



ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้าแฉ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน



ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด ลำพูน

โดย

ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.วราภรณ์ ดวงแสง)

วันที่ 15 เดือน พ.ค. พ.ศ. 53

กรรมการที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

วันที่ 15 เดือน พ.ค. พ.ศ. 53

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

วันที่ 15 เดือน พ.ค. พ.ศ. 53

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
ชื่อผู้เขียน	นายณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.วราภรณ์ ดวงแสง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน 2) ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน 3) ศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกิจการของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน จำนวน 83 คน ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่างตามแบบ taro yamane ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหาและทดสอบความเป็นปรนัย การรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553 ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the social science, spss)

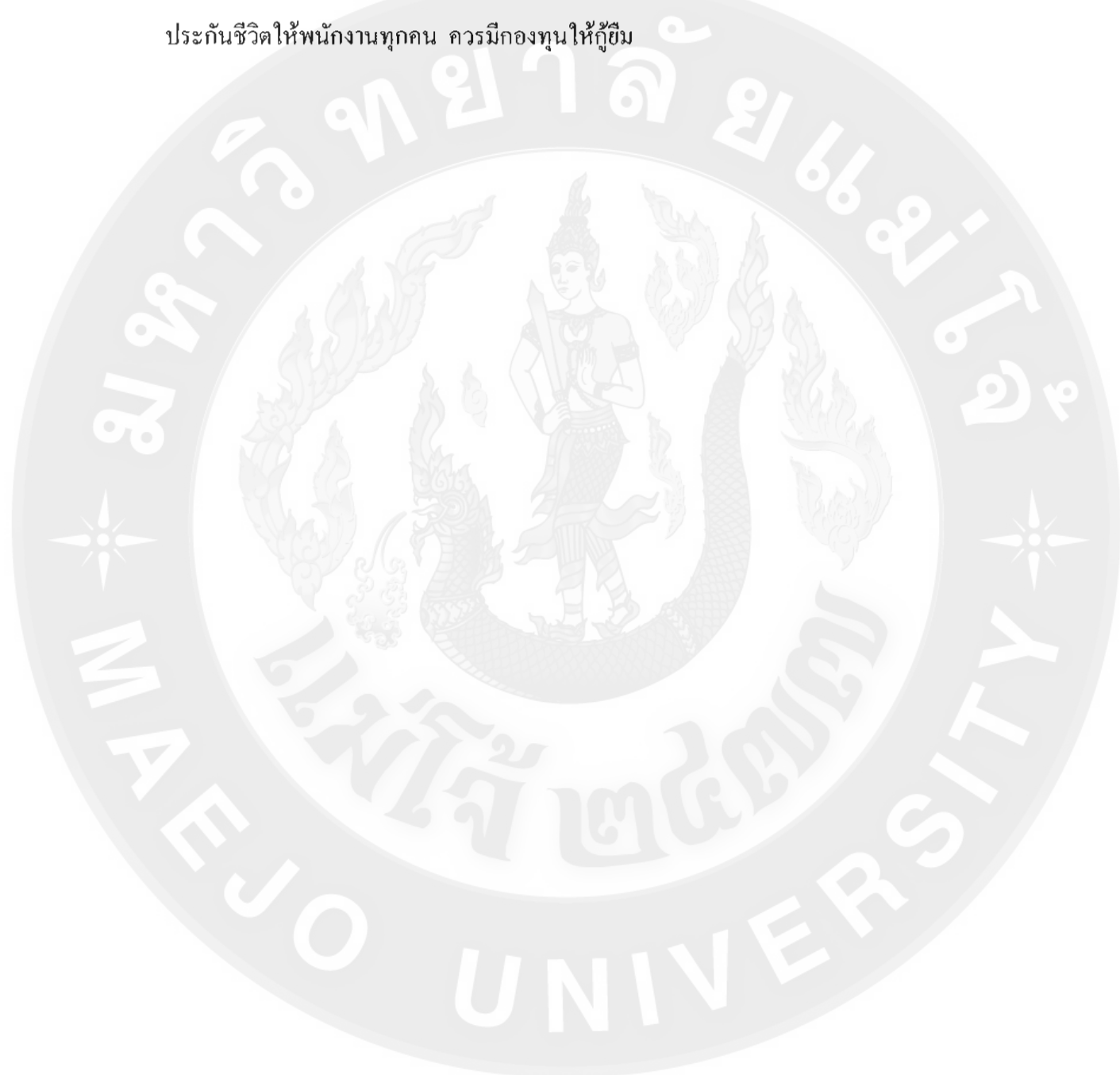
ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 29.73 ปี ผู้ให้ข้อมูลสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยพบว่าผู้ให้ข้อมูล มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท โดยมีระยะเวลาทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปี

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อการทำงานของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลางในด้านความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกิจการของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้ระบุข้อเสนอแนะในการดำเนินกิจการ โดยควรสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงาน กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนในการทำงาน โดยกำหนดโบนัสให้กับพนักงานที่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าที่วางไว้ในแต่ละเดือน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ให้พนักงานทุกคนรู้สึกรักและทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน สร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร ทำให้สภาพแวดล้อมเหมาะสมแก่การทำงานทั้งสภาพแวดล้อม

(4)

ภายนอกและภายใน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ ให้เงินตามวุฒิการศึกษาและสามารถใช้จ่าย
เพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน ควรมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล มี
ประกันชีวิตให้พนักงานทุกคน ควรมีกองทุนให้กู้ยืม



Title	Satisfaction with Working Operation of Employees Working for Jaem Fah Plaza Co., Ltd
Author	Mr.Nuttawut Chompupong
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Varaphorn Duangsaeng

ABSTRACT

This study was conducted to explore the following: 1) socio-economic characteristics of employees working for Jaem Fah Plaza Co., Ltd.; 2) satisfaction with their working operation; and 3) suggestions for the improvement of Jaem Fah Plaza Co., Ltd. Respondents in this study consisted of 83 employees working for Jaem Fah Plaza Co., Ltd. Lamphun province. They were obtained by Taro Yamane random sampling with the reliability level at 95 percent. A set of questionnaires passing the content validity and objectivity tests was used for data collection. Data were collected during November, 2009 – October 2010 and then analyzed by using the SPSS/PC⁺ program.

Results of the study revealed that most of the respondents were female, 29.73 years old on average, and secondary school graduates. They had a monthly income of 5,001-10,000 baht and their years of service were 3.61 years on average. It was found that the respondents had a moderate to high level of satisfaction with their working operation. Motivation factor in their working operation was their sense of belonging. For the respondents' suggestions, the following were found: 1) the company should create motivation in working operation to its employees; 2) the company should clearly determine working goals such as bonus for those who had big sales volume each month and sense of belonging; 3) the company should create a better atmosphere and environment both inside and outside the company; 4) the company should offer a reasonable payment or remuneration based on educational attainment; 5) the company should provide sick pay, life insurance, and loan fund for its employees.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ฉบับนี้ทำสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารการพัฒนา และ อาจารย์ ดร.วราภรณ์ ดวงแสง ประธานกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆอย่างทุ่มเทและเสียสละ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิระพล ทองมา กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ ให้ คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ อาจารย์โชคก จรุงพันธ์ และ อาจารย์ทรงศักดิ์ ภู่น้อย ผู้ซึ่งให้คำแนะนำและรับรองคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้วิจัยก่อนที่จะได้มีโอกาสเข้ามาศึกษา ณ มหาวิทยาลัยแม่โจ้แห่งนี้ บทความต่างๆในการวิจัยครั้งนี้สำเร็จจนเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ เนื่องจากการได้รับความร่วมมือร่วมใจอย่างดีจากพนักงานบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน จนกระทั่งสิ้นสุดการวิจัยขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

ที่สุดขอขอบพระคุณ คุณแม่สังวาลย์ ชมภูพงษ์ และ คุณพ่อสุพจน์ ชมภูพงษ์ ผู้ที่ คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนช่วยเหลือด้วยดีมาโดยตลอด

ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์

ตุลาคม 2553

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์	12
ภาคสรุป	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	21
สถานที่ดำเนินการวิจัย	21
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	22
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	22
เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	23
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	26

สารบัญเรื่อง(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	27
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน	27
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน	32
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของพนักงาน	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการวิจัย	53
ข้อเสนอแนะ	55
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	56
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือ	71
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย	77

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรพนักงานในแต่ละฝ่ายของบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด ลำพูน	21
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	30
3	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านผลสำเร็จในการทำงาน	33
4	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น	34
5	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	35
6	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านลักษณะของงานที่ทำ	37
7	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้าน โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	38
8	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	39
9	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านนโยบายการบริหาร	40
10	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านการบังคับบัญชา	41
11	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	43
12	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	44
13	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านความมั่นคงในการทำงาน	45
14	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านชีวิตส่วนตัว	46

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านสภาพการทำงาน	47
16	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านตำแหน่งงาน	48
17	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านค่าตอบแทน	49
18	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านสวัสดิการ	50
19	ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านสิทธิในการลา/วันหยุด	51

บทที่ 1

บทนำ

องค์กรทุกองค์กรทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด โดยถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและขององค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติงานดีนั้นผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไปแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือความพึงพอใจในการทำงาน ตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจความพึงพอใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้พนักงานทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนให้บรรลุเป้าหมาย

การทำงานในทุกองค์กรของธุรกิจใดก็ตาม ย่อมต้องการกำไรและดำเนินถึงผลเสียของธุรกิจนั้นๆและปัญหาที่พบในทุกๆ สมัยและในทุกบริษัททงหนึ่ไม่พ้นเรื่อง การทำงานของคนในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าขององค์กร สิ่งที่สำคัญในการบริหารคือ ทำอย่างไรจะให้ทรัพยากรบุคคลนั้นทำตามหน้าที่ให้ได้คุณภาพมากที่สุดในการทำงานของพนักงานที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงาน ก็ยังมีส่วนช่วยให้คนทำงานประสบผลสำเร็จอีกด้วย สิ่งที่กำลังมาข้างคั้นอยู่ในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

