

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด

Job satisfaction of employees of U Info Company Limited.

วันชนก อ่องสี

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail : wanchanok_off@hotmail.com

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกดี หรือมีเจตคติทางบวกต่อการทำงาน อันเนื่องมาจากการที่บุคคลทำงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่บุคคลคาดหวังไว้ ทั้งที่เป็นความต้องการภายในของบุคคลเอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน จำนวน 286 ตัวอย่าง แบ่งเป็น กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 ตัวอย่าง กรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 95 ตัวอย่าง และกรุงเทพมหานครนอก จำนวน 95 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการแจกสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ T-test และ One-Way Analysis พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Job) ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.062 แสดงว่า เพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานภาพรวม และด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ แสดงว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานภาพรวม และด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

ความพึงพอใจในการทำงาน ; ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ; ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน

ABSTRACT

Satisfying work means feeling good or having a positive attitude towards work. Due to the work that has been received to meet the needs that people expect. Both the internal needs of the person. Classified by gender, age, degree, education, job title, monthly income and working period, amount 286 samples, divided into 96 samples in Bangkok, middle class in 95 samples and 95 in non-districts with distributions. Data analysis by program Statistical analysis. Hypotheses were tested using T-test and One-Way Analysis. It was found that the job satisfaction of the employees at Uinfo Co., Ltd. in terms of job factors, job environment factors (Job Environment) and factors that affect overall job satisfaction. The job satisfaction of the employees at Uinfo Company Limited is at a moderate level. The analysis results showed that Backboard of different gender. It was found that the Sig. Value equal to 0.062 shows that different genders make the overall job satisfaction not different. With statistical significance at the level of 0.05 and when considering each aspect, the Sig. Value is less than 0.05 in terms of the work environment and in terms of benefits and welfare, it shows that employees of different gender. Satisfied with work factors related to the work environment as a whole. And benefits and benefits are different with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords

Job Satisfaction ; Factors about the job ; Job Environment

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญ ต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็น ทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้น งานสำคัญอย่างหนึ่ง ของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงาน อย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผล การปฏิบัติดีนั้นผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่า พวกเขาจะมี ความสามารถเท่าเทียมกัน และอยู่ใน สิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนด พฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือ ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับความต้องการของ พนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ณัฐวดี ชมภูพงษ์, 2553, หน้า 7) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้าน จิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้น พื้นฐานของเขาได้ (Struass and Sayles, 1960, หน้า 19 อ้างถึงในกิติมา ปรีดีดิลก 2529, หน้า 321) จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรนั้น เป็นอย่างมาก” ของปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 124) ได้อธิบายว่า องค์กร ใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความ พึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ ผลงานและการปฏิบัติงาน ตกต่ำ คุณภาพลดลง มีปัญหาด้านวินัย แต่ ในทางตรงกันข้าม หากองค์กร มีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่า ปัจจัยอะไรบ้างที่มีส่วนสำคัญ ในการสร้างความรู้สึกการมีส่วนร่วม สร้าง ความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการ ที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้ อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อการพัฒนาองค์กร

ให้พนักงานมีความพึงพอใจและรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการสำรวจจากปัจจัยตัวงานและปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการทำงานที่สุด

