเตอร์ แอนด์ ไซเบอร์ฟวิง แอสซิสแตนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับผิดชอบภาระงานที่มากเกินไป ทำให้ต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานควรจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุข้อเสนอแนะทั้งหมด 4 คน
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มเงินเดือนต่อปีให้สูงขึ้น และเพิ่มสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลครอบครัวให้สูงขึ้น มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุข้อเสนอแนะทั้งหมด 6 คน
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสนับสนุน และเปิดโอกาสให้บุคลากรไปดูงานต่างประเทศให้อย่างทั่วถึง มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ระบุข้อเสนอแนะทั้งหมด 2 คน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน และนำไปเป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดให้บุคลากรอยู่กับองค์กรนานยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัย รวมทั้งสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจได้ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท โดยปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายโลจิสติกส์ 57 คน มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-3 ปี และมีระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม และในแต่ละด้าน โดยผลการศึกษาความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถแจกแจงได้ตามตารางต่อไปนี้



79084611

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน  
บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิลเต็มส์ (ประเทศไทย)  
จำกัด ในประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจน้อยสุด  
ของแต่ละด้าน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุด
1. ด้านลักษณะงาน	ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ	ปริมาณงานที่ได้รับ
2. ด้านความสำเร็จ	ผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ	-
3. ด้านความรับผิดชอบ	การได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานสำคัญของ แผนกหรือองค์กร	การปฏิบัติงานล่วงเวลา
4. ด้านโอกาสและ ความก้าวหน้า	การได้รับการสนับสนุนให้มี โอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน จากองค์กร	การได้รับการสนับสนุน ให้พัฒนาบุคลากรศึกษาต่อ
5. ด้านการได้รับการยอมรับ	การได้รับการยกย่องชมเชย ด้านจริยธรรม ในการปฏิบัติงาน	การได้รับการยกย่องชมเชย ด้านความรู้ความสามารถ ในการทำงาน
6. ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน	-
7. ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	สภาพแวดล้อมทั่วไป ในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้	ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน
8. ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงาน	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และไว้วางใจ
9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติงาน	เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือ เมื่อ พบปัญหาในการปฏิบัติงาน

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด	ประเด็นที่พึงพอใจน้อยที่สุด
10. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	การถูกโยกย้ายให้ไปทำงาน ในต่างประเทศ	สภาพชีวิตทำงานและชีวิต ส่วนตัวที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท วาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	มีความพึงพอใจมากที่สุด	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
1. อายุ	บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี	บุคลากรที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป
2. รายได้	บุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 30,000-35,000 บาท	บุคลากรที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท
3. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน	บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชี	บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายจัดซื้อ
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	บุคลากรที่มีระยะเวลา การปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี	บุคลากรที่มีระยะเวลา การปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป
5. ระยะเวลาก่อนเกษียณ อายุงาน	บุคลากรที่มีระยะเวลา เกษียณอายุงาน 1-5 ปี	บุคลากรที่มีระยะเวลา เกษียณอายุงานน้อยกว่า 1 ปี

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้อ ความสามารถ รวมทั้งมีปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสม ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเต็มใจที่จะได้รับการมอบหมายงานอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากงานที่ต้องรับผิดชอบตามปกติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรา รอดนุช (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่าพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับพอใจ

2. ด้านความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัท วาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญญา ดอกไม้หอม (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัท นูรรอด บริวเวอรี่ จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จ อยู่ในระดับพอใจ

3. ด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัทวาทีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรมีความทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จแม้จะต้องทำงานล่วงเวลา นอกจากนี้ยังเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรา รอดนุช (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่าพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับพอใจ



4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสและความก้าวหน้าอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยองค์กรมีการจัดอบรม สัมมนา คุงาน ใ้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังส่งเสริม สนับสนุนใ้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อนำความรู้มาพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่ใ้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พบว่าพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยมีความพึงพอใจในด้านโอกาสและความก้าวหน้า อยู่ในระดับพอใจ

5. ด้านการได้รับการยอมรับ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรได้รับการ ยกย่องชมเชย เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จทั้งด้านงานที่ปฏิบัติ และด้านจริยธรรม ส่งผลใ้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow อ้างถึงใน นิสรารอดนุช, 2559) ที่กล่าวถึงระดับขั้นของความต้องการไว้ว่า ความต้องการทางด้านสังคมเป็นระดับขั้นที่ 3 มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม การได้รับมิตรภาพ และเป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา ดอกไม้หอม (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัทบุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับพอใจ

6. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซีเอสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรได้รับอัตราการขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ มีระบบสวัสดิการที่ดี มีสิทธิการหยุดประจำปี ลาภกิจ ลาป่วย และลาพักร้อนที่เหมาะสม แต่ก็ยังมีบุคลากรบางส่วนที่มี ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำผึ้ง นวลผ่อง (2557) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสเปเชียลแก๊ส จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับพอใจ

7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมของบริษัทสะอาด มีระเบียบ จัดเป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์ เครื่องมือ แสงสว่างที่เหมาะสม และมีอากาศถ่ายเท สอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer, 1967) ที่ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า สภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสง เสียง การถ่ายเทของอากาศ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสรา รอดนุช (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย พบว่าพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยมีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับพอใจ

8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรได้รับคำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงได้รับการให้การยอมรับไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวารินทร์ กลิ่น โขยสุคนธ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พบว่าพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับพอใจ

9. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟวิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากบุคลากรได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาทำให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ ที่ศึกษาความต้องการอันเป็นพื้นฐานของมนุษย์ว่ามีอยู่ 3 ด้าน หนึ่งในนั้นคือ ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ซึ่งหมายถึงบุคคลต้องการการได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม รวมทั้งมีมิตรไมตรีมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น และชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่ดีเข้าไปเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน ความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

10. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับพอใจ เนื่องจากสภาพชีวิตการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความสุขในชีวิตส่วนตัว และไม่รู้สึกลำบากใจถ้าจะต้องถูกโยกย้ายไปทำงานต่างประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของวงศ์วิศ สมฤทธิ์จิตกุล (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการพิชซ่าฮัท บริษัท ยัมเรสเทอ รองตส์ อินเตอร์ เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับพอใจ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไคร์ฟิ่ง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการเปรียบเทียบจำแนกตาม อายุ รายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน มีดังนี้

1. อายุ ผลการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุอื่น เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี อยู่ในช่วงวัยกลางคน ย่อมมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองทั้งในด้านความสามารถ ประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงฐานะและสภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow อ้างถึงใน นิสรา รอดนุช, 2559) ในเรื่องความต้องการสมหวังในชีวิต คนเราต้องพิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตนเองและการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อมนุษย์มีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตว่าต้องการให้เป็นไปในทิศทางใด เขาก็จะพัฒนาและผลักดันชีวิตของตนไปในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหวังไว้

2. รายได้ ผลการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้ในช่วงอื่น เนื่องจากรายได้ เป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของบัญญัติ ดอกไม้หอม (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัทบุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลรายด้านพบว่า ด้านรายได้ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพอใจ

3. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากบุคลากรที่

ปฏิบัติงานฝ่ายบัญชีต้องมีความละเอียดรอบคอบ เป็นฝ่ายที่ได้รับการยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี เพราะได้ชื่อว่าเป็นแผนกที่มีความเที่ยงตรง ชื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาอื่น เนื่องจากบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ถือเป็นพนักงานใหม่ จะมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ สร้างผลงานที่ทำให้ได้รับการยอมรับจากองค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

5. ระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงานในช่วงอื่น เนื่องจากบุคลากรที่มีระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน 1-5 ปี เป็นบุคลากรที่ใกล้ถึงวัยเกษียณ ซึ่งมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เพื่อที่จะมีช่วงชีวิตหลังเกษียณที่ดี สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow อ้างถึงใน นิสราร รอดนุช, 2559) ที่กล่าวถึงความต้องการทางด้านความปลอดภัยไว้ว่า เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับขั้นที่สูงขึ้นไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ พนักงานอาจจะมีความต้องการมั่นคงทางเศรษฐกิจ หากพนักงานมีหน้าที่การงานและหลักประกันที่มั่นคง การพยายามแสวงหาความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะน้อยลง การคิดเรื่องงานใหม่หรือลาออกก็จะลดลง พนักงานเหล่านี้ก็จะมีแรงกายแรงใจในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะ

จากการสรุปและอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า พบว่ามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสวัสดิภาพในการทำงาน หรือการปรับปรุงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการให้สามารถแข่งขันได้ เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานนำความรู้ความสามารถมาพัฒนาตนเองและพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้บริหารฝ่ายบุคคลควรมีการให้รางวัลพิเศษสำหรับบุคลากรที่ไม่มาทำงานสาย ไม่ลาพัก ลาป่วย โดยอาจใช้การพิจารณาเป็นรายเดือนหรือรายปี เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
2. ผู้บริหารฝ่ายบุคคลควรพัฒนาระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ให้มีความชัดเจน และสามารถใช้ได้ทั้งทางปฏิบัติ เช่น ระบบการพิจารณาเงินเดือน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. ผู้บริหารควรการจัดอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน และส่งเสริมด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ร่วมกันพัฒนาองค์กรต่อไป
4. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ไปดูงานต่างประเทศอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรมีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากภายในองค์กร