จังหวัดลำพูน เป็นจังหวัดที่ประชากรมีอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก สร้างรายได้และชื่อเสียงให้กับจังหวัด อาทิ เช่น การทำสวนลำไย การปลูกกระเทียม งานทางด้านหัตถกรรมก็มีชื่อเสียง เช่น การทอผ้าไหมยกดอก นอกจากนั้นจังหวัดลำพูนยังเป็นแหล่งที่ตั้งของโรงงานนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ มีการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในจังหวัดอย่างต่อเนื่อง จังหวัดลำพูน มีประชากร 405,157 คน เป็นชาย 197,719 คน เป็นหญิง 207,438 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดลำพูน, 2550)

บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัด ลำพูน เป็นองค์กรเอกชน ที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดลำพูน ประกอบกิจการค้าอาหารสด อาหารแห้ง อาหารสำเร็จรูป ประกอบกิจการค้าผ้า ด้านเครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องประดับ เครื่องสำอาง ประกอบกิจการค้ากระดาษ เครื่องเขียน สิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ แต่เดิมเป็นร้านขายของเบ็ดเตล็ด เช่น เสื้อผ้า รองเท้า ชุดนักเรียน และของใช้ประเภทอุปโภคบริโภคหรือสินค้าอุปโภคบริโภค เป็นห้างหุ้นส่วน และพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ โดยการขยายพื้นที่และจำนวนสินค้ามากขึ้น จึงทำให้ได้ผลกำไรมากพอที่จะจัดตั้งเป็นบริษัทได้ และขยายตัวเรื่อย ๆ มีการขยายเปิดสาขาต่าง ๆ ในจังหวัดลำพูน และจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาการวิจัย

บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัด ลำพูน เป็นห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่อยู่ในจังหวัดลำพูน และก่อตั้งมาเป็นระยะเวลานาน ในปัจจุบันนี้มีธุรกิจใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายที่เป็นคู่แข่งกันทางธุรกิจ อาทิ เช่น ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ห้างสรรพสินค้าเม็คโคร และยังไม่รวมถึงร้านค้าเล็ก ๆ อีกมากมายที่เกิดขึ้นมาและเป็นคู่แข่งทางการค้า นอกจากนี้ หลักทางการตลาดก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นความต้องการของลูกค้า แต่ละบริษัทห้างร้านหรือธุรกิจขนาดเล็กล้วนก็ย่อมมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันไปแล้วแต่ว่ากลยุทธ์ไหนจะดึงดูดใจลูกค้า แต่สิ่งที่เป็นตัวตัดสินใจและเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของห้างร้านนั้น ๆ ก็คือ การให้บริการ การบริการนั้นเป็นองค์ประกอบหลักในด้านของการตลาด ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ ก็ว่าได้ และในปัจจุบันนี้ปัญหาในด้านพนักงานก็เป็นปัญหาใหญ่อย่างหนึ่ง มีพนักงานเพิ่มขึ้นหรือมีอัตราลดลงทุกปี เนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละบุคคล เช่น การย้ายงาน การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ หรือองค์ประกอบอื่นเพื่อต่าง ๆ ทำให้เกิดการย้ายงาน และมีผลกระทบต่อบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัดลำพูนเป็นอย่างมากเนื่องจากปัจจุบันพนักงานที่เคยทำงานและมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมีอัตราการลาออกจากบริษัทเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพราะองค์ประกอบทางด้านสวัสดิการของ

พนักงาน เงินปันผลประจำปีหรือโบนัส ค่าเบี้ยเลี้ยงการทำงานล่วงเวลาทำให้ทางบริษัท
สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัด ลำพูน ต้องสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถไปเป็นจำนวนมาก
พนักงานเหล่านี้เป็นองค์ประกอบจำเป็นอย่างยิ่งต่อบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
อย่างมาก เพราะพนักงานเหล่านี้เป็นบุคลากรที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานสูง
เชี่ยวชาญในด้านที่ตนเองถนัด ส่วนในเรื่องการรับสมัครพนักงานใหม่นั้นก็เป็นเรื่องยาก เพราะกว่า
จะฝึกฝน อบรมพนักงานใหม่ให้มีความสามารถเทียบเท่าพนักงานเดิม ได้นั้นต้องใช้ระยะเวลา
พอสมควร ดังนั้น การที่จะรักษาพนักงานเดิมให้อยู่กับบริษัทและฝึกฝนพนักงานใหม่ให้มี
ความสามารถเทียบเท่าพนักงานเดิมได้นั้นเป็นเรื่องที่ยากพอสมควรและอีกเรื่องคือ ถ้าผู้บังคับบัญชา
หรือผู้บริหารขาดความเอาใจใส่ และไม่เห็นความสำคัญในการทำงานของพนักงานระดับล่าง ทำให้
พนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ในความ
รับผิดชอบไม่เต็มความสามารถขาดประสิทธิภาพ และอาจส่งผลออกมาในรูปของการขาดความ
รับผิดชอบ ขาดกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาความสิ้นเปลืององค์ประกอบในการบริหารที่
สำคัญคือ บุคลากรทั้งยังส่งผลไปสู่การพัฒนาโดยรวม ดังนั้นบุคลากรต้องเป็นผู้ที่มีความรู้
ความสามารถ และมีคุณภาพเพื่อที่จะทำให้งานทุกอย่างสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัญหาการบริหารทรัพยากร
บุคคลของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน
ด้วยเหตุที่ยังไม่เคยมีการศึกษาอย่างเป็นระบบมาก่อน ทำให้การแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น ความเฉื่อยชา
ในการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ปัญหาต่างๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน ผลการวิจัยใน
ครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ได้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความ
พึงพอใจในงานของบุคลากรที่ถูกต้อง และสามารถพิจารณากำหนดแผนงานและกระบวนการ
บริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อบุคลากรได้รับการ
ตอบสนองด้านความพึงพอใจที่เพียงพอก็จะทำงานอย่างมีความสุข ทุ่มทู่ความรู้ ความสามารถ
ก่อให้เกิดผลงานที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สามารถปฏิบัติภารกิจตามแนวนโยบายของ
องค์กร ให้สำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมาย นอกจากนี้องค์กรอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้
ประโยชน์และเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยได้จัดทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทาง
แก่ผู้บริหารในการปรับปรุงบริหารจัดการองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัด ลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกิจการของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัดลำพูน คาดว่าจะเกิดประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
3. เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกิจการของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

ขอบเขต และข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน มีขอบเขตและข้อจำกัดในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สำนักงานใหญ่ จังหวัดลำพูนเท่านั้น
2. ผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานของบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สำนักงานใหญ่ จังหวัดลำพูนเท่านั้น

ข้อจำกัดการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สำนักงานใหญ่ จังหวัดลำพูนเท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สามารถนำไปเป็นหลักสากล หรือเปรียบเทียบกับสำนักงานหรือหน่วยงานอื่นได้
2. การวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดซึ่งอาจมีผลต่อ ผู้ให้ข้อมูลที่มีความสามารถในการอ่าน และทำความเข้าใจที่แตกต่างกันทำให้ผลการวิจัยมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้
3. การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ จัดเก็บในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2552 ถึง เดือน ตุลาคม 2553 รวม 12 เดือน ดังนั้นข้อมูลที่ได้ อาจเป็นความจริงในช่วงระยะเวลาดังกล่าว เท่านั้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติ ของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ (พิน คงพูล, 2529: 21)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรของบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ที่เป็นพนักงานประจำ รับเงินเดือนในส่วนของบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาง่า จำกัด ถ้าพูด ได้ดำเนินการตรวจเอกสารเพื่อความกระจ่างชัดในปัญหา และสามารถ ดำเนินการวิจัย ได้อย่างถูกต้องโดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการความต้องการของมนุษย์

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) ในพจนานุกรมด้านจิตวิทยาของ ชนพร ชุมวรฐายี (2539: 8) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของ บุคคลจะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคล ได้รับความพึงพอใจมีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจ มากขึ้น (Smith, 1966: 115) ส่วน Vroom (1967: 90) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่หนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมใน สิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบและ แสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเองสอดคล้อง กับ จีรวิทย์ เดชจรัสศรี (2538: 40) ที่ศึกษา แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทั้งสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึก ในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิด ความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะ เห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้นมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึก ทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร(resources) หรือ สิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่

ที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากเท่าใดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน ความพึงพอใจในความคิดของออสแคมป์ (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541: 57 – 58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวัง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎี ความคาดหวัง (expectancy theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (need theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตนา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่างานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติที่มีต่อ งาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานเสียก่อนดังนี้

1. งาน (work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูง เป็นทุนอยู่แล้วนอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำให้เกิดความสนใจ ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่นอกจากนี้งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนด้วย ไม่ยากเกินไปหรือ ง่ายเกินไปจำนวนงานหรือปริมาณงานก็ต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงาน นั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ทำให้เวลาที่จำกัดและงานนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานมี โอกาสที่จะประสบความสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงาน ของตนเองได้และพัฒนาได้

2. ค่าจ้าง (pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งเพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตน ได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงก็ต้องมีความ

ยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกันส่วนวิธีการจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจเช่น การจ่ายเงินรายเดือน การจ่ายรายปี รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆหรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้างควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็เป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (working conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศหรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่หัวหน้างานแบบต่างๆมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-works) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจจะมี ความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อย

ความสามารถที่จะทำอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานเป็นไปได้อีก

9. องค์การการจัดการหรือการบริหาร (organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

นอกจากนี้ กิตติยา ปรีดีคิลิก (2524: 321-322) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการเขาได้

หลุยส์ จัมปาเทศ (2533: 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชวิณี เดชจินดา (2530: 45) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับที่ต้องการ

มนตรี เฉียบแหลม (2536: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคล ได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและรู้สึกดังกล่าวนี้อาจลดลงหรือไม่เกิด

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538: 8) กล่าวว่าระบบความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวยังลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของแมคคอร์ดมิกและแดเนียล (1980: 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึงความ

พอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

โชคชัย ชัยธวัช (2547: 143 - 144) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็น ผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

Oliver (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การตอบสนองที่แสดงถึงความประสงค์ของลูกค้า เป็นวิจาร์ณญาณของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจมีมุมมองที่แตกต่างกันแล้วแต่มุมมองของแต่ละคน สอดคล้องกับ Good (1973: 320) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ หรือทัศนคติที่มีต่อบุคคลนั้นๆ