ความเป็นมาของบริษัท ยูอินโฟ จำกัด ในภาวะปัจจุบัน บริษัทต่างแข่งขันเวลาเพื่อส่งมอบงาน หรือเอกสารสำคัญให้ถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงการประหยัดทรัพยากรขององค์กรเพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต เวลาและบุคลากร จึงมีค่าเกินกว่าจะตีค่าเป็นเงินได้ U Info & U Delivery เปรียบเสมือนตัวกลางที่ช่วยให้เวลาของท่านมีมากขึ้นและช่วยให้ท่านประหยัดบุคลากรในองค์กร โดยเน้นให้ความสะดวกในการทำหน้าที่บริการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุ, จัดการและบริหารสินค้าคงคลัง, ติดตามและตรวจสอบเอกสารที่ได้รับคำสั่ง, และบริการเสริมอื่น ๆ ที่ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติภารกิจหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ท่านจะรู้สึกถึงเวลาที่เพิ่มขึ้น แต่ภาระในการรับ-ส่งเอกสารจำนวนไม่น้อยกลับลดลง และท่านสามารถติดตามงานของท่านที่มอบหมายให้เราได้ง่ายๆ เพียงปลายนิ้วที่เบอร์โทร 02-718-5100 ด้วยประสบการณ์กว่า 11 ปีบนเส้นทางกรให้บริการ จากพนักงานรับส่งเอกสารและแมสเซ็นเจอร์จำนวนเพียงไม่กี่คน จวบจนปัจจุบัน เรามีทีมงานและพนักงานรับส่งเอกสารรองรับงานกว่า 1,000 คน และผ่านการคัดสรรจนได้รับการยอมรับว่าเป็น "มือหนึ่งด้านการจัดส่ง" กับบริการที่หลากหลาย เช่น ผู้ให้บริการด้านรับส่งเอกสารด่วนและพัสดุต่างๆ โดยแมสเซ็นเจอร์ภายใต้ชื่อ "U Rider" ศูนย์กระจายเอกสารและสินค้าด้วยมอเตอร์ไซค์ ผู้ให้บริการเช่านิตยสารแบบจัดส่งถึงที่ ภายใต้ชื่อ "ร้านหนังสือปันกัน" บริการจัดส่งพนักงานรับส่งเอกสารและแมสเซ็นเจอร์ประจำบริษัทต่างๆ และศูนย์บริหารคลังสินค้าและจัดส่งด้วยไปรษณีย์

ผู้วิจัยมีความสนใจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานในบริษัท ยูอินโฟ จำกัด โดย ผลวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความพึงพอใจและสิ่งจูงใจในการทำงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด

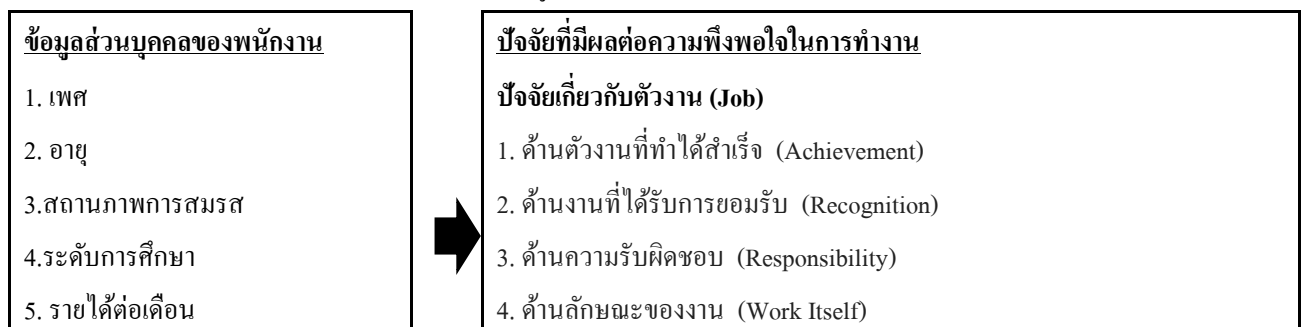
ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคลมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด โดยขอบเขตของงานวิจัยฉบับนี้ คือ พนักงานที่ทำงานใน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลในรูปแบบของการแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึง ตุลาคม 2562

กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

กรอบแนวความคิด

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูอินโฟ จำกัด อีกทั้งการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยต่างๆ ณะผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ในบริษัท ยูอินโฟ จำกัด ได้ดังนี้



6. ระยะเวลาในการทำงาน

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and Growth)

ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment)

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy)
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peer)
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)
5. ด้านค่าตอบแทน (Compensation)
6. ด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ (Benefits and Service)
7. ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน (Working Condition)
8. ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)

สมมุติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Job) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิ โฟ จำกัด ในปัจจุบัน
2. ได้ทราบความปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิ โฟ จำกัด ในปัจจุบัน
3. นำข้อเสนอแนะจากการวิจัยให้กับบริษัท ยูนิ โฟ จำกัด ในการพัฒนาปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมของงาน
4. เพื่อให้ข้อมูลจากการวิจัยกับเพื่อนหรือคนรู้จักเกี่ยวกับการพัฒนาสวัสดิการของ บริษัท ยูนิ โฟ จำกัด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความพึงพอใจ

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาส โลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาส โลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาส โลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

การวัดระดับความพึงพอใจ

ที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้อง การวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg' Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิด (สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ .2545 :313-315) คือ

1. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความรู้สึกพึงพอใจ (No satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พอใจ (No dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor)

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย เฮอร์เบิร์ต ในปี ค.ศ.1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย 1 ปัจจัยจูงใจหรือจูงใจ 2 ปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factor หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น
2. ปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยอนามัย (hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ เฮอร์เบิร์ต แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

หลักการและแนวคิด

Herzberg ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้นักงงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยจูงใจ (Motivators)

1. ความสำเร็จในชีวิต (Achievement) 2. การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป (Recognition)
3. งานที่มีความรับผิดชอบ (Responsibility) 4. งานที่ทำแล้วมีโอกาสก้าวหน้า (Advancement)
5. ตำแหน่งงานที่ดี (Work Itself) 6. งานมีความสุข (Growth)

ปัจจัยอนามัย (Hygiene)

1. นโยบายและการบริหารที่ดี 2. การควบคุมงาน 3. ความสัมพันธ์กับหน้าที่ 4. เงื่อนไขการทำงานที่ดี
5. เงินเดือนดี 6. ความสัมพันธ์อันดี 7. การมีชีวิตส่วนตัวที่ดี 8. ความสัมพันธ์แวดล้อมอื่น ๆ
9. สถานะภาพของตนเองในงาน 10. ความมั่นคงปลอดภัย

3. ทฤษฎีของการจูงใจ (theories of motivation)

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere”(Kidd, 1973:101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆวงการ

สำหรับ โลเวลล์ (Lovell, 1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมาเจน (Domjan 1996: 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การงานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะดังนี้

1.แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคลซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวรเช่นคนงานที่เห็นองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัวเขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ และองค์การบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2.แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะ กรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญงานวิจัย

หากแบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่ สามารถแบ่งเขตออกได้เป็น 50 เขต 3 กลุ่ม ได้แก่

1. **เขตชั้นใน ประกอบด้วย 21 เขตปกครอง** คือ พระนคร, ป้อมปราบศัตรูพ่าย, สัมพันธวงศ์, ปทุมวัน, บางรัก, ยานนาวา, สาทร, บางคลองແหลม, ดุสิต, บางซื่อ, พญาไท, ราชเทวี, ห้วยขวาง, คลองเตย, จตุจักร, ธนบุรี, คลองสาน, บางกอกน้อย, บางกอกใหญ่, ดินแดง, วัฒนา

2. **เขตชั้นกลาง ประกอบด้วย 18 เขตปกครอง** คือ พระโขนง, ประเวศ, บางเขน, บางกะปิ, ลาดพร้าว, บึงกุ่ม, บางพลัด, ภาษีเจริญ, จอมทอง, ราษฎร์บูรณะ, สวนหลวง, บางนา, ทุ่งครุ, บางแค, วังทองหลาง, คันนายาว, สะพานสูง, สายไหม

3. **เขตชั้นนอก ประกอบด้วย 11 เขตปกครอง** คือ มีนบุรี, ดอนเมือง, หนองจอก, ลาดกระบัง, คลองสามวา, หนองแขม, บางขุนเทียน, หลักสี่, คลองสามวา, บางบอน, ทวีวัฒนา (แหล่งที่มาข้อมูล: สำนักงานกองควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร)