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยไม่ได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรระดับต่าง ๆ ทั้งหมดในเชิงลึก ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ รวมทั้งการสังเกต หรือการสัมภาษณ์ร่วมในการศึกษาด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการนำไปสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิต บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้เห็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งหมดในองค์กร
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพียงองค์กรเดียว ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในองค์กรที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรกฎ พลพานิช. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชญวิทยาและงานยุติธรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธร สุนทรายุทธ. (2553). *การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์. (2547). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน: โครงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานิสิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- น้ำผึ้ง นวลพ่อง. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสเปเชียลแก๊ส จำกัด จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิสรา รอดนุช. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2550). *การจัดการสำนักงาน: Office management*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ บริษัท เซ็นทรัลเอ็กเพรส จำกัด.
- ปัญญา ดอกไม้หอม. (2551). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัทบุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- ปรีศณี พิณอำพรไพศาล. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะวิชาพื้นฐาน  
สังกัดวิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2545). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์  
ประจำปีการศึกษา 2554. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ปิยรัตน์ จำปา. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท วาลีโอคอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสแตนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย)  
จำกัด. (2561). ข้อมูลพนักงานบริษัท. เข้าถึงได้จาก [https://smelink.net/ company/valeo-  
comfort-and-driving-assistance-systems-thailand-co-ltd.html](https://smelink.net/company/valeo-comfort-and-driving-assistance-systems-thailand-co-ltd.html)
- แพรพรรณ ทูลธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
ธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท  
ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วงศ์วริศ สมฤกษ์จิตกุล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่าย  
ปฏิบัติการพิชซ่าท์ บริษัท ยัมเรสเทอร์องด์ส์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ชรรวมกล.
- สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒน์.
- สันติ โกเศชโยธิน. (2554). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน  
ตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. โครงการนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค วิศวกรรมโยธา,  
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทย ๑ สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด. งานนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา พัฒนาสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อารี เพชรสุด. (2540). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- Gilmer, V. H. (1967). *Applied psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. A. O. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, Retrieved December, 28(11), 1-14.



## ภาคผนวก



79084611

BUU iThesis 59930094 independent study / recv: 08032562 05:59:22 / seq: 55

## แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน  
บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ  
เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนสำนักงาน  
บริษัททวาลีโอ คอมฟอร์ท แอนด์ ไดรฟ์วิง แอสซิสเทนซ์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ขอความกรุณาจากท่านให้  
ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงตามความพึงพอใจและ  
ความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ข้อมูลทั้งหมด  
ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน



79084611

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องว่าง [ ] หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. อายุ

[ ] 20-30 ปี

[ ] 31-40 ปี

[ ] 41-50 ปี

[ ] 51 ปีขึ้นไป

2. รายได้ต่อเดือน

[ ] น้อยกว่า 15,000 บาท

[ ] 15,001-20,000 บาท

[ ] 20,001-25,000 บาท

[ ] 25,001-30,000 บาท

[ ] 30,001-35,000 บาท

[ ] มากกว่า 35,000 บาท

3. ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน .....

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

[ ] น้อยกว่า 1 ปี

[ ] 1-3 ปี

[ ] 4-6 ปี

[ ] 7-9 ปี

[ ] 10 ปีขึ้นไป

5. ระยะเวลาก่อนเกษียณอายุงาน

[ ] น้อยกว่า 1 ปี

[ ] 1-5 ปี

[ ] 6-10 ปี

[ ] 11-15 ปี

[ ] 15-19 ปี

[ ] 20 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตาราง เพื่อตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่าน ที่มีต่อข้อความในแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจมากที่สุด (1)
<b>ด้านลักษณะงาน</b>					
1. ท่านพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านพอใจที่จะได้รับมอบหมายงานอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด					
<b>ด้านความสำเร็จ</b>					
1. ท่านพอใจกับผลสำเร็จในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>					
1. ท่านมีความพอใจมากน้อยเพียงใด หากได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสำคัญของแผนกหรือองค์กร					
2. ท่านพอใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จ					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจมากที่สุด (1)
<b>ด้านโอกาสและความก้าวหน้า</b> 1. ท่านพอใจกับการสนับสนุนให้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น อบรม สัมมนา ดูงาน จากองค์กรมากน้อยเพียงใด					
<b>ด้านโอกาสและความก้าวหน้า</b> 2. ท่านพอใจกับการสนับสนุนให้พัฒนาบุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
<b>ด้านการได้รับการยอมรับ</b> 1. ท่านพอใจกับการยกย่องชมเชยผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน					
2. ท่านพอใจกับการยกย่องชมเชยผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ</b> 1. ท่านพอใจกับอัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือน มากน้อยเพียงใด					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b> 1. ท่านพอใจในสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มากน้อยเพียงใด					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจมากที่สุด (1)
2. ท่านพอใจในการจัดแบ่งสถานที่ในการปฏิบัติงานของแผนกมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ เครื่องใช้ในสำนักงานมากน้อยเพียงใด					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>					
1. ท่านพอใจกับการให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามากน้อยเพียงใด					
2. ท่านพอใจกับการให้การยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามากน้อยเพียงใด					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
1. ท่านพอใจกับการต้องปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านพอใจกับการให้ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านพอใจในการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					



79084611

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยพอใจ (2)	ไม่พอใจมากที่สุด (1)
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
1. ท่านมีความพอใจในสภาพชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด					
2. ท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด หากได้รับการโยกย้ายให้ไปทำงานต่างประเทศ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....



79084611