วรุณ (1964:328) กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมาย คล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่ เชลลีย์ (Shelley, 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียก กันว่าระบบความพึงพอใจ

ก๊อค (1973: 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับ ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (1973: 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมี ความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534:15) กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำเร็จดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการ ดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ เช่น การบริการที่ดี การเอาใจใส่ อุณหภูมิที่เหมาะสม บรรยากาศ และด้านอื่นๆที่เป็นปัจจัยเอื้อให้เกิดความพึงพอใจได้ ผู้ให้บริการต้องดูลูกค้า วิเคราะห์และเข้าใจในความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี บริการหรือตอบสนองได้เป็นอย่างดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ทำให้ง่ายต่อการที่จะดำเนินกิจกรรมอื่นๆต่อไป

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้า (stimulant) ที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (final outcome) ของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ (non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical theory of motivation) article Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ (ประมวญ พิรัชพันธ์, 2539: 220)

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (the need –hierarchy conception of human motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self-actualization needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกระงับอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่

ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหาร ไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องต้องการสิ่งอื่นใดอีก เขากล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทานสิ่งอื่นๆ นอกจากนี้จะไม่มี ความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชน การได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิต บุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ตัวอย่าง การขาดแคลนอาหาร มีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวิตประวัติเพื่อแสดงว่า ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อ สงคราม โลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรม และค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตรอดโดยการกิน ซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมี อิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรธา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการ อื่นๆ และแรงผลักดันของความต้อการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการ อื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและ ต้องพึ่งพ้อาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้ว เพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลัง ความต้องการความปลอดภัยจะเห็น ได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบ อุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการ ฝันร้ายและความต้องการที่จะได้รับความ

ปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดจั้นและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้อ่อนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชี หรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆ จะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วม แผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้ Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่ โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัย ผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็ง ซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไปในวัยที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทกเทิดสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับการรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรัก

ระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มีมักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่ง ที่ควรสังเกตประการหนึ่งก็คือ มีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความ สัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึก เช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมา โดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow, 1970: 170)

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (self-esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว ผลลัพธ์ในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ ในงานภาระกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตาม ทศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและ

ความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการ ในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใด ดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอ ได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามปีได้ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือ และหันมาให้ความสนใจที่จะเรียกร่องสามปีให้กลับคืนมา ซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่ง เธอได้รับแล้ว และถ้าเธอได้รับความพึงพอใจในความรักโดยสามปีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยว ข้องใน โลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง

ความพึงพอใจของความต้องการ ได้รับการยกย่อง โดยทุกๆ ไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า การมีผลกระทัด การมีความสามารถ และความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้าม การขาดความรู้สึกต่างๆ ดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอใจเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็น การรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิต และประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจง การได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคล และความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือ ยกย่อง มีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (self-actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ทำ ทาย ความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคล ที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น นักดนตรีก็ควรใช้ความสามารถทางด้านดนตรี

ศิลปินก็จะต้องวาดรูป ก็จะต้องเขียน โคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้น เป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง Maslow (1970: 46)

ความต้องการ ที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนิน ไปอย่างง่ายหรือเป็นไปได้โดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามากจะกักตัวเองในสิ่งเหล่านี้ ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ (Maslow, 1962: 58)

ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจาก คนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่นๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ ตัวอย่าง เช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกด ความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึง การมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพ โดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านการเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือ เมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวน ซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆ อย่างตลอดจนรับประกันการว่างและความมั่นคงสำหรับชีวิต เมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่ายๆ ว่า ถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวน เขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทำไมทุกๆ คนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (why can't all people achieve self-actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช่ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในคน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประมาณ Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้ เป็นสิ่งที่ยากมาก บุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไร มนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาบดบังพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคล ดังนี้

อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเอง คือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตากรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยน สิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” (unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่า เช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิง เป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยง หรือขจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory) ในช่วงปี ค.ศ.1969 เอลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2535: 195-197) ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (existence needs: e) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม
2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (relatedness needs: r) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs: g) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมา ได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (satisfaction – progression process) อาจทำให้รู้สึกอึดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์ เช่นนี้ว่า frustration regression process (นันทนา ประกอบกิจ, 2538: 37-38) อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่าง ๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เจานำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงานโดยการดำเนินการด้วยวิธีต่างๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจคิดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

ภาคสรุป

บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูนเป็นองค์กร องค์กรหนึ่งที่มีลักษณะรูปแบบในด้านของห้างสรรพสินค้า จำกัดสินค้านในรูปแบบขายปลีก มีการจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบและมีบุคลากรจำนวนมาก แบ่งตามหน้าที่การทำงานที่แตกต่างกัน อาทิ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายบุคคล ฝ่ายขาย พนักงานสต็อก แต่ละหน้าที่ก็มีการทำงานที่แตกต่างกัน เราจึงต้องการที่จะศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจของบุคลากรเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุดเพื่อประโยชน์สูงสุดในการทำงานความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานถือว่าเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้งานสำเร็จได้ ซึ่งถ้าหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านสุขภาพกายและจิตใจแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากในสภาวะการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อบุคคลทั่วไปและบุคคลที่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความเครียด ความเหนื่อยล้า และปัญหาอื่นอย่างกว้างขวางซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน เพื่อทราบถึงความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในองค์กร และสามารถตอบสนองในสิ่งที่บุคลากรต้องการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทำให้องค์กรพัฒนาและเจริญก้าวหน้าขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน สาขาใหญ่ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย กล่าวตามลำดับคือ การกำหนดประชากรในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและระยะเวลาที่ทำการวิจัยโดยศึกษากลุ่มประชากร คือพนักงานของบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัด ลำพูน จำนวน 105 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรพนักงานในแต่ละฝ่ายของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน
ฝ่ายบุคคล	10
ฝ่ายบัญชี การเงิน	20
ฝ่ายขาย	51
ฝ่ายพนักงาน โกดัง	18
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	6
รวม	105

ที่มา: ข้อมูลจากรายงานฝ่ายบุคคล ประจำเดือน มกราคม 2552 บริษัทสรรพสินค้า
แจ่มฟ้าพลาซ่าจำกัด ลำพูน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน จำนวน 105 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามแบบ taro yamane (1973: 886 - 887) ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม 83 คน โดยการคำนวณมีรายละเอียดดังนี้

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

ซึ่ง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดว่าจะเป็น (0.05)

โดย

$$n = \frac{105}{1 + 105(0.05)^2}$$

$$= \frac{105}{1 + 1.05}$$

$$= 83$$

ผลการคำนวณของตัวอย่างด้วยวิธีการนี้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 83 คน

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยและวิธีการวัดตัวแปรไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างทางสรีระของผู้ให้ข้อมูลที่จำแนกออกเป็น เพศชาย หรือเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่เกิดมาของผู้ให้ข้อมูล นับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงเวลาบันทึกข้อมูล หากเศษปีที่เกิดขึ้นกว่า 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้ข้อมูล ที่ได้รับการศึกษาในระบบ จากสถาบันการศึกษาของรัฐหรือเอกชน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมถึงความพึงพอใจในด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านสิทธิในการลาหยุดหรือวันหยุด

สำหรับเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน ซึ่งสร้างข้อความในการครอบคลุมในด้านการวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆตามหัวข้อ ในทุกหัวข้อจะมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบ จำนวน 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน พึงพอใจมาก ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน พึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน พึงพอใจน้อย ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน ไม่พึงพอใจ ซึ่งมีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	หมายถึง
4.21 - 5.00	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 - 3.40	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.80	พนักงานมีความพึงพอใจในระดับไม่พึงพอใจ

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด

ตอนที่ 3 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพตามแนวทางของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543: 115,128) ดังนี้

1. ทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวทางในการตรวจเอกสาร เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามด้านความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยกำหนดองค์ประกอบแบบสอบถาม และเกณฑ์การชี้วัด เครื่องมือในการชี้วัดความพึงพอใจในครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาโดยในขั้นนี้ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาเมื่อได้แบบสอบถามแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยนำไปทดสอบกับพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน สาขานิคมอุตสาหกรรม จำนวน 20 คน หลังจากได้แบบสอบถามในการศึกษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธีของ cronbach's alpha ใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 125)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

- n คือ จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
- S_1^2 คือ ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
- S_2^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผลการทดสอบ ปรากฏว่า ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 0.70 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.964 (รายละเอียดตารางภาคผนวก ข) แสดงว่า แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานของ บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่าจำกัด ลำพูน ทั้ง 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายขาย ฝ่ายพนักงานโกดัง และฝ่ายบุคคล
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูล โดยการค้นคว้าจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว นำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) อันได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงพรรณนาด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) อันได้แก่ การแจกแจงความถี่

(frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงพรรณนาด้านความพึงพอใจ

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 12 เดือน ตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553



บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน สำนักงานใหญ่ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานใน บริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างตามแบบ taro yamane (1973: 886 - 887) ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม 83 คน ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS ผลการวิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานของ พนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 78.3 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 21.7 เป็นเพศชาย ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน เป็นบริษัทที่ขายสินค้า อาทิเช่น เครื่องสำอาง เสื้อผ้า รองเท้าและเพศ หญิงมีความสามารถในการขายสินค้ามากกว่าเพศชาย ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่จึงเป็นเพศหญิง รายละเอียดดังตาราง 2

อายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.0 มีอายุในช่วง 30 ปีและน้อยกว่า และช่วงอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 47.0 เท่ากัน รองลงมา ร้อยละ 6.0 มีอายุในช่วง 41 - 50 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 29.73 ปี ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 45 ปี อายุ น้อยที่สุด 19 ปี จากการศึกษาเห็นได้ว่า พนักงาน มีอายุเฉลี่ย 29.73 ปี เนื่องมาจาก อยู่ในช่วงที่เป็นผู้ใหญ่เต็มที่ มีความรับผิดชอบและพร้อมที่จะ รับภาระต่างๆ ดังนี้ (เกิดศักดิ์ สุขคง, ระบบออนไลน์) กล่าวได้ว่า วัยนี้นับเป็นวัยที่เหมาะสมในการ