ประเภทของการวิจัย

สำหรับบทนี้จะเป็นส่วนของวิธีการวิจัย ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิฟ จำกัด โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจากระบบ Google Form และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อสรุปผลการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ

ประชากร, กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

1 กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในบริษัท ยูนิฟ จำกัด จำนวน 1,000 คน

2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

สูตร ของ Yamane (1976) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และ ค่าความแปรปรวนสูงสุดเท่ากับ 0.5 ดังนั้นขนาดของกลุ่มจึงคำนวณได้ ดังนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 0.05

เมื่อนำไปแทนค่าในสูตร ขนาดประชากร (N) เท่ากับ 1,000 คน และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับ 0.05

$$n = \frac{1,000}{1+1,000+(0.05)^2} = 285.71 \text{ ราย}$$

จากการคำนวณข้างต้น พบว่าในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร 1,000 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เท่ากับ 286 คน

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาและสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) แต่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิโพล จำกัด จำนวน 53 ข้อ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน(Job) แบ่งเป็น 1. ด้านตัวงานที่ทำได้สำเร็จ (Achievement) 2. ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ (Recognition) 3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) 4. ด้านลักษณะของงาน (Work Itself) 5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and Growth)

ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) แบ่งเป็น 1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy) 2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peer) 4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate) 5. ด้านค่าตอบแทน (Compensation) 6. ด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ (Benefits and Service) 7. ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน (Working Condition) 8. ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)

และกำหนดเกณฑ์ของค่าน้ำหนักในการให้คะแนนตามวิธีของลิเคิร์ต (Five-Point Likert Scales) ดังนี้

เกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนสำหรับความพึงพอใจในการตอบแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

สรุปและอภิปรายผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิโพล จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบวิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษา ความพึงพอใจการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ยูนิโพล จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ยูนิโพล จำกัด จำนวน 286 ตัวอย่าง แบ่งเป็น 1. กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 ตัวอย่าง 2. กรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 95 ตัวอย่าง และ 3. กรุงเทพมหานครนอก จำนวน 95 ตัวอย่าง และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญโดยแบบสอบถามฉบับนี้มีค่า IOC (Index of item objective congruence) เท่ากับ 0.76 จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดด้วยสถิติพื้นฐาน ดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งทำการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สถิติ T-test ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิโพล จำกัด จำแนกตามเพศ และใช้สถิติ

One-Way Analysis ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิโพล จำกัด จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน โดยมีผลสรุปและอภิปรายการวิเคราะห์ที่ได้ มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 286 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 158 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเป็นเพศหญิง จำนวน 128 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 44.80 ทางด้านอายุของพนักงาน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาคืออายุมากกว่า 31-40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 และมีอายุมากกว่า 41-50 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ทางด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และมีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ทางด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ทางด้านระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ทำงานที่บริษัท ยูนิโพล น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 มากกว่า 5-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป 36 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.062 แสดงว่า เพศที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ในด้านปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานภาพรวม และด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ แสดงว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานภาพรวม และด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงาน บริษัท ยูนิโพล จำกัด โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Job)	3.16	0.710	ปานกลาง	
1. ด้านตัวงานที่ได้สำเร็จ (Achievement)	3.86	0.851	มาก	1
2. ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ (Recognition)	3.50	0.444	มาก	3
3. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	2.58	0.815	น้อย	4
4. ด้านลักษณะของงาน (Work Itself)	3.60	0.853	มาก	2
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and Growth)	2.39	0.748	น้อย	5
ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment)	2.96	0.828	ปานกลาง	
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy)	3.54	0.862	มาก	2
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)	2.61	0.859	ปานกลาง	5

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peer)	3.64	0.809	มาก	1
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)	3.41	0.793	มาก	4
5. ด้านค่าตอบแทน (Compensation)	2.36	0.405	น้อย	7
6. ด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ (Benefits and Service)	2.39	0.859	น้อย	6
7. ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน (Working Condition)	3.50	0.809	มาก	3
8. ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)	2.36	0.793	น้อย	7
เฉลี่ย	3.04	0.405	ปานกลาง	