เริ่มต้นชีวิตการทำงานหลังจากได้สะสมความรู้และประสบการณ์มากพอสมควรในวัยเด็ก และเรียนจบการศึกษาแล้วเป็นระยะที่มีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจและสติปัญญา รวมทั้งการปรับตัวในสังคม และมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี รายละเอียดดังตาราง 2

สถานภาพการสมรส

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.8 สถานภาพโสด รองลงมา ร้อยละ 38.6 สถานภาพสมรส ส่วนผู้ที่ให้ข้อมูลร้อยละ 3.6 คือ สถานภาพหย่าร้าง จากผลการวิจัยพอสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ อายุยังไม่มากนักซึ่งมีความกระตือรือร้นละคล่องตัวในการทำงานสูง สอดคล้องกับ สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์ (2545: 153) ได้ระบุว่า พนักงานที่มีสถานะภาพโสดมีความกระตือรือร้น และมีความคล่องตัวในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสเพราะไม่มีภาระทางครอบครัว รายละเอียดดังตาราง 2

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 41.0 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา รองลงมาคือ ร้อยละ 30.1 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 28.9 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัศึกษามีความรู้ ความสามารถ และมีความรับผิดชอบเพียงพอในการทำงาน (พิสมัย แสนยอด, 2545) รายละเอียดดังตาราง 2

รายได้

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 90.4 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 7.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 2.4 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท โดยมีรายได้เฉลี่ย 8,044.70 บาท ผู้ให้ข้อมูลมีรายได้สูงสุด 25,000 บาท มีรายได้น้อยสุด 5,000 บาท จากผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ให้ข้อมูลมีรายได้ต่อเดือน 8,044.70 บาท ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาทำงานโดยเฉลี่ย 3.61 ปี เมื่อพนักงานได้ทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วจะได้รับการปรับอัตราค่าจ้างขึ้นเงินเดือนเมื่อเทียบกับวุฒิการศึกษาแล้วจึงมีความสอดคล้องกัน รายละเอียดดังตาราง 2

ระยะเวลาทำงาน (อายุงาน)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 38.6 เป็นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี รองลงมา ร้อยละ 36.1 ทำงานมาแล้วอย่างน้อย 1-3 ปี อายุการทำงานระหว่าง 4-6 ปี ร้อยละ 3.6 และพนักงานที่ทำงานในบริษัทนี้มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.7 โดยมีระยะเวลาทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปี ระยะเวลาที่ทำงานมากที่สุด 11 ปี น้อยสุด 1 ปี จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี เนื่องมาจาก ในปีหนึ่งๆมีผู้ที่สำเร็จการศึกษาออกมาทำงานมีอัตราที่สูงจึงทำให้มีพนักงานใหม่มีจำนวนที่มากและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่มากกว่าด้วย รายละเอียดดังตาราง 2

เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ร้อยละ 74.7 เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน และร้อยละ 25.3 ไม่เคยทำงานในองค์กรใดๆมาก่อนเลย จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในการทำงานรับพนักงานเข้าองค์กรนั้นจะเน้นไปที่พนักงานที่เคยผ่านการทำงานมาก่อน เนื่องจากพนักงานมีประสบการณ์และความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังตาราง 2

สาเหตุที่ย้ายงานจากองค์กรอื่น

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 30.1 ย้ายงานจากองค์กรอื่นมาสาเหตุเพราะเงินเดือนน้อย รองลงมา ร้อยละ 16.9 สาเหตุเพราะ ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่ ร้อยละ 4.8 สาเหตุเพราะ ไม่พอใจในสวัสดิการ บริษัทเล็กจ้าง ไม่มีอิสระในการทำงาน ร้อยละ 3.6 ไม่มีโอกาสเรียนรู้งานเพิ่ม และร้อยละ 1.2 สาเหตุเนื่องจากโอกาสเลื่อนตำแหน่งมีน้อยและไม่มีการรับรู้ในผลสำเร็จของงาน จากการวิจัยพบว่า สาเหตุเนื่องมาจากผู้ให้ข้อมูลได้รับผลตอบแทนที่น้อย ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน มีอัตราผลตอบแทนที่สูงกว่า รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ให้ข้อมูล(n=83)	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	21.70
หญิง	65	78.30
อายุ		
30 ปีและน้อยกว่า	39	47.00
31 - 40 ปี	39	47.00
41 - 50 ปี	5	6.00
ค่าเฉลี่ย = 29.73	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.29	ต่ำสุด= 19 สูงสุด= 45
สถานภาพ		
โสด	48	57.80
สมรส	32	38.60
หย่าร้าง	3	3.60
การศึกษา		
มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6	34	41.00
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง	25	30.10
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	24	28.90

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ให้ข้อมูล(n=83)		
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ		
5,000 บาท	2	2.40
5,001 - 10,000 บาท	75	90.40
10,001 - 15,000 บาท	6	7.20
ค่าเฉลี่ย = 8044.70	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3658.42	ต่ำสุด = 5000 สูงสุด = 25000
ระยะเวลาทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	32	38.60
1 - 3 ปี	30	36.10
4 - 6 ปี	3	3.60
มากกว่า 6 ปี	18	21.70
ค่าเฉลี่ย = 3.61	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.42	ต่ำสุด = 1 สูงสุด = 11
เคยทำงานในองค์กรอื่นๆมาก่อน		
ไม่เคย	21	25.30
เคย	62	74.70
สาเหตุที่ย้ายจากงานเดิมในองค์กรอื่นๆ		
เงินเดือนน้อย	25	30.10
ไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	4	4.80
งานที่ทำไม่มีความปลอดภัย	2	2.40
ไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน	2	2.40

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ให้ข้อมูล(n=62)	
	จำนวน	ร้อยละ
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อย	1	1.20
ไม่มีโอกาสได้เรียนรู้งานเพิ่ม	3	3.60
ไม่มีการรับรู้ในผลสำเร็จของงาน	1	1.20
บริษัทเล็กจ้ำง	4	4.80
งานที่ทำไม่น่าสนใจ	2	2.40
ไม่มีอิสระในการทำงาน	4	4.80
ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่	14	16.90

หมายเหตุ ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ทำงานแบ่งออกเป็น 17 ด้านด้วยกัน คือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ตลอดจนด้านสิทธิในการลาหยุดหรือวันหยุด

ด้านผลสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านผลสำเร็จในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการ

ทำงาน ในด้านผลสำเร็จในการทำงานในระดับมาก สามารถอธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านผลสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.78) การได้ใช้ความรู้ที่มีในการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.60) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.55) การได้ร่วมตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47) ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญความพึงพอใจในการทำงานในด้านผลสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานได้ให้ความสำคัญในด้านผลสำเร็จในการทำงาน ให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัทและของตนเอง รายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านผลสำเร็จในการทำงาน

ด้านผลสำเร็จในการทำงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การได้ใช้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน	18.10	44.60	34.90	2.40	0.00	3.78	มาก
2. การได้ใช้ความรู้ที่มีในการปฏิบัติงาน	20.50	27.70	43.40	8.40	0.00	3.60	มาก
3. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	19.30	27.70	43.40	8.40	1.20	3.55	มาก
4. การได้ร่วมตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา	19.30	25.30	41.00	12.00	2.40	3.47	มาก
5. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง	1.20	44.60	48.20	6.00	0.00	3.41	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.56	มาก

ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการยอมรับ ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในอาชีพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76) การได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.18) การได้รับการยกย่องและชมเชยในองค์กร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.13) และมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.89)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านการยอมรับในการทำงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานได้ให้ความสำคัญในด้านการยอมรับในการทำงาน ให้ความสำคัญต่อการที่ได้รับความชมเชย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น และการได้รับการไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น

ด้านการยอมรับ ยกย่อง และ ชมเชยจากผู้อื่น	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. มีความภาคภูมิใจในอาชีพ	18.10	48.20	26.50	6.00	1.20	3.76	มาก
2. การได้รับการยอมรับและ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	8.40	24.10	44.60	22.90	0.00	3.18	ปานกลาง
3. การได้รับการยกย่องแล ชมเชยในองค์กร	6.00	21.70	57.80	8.40	6.00	3.13	ปานกลาง
4. มีรางวัลตอบแทนความดี ความชอบในผลการ ปฏิบัติงาน	2.40	26.50	42.20	15.70	13.30	2.89	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.24	ปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.02 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.39) มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้รับผิดชอบ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29) มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.80) และการได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.58)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานได้ให้ความสำคัญในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานบ้าง อาจเนื่องมาจากโอกาสที่น้อยหรือมีบ้างในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและประสบการณ์บ้างเป็นบางครั้ง ส่วนในเรื่องการศึกษาต่อและดูงานรวมไปถึงการได้เลื่อนตำแหน่งอาจเป็นอะไรที่เป็นไปได้ยาก รายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. มีโอกาสรับรู้งานด้าน ต่างๆเพื่อพัฒนาตนเอง ตลอดเวลา	13.30	26.50	45.80	14.50	0.00	3.39	ปานกลาง
2. มีโอกาสได้รับการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ในการ ทำงานที่ได้รับผิดชอบ	14.50	22.90	41.00	20.50	1.20	3.29	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การทำงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. มีโอกาสศึกษาต่อและคู งาน	4.80	18.10	42.20	21.70	13.30	2.80	ปานกลาง
4. การได้รับการเลื่อน ตำแหน่ง	3.60	12.00	39.80	27.70	16.90	2.58	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.02	ปานกลาง

ด้านลักษณะของงานที่ทำ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานที่ทำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ ในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านลักษณะของงานที่ทำอธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.48) ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.40) งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.35) ความเป็นอิสระในระหว่างการทำงานได้รับการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาไม่มากนัก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.23) งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.83)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานที่ทำในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานได้ให้ความสำคัญในด้านลักษณะของงานที่ทำ โดยส่วนใหญ่ไม่จำเป็นต้องเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา แต่จะเน้นการทำงานไปในด้านของงานที่ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ตรงกับความต้องการและตนเองถนัดและยังชอบการทำงานที่มีอิสระในการทำงาน มีการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาไม่มากนัก รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำ

ด้านลักษณะของงานที่ทำ	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	19.30	28.90	32.50	19.30	0.00	3.48	มาก
2. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ	16.90	25.30	38.60	19.30	0.00	3.40	ปานกลาง
3. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	13.30	28.90	37.30	20.50	0.00	3.35	ปานกลาง
4. ความเป็นอิสระในระหว่างการปฏิบัติงานได้รับการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาไม่มากนัก	14.50	15.70	53.00	12.00	4.80	3.23	ปานกลาง
5. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรูที่ได้ศึกษามา	4.80	16.90	44.60	24.10	9.60	2.83	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.26	ปานกลาง

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.86 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านลักษณะของงานที่ทำอธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.07) มีความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.77) และมีกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.73)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่ทำงานได้ให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานต้องการโอกาสในการเจริญเติบโตกันทุกคน แต่ในการจะได้เติบโตในหน้าที่การงานนั้นก็ต้องใช้องค์ประกอบหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นผลงาน ความเพียรพยายามและมีความมานะอดทนบากบั่นจึงจะสำเร็จ ดังนั้น จึงมีไม่มากที่จะประสบความสำเร็จอย่างที่ตนเองต้องการ รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

ด้านโอกาสในการ เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. หลักเกณฑ์ในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความยุติธรรม และ เป็นไปตามหลักคุณธรรม	4.80	20.50	56.60	13.30	4.80	3.07	ปานกลาง
2. มีความเสมอภาคหรือ โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่ง	2.40	9.60	56.60	25.30	6.00	2.77	ปานกลาง
3. มีกำหนดหลักเกณฑ์หรือ เงื่อนไขในการเลื่อน ตำแหน่งชัดเจน	2.40	10.80	53.00	25.30	8.40	2.73	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						2.86	ปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านความ

รับผิดชอบในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานอธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานได้แก่ ระดับความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.48) ความเหมาะสมของปริมาณงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.29) การมีส่วนร่วมในการกำหนดและแนวทางการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.28)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานมีความพึงพอใจและได้รับผิดชอบงานของตนเองในหน้าที่นั้นๆอย่างเหมาะสม แต่ละฝ่ายก็ทำงานของตนเองรับผิดชอบและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ระดับความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ	10.80	32.50	50.60	6.00	0.00	3.48	มาก
2. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	12.00	26.50	43.40	14.50	3.60	3.29	ปานกลาง
3. การมีส่วนร่วมในการกำหนดและแนวทางการปฏิบัติงาน	12.00	19.30	56.60	8.40	3.60	3.28	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.35	ปานกลาง

ด้านนโยบายการบริหาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านนโยบายการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในด้านนโยบายการบริหารในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านนโยบายการบริหาร อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านนโยบายการบริหาร ได้แก่ มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.31) ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.16) การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.05)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านนโยบายการบริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานได้ให้ความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหารระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานยังไม่เข้าใจนโยบายในด้านต่างๆ รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านนโยบายการบริหาร

ด้านนโยบายการบริหาร	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจน	7.20	33.70	42.20	16.90	0.00	3.31	ปานกลาง
2. ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย	2.40	31.30	47.00	18.10	1.20	3.16	ปานกลาง
3. การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร	2.40	30.10	39.80	25.30	2.40	3.05	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.17	ปานกลาง

ด้านการบังคับบัญชา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.14 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านการบังคับบัญชา อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการบังคับบัญชา ได้แก่ ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.22) การให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.19) ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.08) และวิธีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.05)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในการทำงานในด้านการบังคับบัญชา ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานให้ความสำคัญในการทำงานด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง เนื่องจาก หัวหน้างานมีความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันเป็นไปได้อย่างดี รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน	8.40	26.50	45.80	16.90	2.40	3.22	ปานกลาง
2. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา	6.00	31.30	44.60	12.00	6.00	3.19	ปานกลาง
3. ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	8.40	21.70	39.80	30.10	0.00	3.08	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านการบังคับบัญชา	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
4. วิธีการรับฟังข้อคิดเห็น หรือเสนอแนะของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	7.20	21.70	42.20	26.50	2.40	3.05	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.14	ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านการสัมพันธ์กับหัวหน้างานในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ได้แก่ ความจริงใจและความเป็นกันเอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.36) การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.35) และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.14)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานให้ความพึงพอใจในด้านการสัมพันธ์กับหัวหน้างานระดับปานกลาง เพราะ การทำงานนั้นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีสิทธิสนมในระดับที่เหมาะสม ไม่สนิทเกินไปหรือไม่ห่างเหินกันจนเกินไป ผู้บังคับบัญชาต้องวางตัวอย่างเหมาะสม และไม่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกอึดอัดจนเกินไป รายละเอียดดังตาราง 11

ตาราง 11 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความจริงใจและความเป็นกันเอง	10.80	34.90	42.20	3.60	8.40	3.36	ปานกลาง
2. การวางคนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	6.00	39.80	42.20	7.20	4.80	3.35	ปานกลาง
3. การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา	10.80	24.10	43.40	12.00	9.60	3.14	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.28	ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72) ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.71) การปรึกษาหารือกันระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57) และการเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.35)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใน ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นตัวอย่างส่งเสริม สนับสนุนการทำงานให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. การให้ความช่วยเหลือกัน ในการทำงานให้สำเร็จ ตามเป้าหมาย	18.10	36.10	45.80	0.00	0.00	3.72	มาก
2. ความสนิทสนม ความ จริงใจ และความเป็น กันเอง	14.50	47.00	33.70	4.80	0.00	3.71	มาก
3. การปรึกษาหารือกัน ระหว่างกันเมื่อประสบ ปัญหาะหว่างการทำงาน	13.30	38.60	39.80	8.40	0.00	3.57	มาก
4. การเปิดโอกาสให้ทุกคน แสดงความคิดเห็นและรับ ฟังซึ่งกันและกัน	9.60	36.10	39.80	8.40	6.00	3.35	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.59	มาก

ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความมั่นคงใน
การทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.45 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการ
ทำงานในด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านความ
มั่นคงในการทำงาน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความมั่นคงในการทำงานได้แก่ความมั่นคง
และความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินกิจการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.52) ความมั่นคงและความ
เจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.39)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ฐานะทางการเงินและความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความมั่นคงในระดับสูง บริษัทมีศักยภาพเพียงพอในการดำเนินกิจการและพนักงานมีความมั่นใจในเสถียรภาพของบริษัท รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความมั่นคงและความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินกิจการ	7.20	45.80	38.60	8.40	0.00	3.52	มาก
2. ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	8.40	34.90	43.40	13.30	0.00	3.39	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.45	มาก

ด้านชีวิตส่วนตัว

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านชีวิตส่วนตัว มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในด้านชีวิตส่วนตัวในระดับมาก สามารถแบ่งระดับความสำคัญในด้านชีวิตส่วนตัว อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านชีวิตส่วนตัวได้แก่ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานให้กับองค์กร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86) ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านชีวิตส่วนตัวในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ชีวิตส่วนตัวของพนักงานที่ทำงานส่วนใหญ่พึงพอใจ

มากในด้านของชีวิตส่วนตัว และครอบครัวก็ให้การสนับสนุนในการทำงานเป็นอย่างดี
รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านชีวิตส่วนตัว

ด้านชีวิตส่วนตัว	ผู้ให้ข้อมูล					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจใน การทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
1. ครอบครัวเข้าใจและ สนับสนุนในการทำงาน ให้กับองค์กร	18.10	53.00	25.30	3.60	0.00	3.86	มาก
2. ความสะดวกสบายในการ เดินทางมาทำงาน	19.30	38.60	38.60	2.40	1.20	3.72	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.79	มาก

ด้านสภาพการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.44 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงานในระดับมาก สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านสภาพการทำงาน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ มีความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.55) จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.40) เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมีเพียงพอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.36)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพบรรยากาศโดยรอบไม่ว่าจะเป็นในด้านจำนวนพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานที่มีเพียงพอ และความปลอดภัยในการทำงานเป็นตัวสนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในระดับมาก รายละเอียดดังตาราง 15

ตาราง 15 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน

ด้านสภาพการทำงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีความปลอดภัยในการทำงาน	10.80	41.00	41.00	7.20	0.00	3.55	มาก
2. จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	6.00	42.20	42.20	4.80	4.80	3.40	ปานกลาง
3. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมีอย่างเพียงพอ	6.00	33.70	53.00	4.80	2.40	3.36	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.44	มาก

ด้านตำแหน่งงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านตำแหน่งงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.43 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านตำแหน่งงานในระดับมาก สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านตำแหน่งงาน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านตำแหน่งงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.48) ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความเหมาะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47) ความพึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.34)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านตำแหน่งงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบันในระดับมาก เนื่องจากตำแหน่งงานในปัจจุบันเหมาะสมกับตัวพนักงานเอง มีความพึงพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน รายละเอียดดังตาราง 16

ตาราง 16 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านตำแหน่งงาน

ด้านตำแหน่งงาน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การได้รับการยอมรับในตำแหน่งที่ปฏิบัติ	9.60	33.70	51.80	4.80	0.00	3.48	มาก
2. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความเหมาะสม	12.00	28.90	55.40	1.20	2.40	3.47	มาก
3. ความพึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน	9.60	27.70	51.80	8.40	2.40	3.34	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.43	มาก

ด้านค่าตอบแทน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.01 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญในด้านตำแหน่งงานในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านค่าตอบแทน อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.11) ความยุติธรรมของการขึ้นเงินเดือน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.01) และผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.92)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานบางส่วนไม่พอใจในเงินเดือนที่ได้รับ ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมาอาจมีบ้างแต่ไม่บ่อย อาจจะหลายปีครั้ง แต่ก็มีส่วนที่พอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ รายละเอียดดังตาราง 17