จากตาราง แสดงว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงาน บริษัท ยูนิฟ จำกัด ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Job) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$) โดยมีด้านตัวงานที่ทำได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$) ส่วนด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.58$) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.39$)

ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.96$) โดยมีด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) ส่วนด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.39$) และด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.36$)

ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ และส่วนที่สอง เป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน (Job) ของพนักงาน บริษัท ยูนิฟ จำกัด ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า ควรพัฒนาในด้าน งานของท่านมีการระบุหน้าที่ตำแหน่งและขอบเขต ความรับผิดชอบชัดเจน ปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสม ท่านต้องรับผิดชอบกับผลงานของท่านเมื่อมีปัญหาเสมอ ท่านเอาใจใส่และตรงต่อเวลาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ท่านมีโอกาสตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยการระบุขอบเขตหน้าที่อย่างเป็นทางการ ด้านปริมาณควรใช้ Job Enlargement หรือ การเพิ่มปริมาณงาน นั้น เป็นเครื่องมือในการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ซึ่งจะเน้นการมอบหมายปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ลักษณะของงานมีมูลค่างานเพิ่มขึ้น (Job Value) แต่ไม่แตกต่างไปจากขอบเขตงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เพียงแต่ปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบจะเพิ่มหรือขอบเขตงานจะขยายขึ้น และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับน้อย เนื่องจาก เป็นบริษัทที่จ้างพนักงานส่วนมากเป็นแบบ สัญญาจ้าง (Outsource) และพนักงานส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงขาดในเรื่องความก้าวหน้าในสายงาน ควรพัฒนาโดยการ Job Enrichment พนักงานจะมองเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่สำคัญ พนักงานยังสามารถบริหารจัดการงานนั้นๆ ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการท้าทายความสามารถของพนักงานอีกด้วย

จะเห็นได้ว่า Job Enrichment หรือ การเพิ่มคุณค่าในงาน นั้น ช่วยให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายและแปลกใหม่มากขึ้น พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีและบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง ทั้งยังก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดความรู้ใหม่ อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีพนักงานบางคนที่ไม่ยอมรับภาระงานที่เพิ่มขึ้น เพราะทำให้พวกเขาได้รับความยากลำบาก มีงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้บังคับบัญชามควรรอรับ ขี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำ Job Enrichment ให้ชัดเจนก่อนว่า Job Enrichment ช่วยเตรียมความพร้อมในเรื่องความก้าวหน้าทางสายอาชีพ (Career Path) ให้กับพนักงาน ก่อนที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) ด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากสวัสดิการพนักงานไม่เพียงพอต่อความพึงพอใจจึงต้อง ทำการปรับด้านสวัสดิการให้เหมาะกับพนักงานมากขึ้น โดยการสอบถามความต้องการของพนักงาน แต่ละสาขาโดยตรง ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับน้อย ในส่วนนี้ ควรตรวจสอบ ปริมาณงานและค่าตอบแทน สภาพความเป็นอยู่ในใช้ชีวิตประจำวันในการทำงาน ควรมีการเพิ่มสวัสดิการด้าน ค่าอาหารกลางวัน ค่าเดินทาง สำหรับพนักงานที่ต้องมีการเดินทางระยะไกล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บริษัท ยูนิ โฟ จำกัด จำนวน 286 ตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย จึงทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ยังไม่มีความลึกซึ้ง และอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปเพื่อที่ให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ยูนิ โฟ จำกัด ควรทำวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องของการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกเฉพาะเรื่อง ควบคู่ไปพร้อมกับการแจกแบบสอบถามและควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ยูนิ โฟ จำกัด เฉพาะสาขา เพื่อการได้ผลการวิจัยที่เฉพาะเจาะจงที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยอิสระเล่มนี้สามารถสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ อันเนื่องมาจากได้รับความอนุเคราะห์และช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ วรรณิการ์ แฉกแสงรัตน์ ที่ได้ให้คำปรึกษาทั้งทางด้านทฤษฎี ด้านการจัดทำแบบสอบถาม และการวางแผนการดำเนินงานวิจัยและแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำวิจัย รวมทั้งในระหว่างการเล่มเขียนรายงานวิจัยอิสระ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้บริหารทุกท่านที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัท และพนักงานบริษัท ยูนิ โฟ จำกัด จำนวน 286 ตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างจากสาขา กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างจากสาขา กรุงเทพมหานครจำนวน 95 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างจากสาขา กรุงเทพมหานคร จำนวน 95 ตัวอย่าง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิ โฟ จำกัด

ในตอนท้ายนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีทั้งหมด ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

วันชนก อ่องสี

เอกสารอ้างอิง

- เทพพนม และสวิง.(2540). ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น.กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.
- กาญจนา. (2546). ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้. พิมพ์ที่9.กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- กิตติมา. (2529). ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการ ตอบสนอง. พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- เจนจิราพร รอนไพริน (2558). ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา

- อรัญประเทศ การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายกัฏดาการ และ โภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน). สารนพนธ์ปริญญาหมาบัณชาติ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาโรณี. (2535). ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่าบุคคลพอใจจะกระทำ สิ่งใดๆที่ให้ความสุขและจะ หลีกเลีย้งไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ชูยศ ศรีวรขันธ์. (2553). ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วน ด บล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขา วิศวกรรมโยธา ส นักวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ดิเรก. (2528). ทศันคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทศันคติที่ดีต่องานที่ทา ของ บุคคลที่มีต่องานในทางบวก.กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซน์.
- ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 20 กันยายน 2555, เข้าถึงได้จาก <http://www.learners.in.th/blogs/posts./292479>
- ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์. (2555). วันที่ค้นข้อมูล 20 กันยายน 2562, เข้าถึงได้ จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report.index.php?topic=2421.0>
- เทพพนม และสวิง.(2540). ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น.กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์การพิมพ์.
- นภารัตน์. (2544). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กัน อย่างซับซ้อน. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟเคอร์มิสท์.
- นวรรตน์ สมานคติธรรม และวรรณรด แสงมณี (2559). ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยซัมมิท มิท ชูบะ อีเล็กทริก แมนูแฟ็คเจอร์ริง จำกัด.
- บริษัท ยูอิน โฟ จำกัด (2558). ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ U Info & U Delivery. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2562, จาก http://www.uinfo.co.th/uinfo/page/about_us.php
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่: กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียากร. (2535). ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ทำงาน.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542). ความหมายของความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2562, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/index.php>
- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีประทุม.
- พิทักษ์ ทรุษิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพ
โครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิรุฬ. (2542). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน. กรุงเทพฯ: บริษัทนาน มีนิกส์พับลิเคชันส์
จำกัด.
- วิวัฒน์ แสงเพชร. (2560). ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อความผูกพัน ต่อ
องค์กรของพนักงานธุรกิจโรงแรมระดับ 5 ดาว โรงแรมแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิพล สกตเกียรติ. (2546). การเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผู้เรียนผู้ใหญ่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต (การศึกษา
ต่อเนื่อง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สง่า. (2540). ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย
ที่ได้รับผลสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็นแอนดีกราฟฟิค.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการจูงใจ:จากแนวความคิดไปสู่การประยุกต์ใช้ กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและ ระบบการผลิต
การเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อุดมพร ป้องเกียรติชัย. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักกายภาพบำบัด ในคลินิกและโรงพยาบาลเอกชน.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Herzberg, F., Bernard, M. , & Snyderman, B. B. (1967). The Motivation to Work. New York: John Wiley &
Sons.
- Kidd, J. R. (1973). How Adults Learn. New York : Association Press.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall.
- Lovell, R. B. (1980). Adult Learning. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Yamane, Taro. (1976). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York: Harper and Row.