ตาราง 17 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทน

ด้านค่าตอบแทน	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. เงินเดือนที่ได้รับ	9.60	19.30	44.60	25.30	1.20	3.11	ปานกลาง
2. ความยุติธรรมของการขึ้นเงินเดือน	7.20	24.10	37.30	25.30	6.00	3.01	ปานกลาง
3. ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา	6.00	20.50	39.80	26.50	7.20	2.92	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.01	ปานกลาง

ด้านสวัสดิการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.85 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านสวัสดิการ อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ประกันชีวิต (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.06) สวัสดิการด้านรูปแบบพนักงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.04) สวัสดิการด้านกองทุนกู้ยืม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.83) สวัสดิการด้านค่าทำศพ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.82) สวัสดิการด้านส่วนลดพิเศษ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.81) สวัสดิการด้านการจัดเลี้ยงประจำปี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.75) และสวัสดิการด้านเงินสะสม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.65)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานพึงพอใจในด้านสวัสดิการในระดับปานกลาง เนื่องมาจากสวัสดิการบางส่วนยังไม่เพียงพอต่อพนักงาน เช่น สวัสดิการกองทุนกู้ยืมเงินมีเงินทุนไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน สวัสดิการส่วนลดพิเศษ สวัสดิการด้านเงินสะสม เป็นต้น รายละเอียดดังตาราง 18

ตาราง 18 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล/ ประกันชีวิต	12.00	20.50	37.30	21.70	8.40	3.06	ปานกลาง
2. สวัสดิการด้านเครื่องแบบพนักงาน	10.80	21.70	37.30	20.50	9.60	3.04	ปานกลาง
3. สวัสดิการด้านกองทุนกู้ยืม	12.00	10.80	36.10	30.10	10.80	2.83	ปานกลาง
4. สวัสดิการด้านค่าทำศพ	7.20	9.60	51.80	20.50	10.80	2.82	ปานกลาง
5. สวัสดิการด้านส่วนลดพิเศษ	4.80	22.90	33.70	25.30	13.30	2.81	ปานกลาง
6. สวัสดิการด้านการจัดเลี้ยงประจำปี	3.60	22.90	28.90	33.70	10.80	2.75	ปานกลาง
7. สวัสดิการด้านเงินสะสม	8.40	9.60	38.60	25.30	18.10	2.65	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						2.85	ปานกลาง

ด้านสิทธิในการลา/วันหยุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสิทธิในการลา/วันหยุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.04 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสิทธิในการลา/วันหยุดในระดับปานกลาง สามารถแบ่งระดับความสำคัญของด้านสิทธิในการลา/วันหยุด อธิบายโดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านสิทธิในการลา/วันหยุดได้แก่ การให้สิทธิลาหยุดประจำปี หยุดพักผ่อนประจำปี หยุดตามประเพณี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.06) การให้สิทธิลาป่วย ลากิจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.02)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสิทธิในการลา/วันหยุดในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานมีความพึงพอใจในด้าน

สิทธิในการลา/วันหยุด ของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ได้เปิดบริการทุกวันอาจทำให้พนักงานมีวันหยุดที่น้อยลง เพราะต้องทำงานเป็นกะและแบ่งเวลายางานกัน รายละเอียดดังตาราง 19

ตาราง 19 ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ในด้านสิทธิในการลา/วันหยุด

ด้านสิทธิในการลา / วันหยุด	ผู้ให้ข้อมูล					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. การให้สิทธิลาหยุดประจำ สัปดาห์ หยุดพักผ่อนประจำปี หยุดตามประเพณี	10.80	28.90	25.30	25.30	9.60	3.06	ปานกลาง
2. การให้สิทธิ์ลาป่วย ลากิจ	6.00	32.50	28.90	22.90	9.60	3.02	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.04	ปานกลาง

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน

จากผลการวิจัยมีผู้ให้ข้อมูลในปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยผู้ให้ข้อมูลจำนวน 53 คน พบว่า สิ่งที่บริษัทควรปรับปรุงมากที่สุด คือ เรื่องการให้สวัสดิการแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและกำลังใจในการทำงาน ควรมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล มีประกันชีวิตให้พนักงานทุกคนควรมีกองทุนให้กู้ยืมและจัดการอย่างเป็นระบบ เช่น กู้ยืมได้ต้องเนื่องมาจากมีความจำเป็นจริงๆ และมีการชำระที่ตรงเวลาเพื่อทำให้มีเงินทุนกู้ยืมหมุนเวียนและเพื่อพนักงานจะได้มีความอุ่นใจและสบายใจเมื่อต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน สวัสดิการของพนักงาน โดยพนักงานอยากให้ทางบริษัทมีโรงอาหารภายในบริษัท เพื่อเป็นการสะดวกแก่พนักงานในการรับประทานอาหาร รวมทั้งยังสามารถควบคุมราคาไม่ให้สูงเกินไปได้ และในด้านค่าตอบแทนโดยพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ ให้เงินตามวุฒิการศึกษา และต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอในแต่ละ

เดือน การขึ้นเงินเดือนอย่างสมเหตุสมผล มีการให้การขึ้นเงินเดือนอย่างโปร่งใสตามความสามารถ ความพยายามของพนักงานไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน มีโบนัสประจำปีให้แก่พนักงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีการทำงานร่วมกัน ควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเพิ่มวันหยุดให้แก่พนักงาน และมีการจัดระบบการสับเปลี่ยนวันในการทำงาน เพื่อให้มีความแน่นอน และควรมีสิ่งเร้าต่างๆ เช่น กระตุ้นให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ อยู่เสมอ มีการทำงานในรูปแบบที่เปลี่ยนไปเรื่อยๆ กำหนดกฎเกณฑ์เพื่อเพิ่มยอดขายสร้างความท้าทาย เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความจำเจและสร้างความพึงพอใจ มีแรงผลักดันในการทำงาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
3. เพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกิจการของบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 83 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการศึกษา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามแบบ taro yamane (1973: 886 - 887) ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข จากนั้น นำไปทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) แล้วนำผลของการทดสอบมารายงานเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อพิจารณากลับกรองความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จนในที่สุดได้รับความเห็นชอบและอนุมัติให้ใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (statistical package for the social science, SPSS) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 29.73 ปี ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 41.00 สำเร็จการศึกษาระดับสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โดยพบว่า และมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท โดยมีระยะเวลาทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปี

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์กร

จากการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในองค์กรในระดับปานกลางและระดับมาก คือ ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงองค์กรกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 17 ด้านด้วยกัน คือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ และด้านสิทธิในการลาหยุดหรือวันหยุด โดยสรุปคือ พนักงานมีความคาดหวังสูงที่อยากจะทำงานให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ ต้องการให้ผู้บังคับบัญชายอมรับตนเอง ยกย่องชมเชยเมื่องานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงเพื่อที่让员工มีความภูมิใจในงานที่ทำ ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา อยากที่จะได้มีโอกาสได้รับเข้าฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ในลักษณะของงานที่ทำคือ อยากมีความเป็นอิสระในระหว่างการปฏิบัติงานและเป็นงานที่ตรงกับความถนัดของบุคคลนั้นๆ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน พนักงานส่วนใหญ่ก็อยากจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานกันทุกคน อยากให้มีเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน มีความเสมอภาคและโอกาสที่เท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมในการพิจารณาตัดสิน โดยสรุปคือ เรื่องการให้สวัสดิการแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงาน ควร มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล มีประกันชีวิตให้พนักงานทุกคน ควร มีกองทุนให้กู้ยืมและจัดการอย่างเป็นระบบ เช่น กู้ยืมได้ต้องเนื่องจากมีความจำเป็นจริงๆ และมีการชำระที่ตรงเวลาเพื่อที่ให้มีเงินทุน กู้ยืมหมุนเวียนและเพื่อพนักงานจะได้มีความอุ่นใจและสบายใจเมื่อต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน สวัสดิการของพนักงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่อยากให้ทางบริษัทมีโรงอาหารภายในบริษัท เพื่อเป็นการสะดวกแก่พนักงานในการรับประทานอาหาร รวมทั้งยังสามารถควบคุมราคาไม่ให้สูงเกินไปได้ และในด้านค่าตอบแทนโดยพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ ให้เงินตามวุฒิการศึกษา และต้องการค่าตอบแทนที่เพียงพอในแต่ละเดือน การขึ้นเงินเดือนอย่างสมเหตุสมผล มีการให้การขึ้นเงินเดือนอย่างโปร่งใสตามความสามารถ ความพยายามของพนักงาน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน มีโบนัสประจำปีให้แก่พนักงาน

ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีการทำงานร่วมกัน ควรให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเพิ่มวันหยุดให้แก่พนักงาน และมีการจัดระบบการสับเปลี่ยนวันในการทำงานเพื่อให้ความแน่นอน และควรสร้างแรงกระตุ้น เช่น กระตุ้นให้เกิดความท้าทายใหม่ๆอยู่เสมอ มีการทำงานในรูปแบบที่เปลี่ยนไปเรื่อยๆ กำหนดกฎเกณฑ์เพื่อเพิ่มยอดขายสร้างความท้าทาย เพื่อไม่ให้พนักงานเกิดความจำเจและสร้างแรงจูงใจ มีแรงผลักดันในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในองค์กรในระดับปานกลางและระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่า มีผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าของและผู้จัดการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ควรสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงาน กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนในการทำงาน โดยกำหนดโบนัสให้กับพนักงานที่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าที่วางไว้ในแต่ละเดือน เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ มีการแข่งขันกันภายในองค์กรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้พนักงานทุกคนรู้สึกรักและทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน
2. สร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร ทำให้สภาพแวดล้อมเหมาะแก่การทำงาน โดยสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น มีอากาศถ่ายเทที่ดีการหมุนเวียนอากาศเป็นระบบ ระบบปรับอากาศโดยให้อุณหภูมิที่เหมาะสมแก่การทำงาน สภาพแวดล้อมดูร่มรื่น โดยการปลูกต้นไม้หรือหาพันธุ์ไม้ดอกมาประดับตกแต่ง เพื่อให้เกิดอารมณ์สุนทรีย์ รู้สึกร่มรื่นมองแล้วสบายตา ส่วนสภาพแวดล้อมภายใน เช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ให้ความเป็นกันเองในระดับที่เหมาะสม และระหว่างพนักงานด้วยกันโดยให้พนักงานทุกคนรักและสามัคคีกัน ประองคอง เมื่อเกิดปัญหาให้หันหน้ามาพูดคุยกันโดยทุกฝ่ายร่วมกันคิดหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี
3. ในด้านค่าตอบแทนโดยให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ ให้เงินตามวุฒิการศึกษา และสามารถใช้จ่ายเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือน การขึ้นเงินเดือนพนักงานอย่างสมเหตุสมผล มีการให้การขึ้นเงินเดือนอย่างโปร่งใสตามความสามารถและความ

พยายามของพนักงาน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกและให้ความยุติธรรมกับพนักงานทุกคน มีโบนัสประจำปีให้แก่พนักงาน สำหรับพนักงานที่มีความสามารถและมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ก็ควรให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพราะ พนักงานกลุ่มนี้ต้องใช้ระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงานที่สะสมมานาน พยายามให้ข้อเสนอที่น่าสนใจเพื่อที่จะดึงให้พนักงานกลุ่มนี้ทำงานให้กับองค์กรไปนานๆ

4. เรื่องการให้สวัสดิการแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจและกำลังใจในการทำงาน ควรมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล มีประกันชีวิตให้พนักงานทุกคน ควรมีกองทุนให้กู้ยืมและจัดการอย่างเป็นระบบ เช่น กู้ยืมได้ต้องเนื่องมาจากมีความจำเป็นจริงๆและมีการชำระที่ตรงเวลาเพื่อทำให้มีเงินทุนกู้ยืมหมุนเวียนและเพื่อพนักงานจะได้มีความอุ่นใจและสบายใจเมื่อต้องการใช้เงินในยามฉุกเฉิน สวัสดิการของพนักงาน โดยพนักงานส่วนใหญ่อยากให้ทางบริษัทมีโรงอาหารภายในบริษัท เพื่อเป็นการสะดวกแก่พนักงานในการรับประทานอาหาร รวมทั้งยังสามารถควบคุมราคาไม่ให้สูงเกินไปได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด ลำพูนเท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปสมควรทำการวิจัยเพิ่มเติมในด้านอื่นๆของบริษัท อาทิเช่น การจัดการองค์กร การบริหารงาน โอกาสในการขยายกิจการในอนาคต ความพึงพอใจของลูกค้าในการจับจ่ายใช้สอย รวมไปถึงปัจจัยที่เป็นส่วนประสมทางการตลาด (marketing mix) อันได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (product) ปัจจัยด้านราคา (price) ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion)

2. การวิจัยครั้งต่อไป สมควรอย่างยิ่งที่ต้องทำการศึกษาวิจัยถึงคู่แข่งทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นบริษัทผู้ค้าปลีกรายใหญ่อย่างเช่น ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ห้างสรรพสินค้าแม็คโคร ที่เป็นคู่แข่งส่วนแบ่งทางการตลาดของบริษัท หาดหนทางกลยุทธ์เพื่ออยู่รอดและสร้างแบรนด์ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย รวมถึงการวางแผนงานเพื่อกำหนดเป้าหมายแนวทางในอนาคต

บรรณานุกรม

- กันตนา เพิ่มผล. 2541. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายเอกสารและ
ตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กิตติยา ปรีดีคิดก. 2542. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร.
- จิรวินัย เดชจรัสศรี. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพมหานคร:
ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวินี เดชจินดา. 2530. ความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์บริการกำจัดภาคอุตสาหกรรมเขวง
แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โชคชัย ชัยธวัช. 2547. นักการตลาด CEO ตอน การบริการการตลาด. กรุงเทพมหานคร:
ซี.พี. บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- เทอดศักดิ์ สุขคง. 2551. “วัยกับการทำงาน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
http://thardsak1.multiply.com/journal/item/6?&item_id=6. (3 สิงหาคม 2552).
- ชนพร ชุมวรฐานี. 2539. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทนา ประกอบกิจ. 2538. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน
สำนักเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประมวณ พิรัชพันธุ์. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ
คณะนิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 13 สิงหาคม 2539: 220.
- พิน กงพูล. 2529. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการ
ประถมศึกษา จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. สงขลา: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ แสนยอด. (2545). **ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มและโปรแกรมการฝึกอบรมกลุ่มแบบมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ที่มีต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย**. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนตรี เจียบแหลม. 2536. **ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรกรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2535. **เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. 2545. **องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์)**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสารการพิมพ์.
- สาโรช ไสยสมบัติ. 2534. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. มหาสารคาม: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุพรรณิ ไทยประดิษฐ์. 2545. **การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานการไฟฟ้าการผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่**. กรุงเทพมหานคร: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมุดรายงานสถิติจังหวัดลำพูน. 2540. **สำนักงานสถิติจังหวัดลำพูน**.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: สามัคคีสาส์น.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. 2541. **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศขอ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Good, Cartor V. 1973. **Dictionary of education**. New York: Mcgraw-Hill.Book.
- Maslow, Abrham H. Motivation and Personalit. 2nd ed. New York : Harper & Roe Publishers, 1970.
- McCormick, Ernest J., and Daniel R. Irgen. Industrial Psychology. 7th ed. New Jersey : Prentice Hall,1980.
- Oliver, Richard L .1977. **Satisfaction: behavioral perspective on the consumer**. New york : Mcgraw-Hill.

Shelly, Maynard W.(1975). **Responding to social change. Strondsburg, Penn**

:Powden,Hutohison & Rose.Vroom, W.H. (1964). **Work and motivation.** New York:
John Wiley.

Smith, S. E. (1966). **Explorations in Elementary Mathematics.** Prentice-Hall,Inc.: New Jersey.

Vroom, H Victor. 1964. **Work and Motivation.** Now York : Wiley and Sons Inc.

Wolman, Thomas E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary
Schools.** Englewood Cliff.NJ: Prentice- Hall.

Yamane, Taro.1973. **Statistics: An Introductory Analysis.** Third editio. Newyork : Harper and
Row Publication.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

สำหรับงานวิจัยเพื่อควบคุมความอุดมสมบูรณ์แห่งปริญญาโท สาขาวิชาบริหาร
การพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทสรรพสินค้า
แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน

ผู้วิจัย นายณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์

เลขที่แบบสอบถาม [] [] [] []

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยใช้รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน:
กรณีศึกษา บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
 2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
 - ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ในการให้ข้อมูลกับผู้วิจัยครั้งนี้จนเสร็จสิ้น
ผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทสรรพสินค้า แจ่ม
ฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน” จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผล
การศึกษาในครั้งนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับข้อมูลตามคุณสมบัติ

ของท่าน

1. เพศ

- (1.) ชาย
 (2.) หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพ

- (1.) โสด (2.) สมรส
 (3.) หม้าย (4.) หย่าร้าง
 (5.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. การศึกษา

- (1.) ไม่เกิน ประถมศึกษาปีที่ 6 (2.) มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6
 (3.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (4.) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 (5.) สูงกว่าปริญญาตรี (โปรดระบุ.....)

5. รายได้ต่อเดือน (เฉพาะค่าจ้างหรือเงินเดือน)บาท/เดือน

6. ระยะเวลาทำงาน (อายุงาน) ที่บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน
ปี

7. ท่านเคยทำงานในองค์กรอื่นๆ ก่อนที่จะมาทำงานที่ บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า
 จำกัด ลำพูน หรือไม่

- (1.) ไม่เคย
 (2.) เคย

สาเหตุที่ย้ายจากที่ทำงานเดิมเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (1.) เงินเดือนน้อย
 (2.) ไม่พอใจในสวัสดิการที่ได้รับ
 (3.) งานที่ทำไม่มีความปลอดภัย
 (4.) บริษัทไม่มีความมั่นคง
 (5.) งานที่ทำได้เกินความสามารถของตนเอง
 (6.) ไม่พอใจหัวหน้างาน
 (7.) ไม่พอใจเพื่อนร่วมงาน
 (8.) ไม่พอใจนโยบายบริษัท

- (9.) ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่
- (10.) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อย
- (11.) ไม่มีโอกาสได้เรียนรู้งานเพิ่ม
- (12.) ต้องรับผิดชอบงานที่เกินความสามารถ
- (13.) ไม่มีการเรียนรู้ในผลสำเร็จของงาน
- (14.) ผลงานที่ทำไม่ได้รับการยอมรับจากบริษัท
- (15.) ไม่มีโอกาสได้ร่วมรับผิดชอบในงาน
- (16.) บริษัทเล็กจ้ำง
- (17.) งานที่ทำไม่น่าสนใจ
- (18.) รายได้อื่นๆน้อย (เช่น โบนัส ค่าอาหาร ค่าน้ำมันรถเป็นต้น)
- (19.) ไม่มีอิสระในการทำงาน เช่น คัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้ ต้องอยู่ในกฎระเบียบที่เคร่งครัด
- (20.) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

8. ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด

ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ (ทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลสำเร็จในการทำงาน					
1. การได้ใช้ความรู้ที่มีในการปฏิบัติงาน					
2. การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน					
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง					
4. การได้ร่วมตัดสินใจหรือแก้ปัญหา					
5. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน					

ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ (ทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น					
6. การได้รับการยกย่องและชมเชยในองค์กร					
7. การได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
8. มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน					
9. มีความภาคภูมิใจในอาชีพ					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
10. มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้รับผิดชอบ					
11. มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
12. มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน					
13. การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง					
ด้านลักษณะของงานที่ทำ					
14. ความเป็นอิสระในระหว่างการปฏิบัติงาน ได้รับการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาไม่มากนัก					
15. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ					
16. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
17. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด					
18. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา					

ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ (ทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน					
19. มีกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน					
20. มีความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
21. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม และเป็นไปตามหลักคุณธรรม					
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน					
22. ความเหมาะสมของปริมาณงาน					
23. การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน					
24. ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
25. การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร					
26. ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย					
27. มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจน					
ด้านการบังคับบัญชา					
28. ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน					
29. วิธีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
30. ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
31. การให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา					

ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ (ทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน					
32. ความจริงใจและความเป็นกันเอง					
33. การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
34. การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
35. ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง					
36. การให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย					
37. การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน					
38. การเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น และรับฟังซึ่งกันและกัน					
ความมั่นคงในการทำงาน					
39. ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
40. ความมั่นคงและความเจริญเติบโตขององค์กร					
ด้านชีวิตส่วนตัว					
41. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน					
42. ครอบคลุมเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานให้กับองค์กร					

ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ (ทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพการทำงาน					
43. จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
44. เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมีอย่างเพียงพอ					
45. มีความปลอดภัยในการทำงาน					
ด้านตำแหน่งงาน					
46. การได้รับการยอมรับในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ					
47. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
48. ความพึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน					
ด้านค่าตอบแทน					
49. เงินเดือนที่ได้รับ					
50. ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา					
51. ความยุติธรรมของการขึ้นเงินเดือน					
ด้านสวัสดิการ					
52. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล / ประกันชีวิต					
53. สวัสดิการด้านเครื่องแบบพนักงาน					
54. สวัสดิการด้านกองทุนกู้ยืมเงิน					
55. สวัสดิการด้านค่าทำศพ					
56. สวัสดิการด้านส่วนลดพิเศษ					
57. สวัสดิการด้านเงินสะสม					
58. สวัสดิการด้านการจัดงานเลี้ยงประจำปี					

ท่านมีความพึงพอใจในประเด็นต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับความพึงพอใจ (ทำเครื่องหมาย ✓ เพียงข้อเดียว)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิทธิในการลา / วันหยุด					
59. การให้สิทธิลาป่วย ลาภัก					
60. การให้สิทธิในการลาหยุดประจำปี ลาหยุดพักผ่อนประจำปี หยุดตามประเพณี					

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงาน

9. ท่านคิดว่าปัจจัยที่ช่วยส่งเสริม หรือกระตุ้นให้ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

10. ท่านคิดว่าปัจจัยที่เป็นเหตุให้ท่านท้อถอยในการทำงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

11. ท่านคิดว่าในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบัน ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง

.....

.....

.....

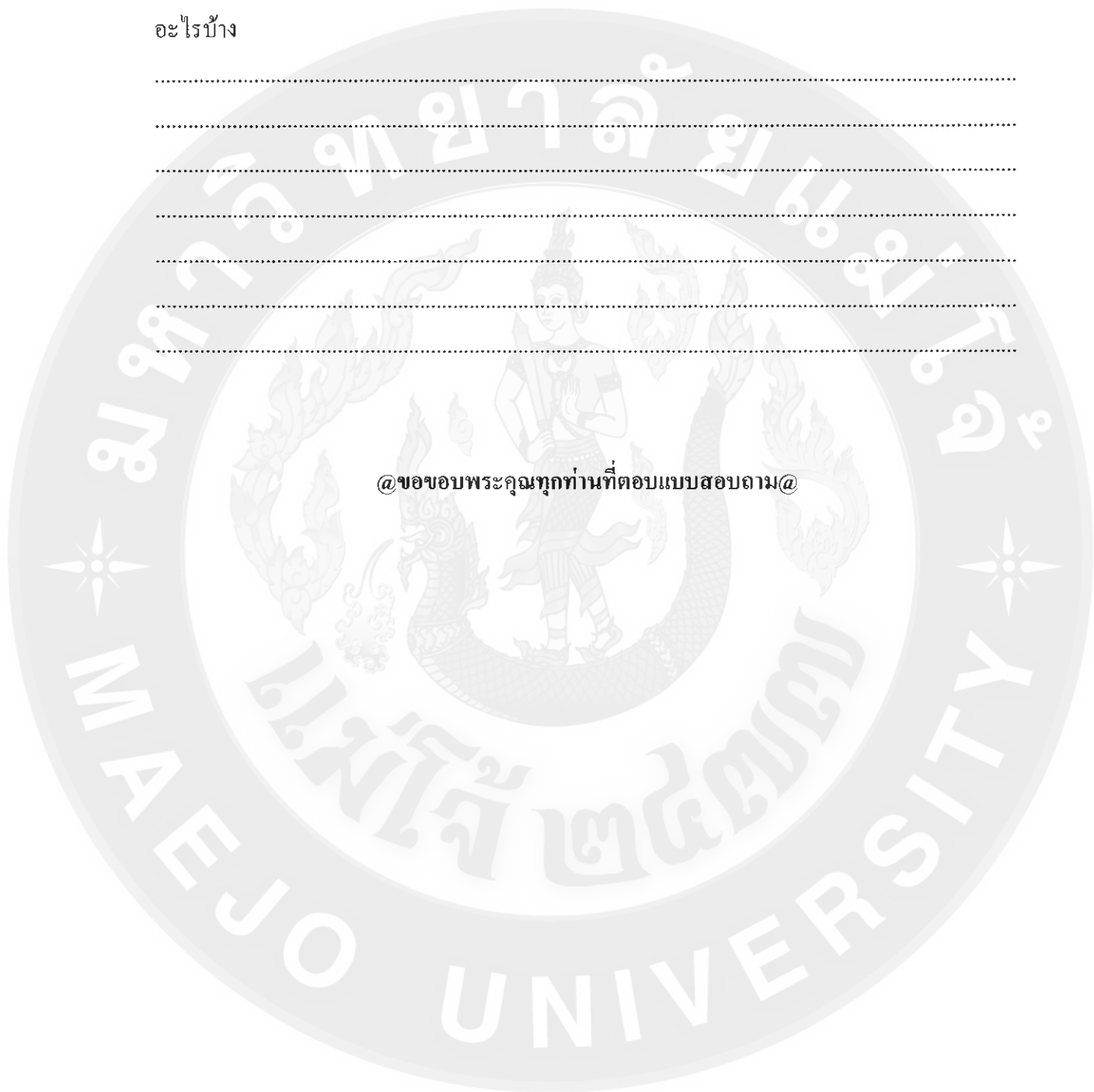
.....

.....

.....

.....

@ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม@





ภาคผนวก ข
ผลการทดสอบเครื่องมือ

ตารางแสดงผลการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability)

ตารางภาคผนวก ข แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สำนักงานใหญ่

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านผลสำเร็จในการทำงาน	
1.1 การได้ใช้ความรู้ที่มีในการปฏิบัติงาน	0.964
1.2 การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน	0.964
1.3 ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง	0.964
1.4 การได้ร่วมตัดสินใจหรือแก้ปัญหา	0.964
1.5 ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน	0.963
2. ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น	
2.1 การได้รับการยกย่องและชมเชยในองค์กร	0.964
2.2 การได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	0.964
2.3 มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน	0.964
2.4 มีความภาคภูมิใจในอาชีพ	0.964
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	
3.1 มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้รับผิดชอบ	0.963
3.2 มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	0.963
3.3 มีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน	0.964
3.4 การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง	0.964

ตารางภาคผนวก ข (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
4. ด้านลักษณะของงานที่ทำ	
4.1 ความเป็นอิสระในระหว่างการปฏิบัติงาน ได้รับการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาไม่มากนัก	0.963
4.2 ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ	0.963
4.3 งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	0.963
4.4 งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด	0.963
4.5 งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา	0.965
5. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	
5.1 มีกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน	0.964
5.2 มีความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	0.964
5.3 หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม	0.963
6. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	
6.1 ความเหมาะสมของปริมาณงาน	0.963
6.2 การมีส่วนร่วมในการกำหนดและแนวทางการปฏิบัติงาน	0.963
6.3 ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ	0.964
7. ด้านนโยบายและการบริหาร	
7.1 การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร	0.963
7.2 ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย	0.963
7.3 มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับในการทำงานที่ชัดเจน	0.963

ตารางภาคผนวก ข (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
8. ด้านการบังคับบัญชา	
8.1 ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน	0.964
8.2 วิธีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.964
8.3 ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	0.963
8.4 การให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงานจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	0.964
9. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	
9.1 ความจริงใจและความเป็นกันเอง	0.964
9.2 การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	0.965
9.3 การเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา	0.964
10. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
10.1 ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง	0.964
10.2 การให้ความช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย	0.964
10.3 การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน	0.964
10.4 การเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน	0.965
11. ความมั่นคงในการทำงาน	
11.1 ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.963
11.2 ความมั่นคงและความเจริญเติบโตขององค์กรในการดำเนินกิจการ	0.964

ตารางภาคผนวก ข (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
12. ด้านชีวิตส่วนตัว	
12.1 ความสะดวกสบายในการเดินทางมาทำงาน	0.964
12.2 ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานให้กับองค์กร	0.964
13. ด้านสภาพการทำงาน	
13.1 จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	0.964
13.2 เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมืออย่างเพียงพอ	0.964
13.3 มีความปลอดภัยในการทำงาน	0.963
14. ด้านตำแหน่งงาน	
14.1 การได้รับการยอมรับในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ	0.963
14.2 ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความเหมาะสม	0.963
14.3 ความพึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน	0.963
15. ด้านค่าตอบแทน	
15.1 เงินเดือนที่ได้รับ	0.963
15.2 ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา	0.964
15.3 ความยุติธรรมของการขึ้นเงินเดือน	0.964
16. ด้านสวัสดิการ	
16.1 สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล / ประกันชีวิต	0.963
16.2 สวัสดิการด้านเครื่องแบบพนักงาน	0.963
16.3 สวัสดิการด้านกองทุนกู้ยืมเงิน	0.964
16.4 สวัสดิการด้านค่าทำศพ	0.963

ตารางภาคผนวก ข (ต่อ)

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น
16.5 สวัสดิการด้านส่วนลดพิเศษ	0.964
16.6 สวัสดิการด้านเงินสะสม	0.964
16.7 สวัสดิการด้านการจัดงานเลี้ยงประจำปี	0.964
17. ด้านสิทธิในการลา/ วันหยุด	
17.1 การให้สิทธิลาป่วย ลากิจ	0.964
17.2 การให้สิทธิในการลาหยุดประจำปี หยุดพักผ่อนประจำปี หยุดตามประเพณี	0.963
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.964



ภาคผนวก ก
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นาย ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์	
เกิดเมื่อ	24 ตุลาคม 2527	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทรลำพูน จังหวัดลำพูน
	พ.ศ. 2550	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดแพร่
	พ.ศ. 2553	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปัจจุบัน	ธุรกิจส่วนตัว