

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF PERSONNEL OF
AIRPORTS OF THAILAND PUBLIC COMPANY LIMITED

เรณู สุขฤกษ์กิจ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

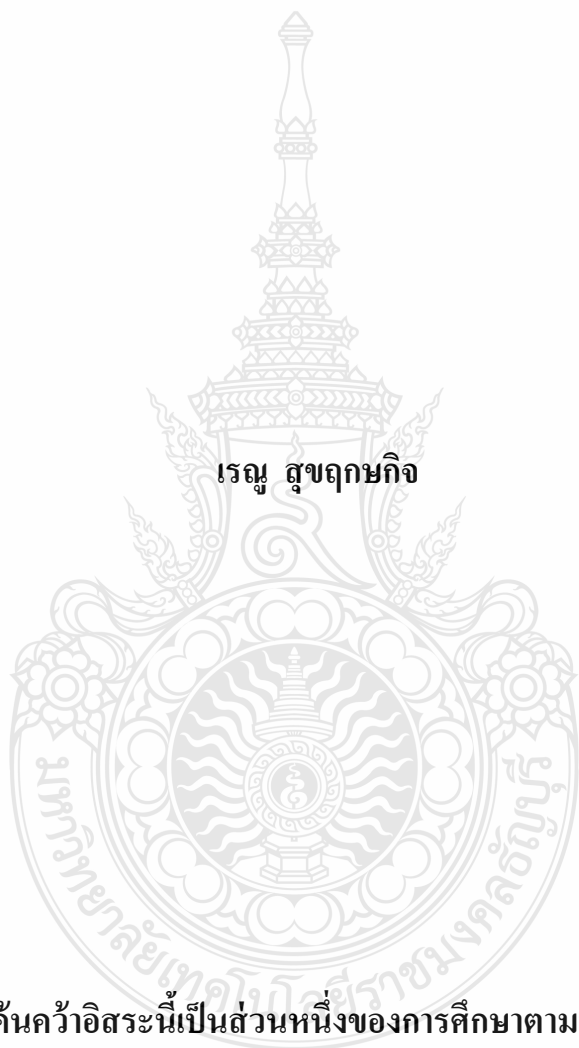
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)



เรณู สุขฤกษ์กิจ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

Factors Affecting Job Satisfaction of Personnel of Airports of
Thailand Public Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวเรณู สุขฤกษ์กิจ

วิชาเอก

ธุรกิจระหว่างประเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์

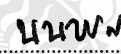
ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม)


..... กรรมการ
(ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเรณู สุขฤกษ์กิจ
วิชาเอก	ธุรกิจระหว่างประเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 73.7 อายุของพนักงานส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ซึ่งการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจูงใจ พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านค่าจ้าง ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

Independent Study Title	Factors Affecting Job Satisfaction of Personnel of Airports of Thailand Public Company Limited
Name-Surname	Miss Renu Sukroesakit
Major Subject	International Business
Independent Study Advisor	Dr.Nopphawan Photphisutthiphong
Academic Year	2011

ABSTRACT

The purpose of the independent study was to investigate the satisfaction level that affected the job satisfaction of the personnel of Airports of Thailand Public Company Limited. The sample of the study comprised 377 personnel of Airports of Thailand Public Company Limited, and the data were collected through the application of questionnaires.

The result of the study showed that the majority of the respondents were male (73.7%), 20-29 years old (45.0%), graduated with Bachelor's degree (47.2%), were single (48.3%), were casual employees (24.2%), earned a monthly income of 10,001-20,000 Baht (37.1%), and had 1-5 years of work experience (39.5%). The analysis of the opinion level toward the motivation factors demonstrated that the job characteristics aspect was at the highest level, next below were the aspects of achievement and responsibility. The analysis of the opinion level toward the supporting factors demonstrated that the career status was at the highest level, next below were the aspects of personal life and relationship with colleagues. The analysis of the job satisfaction level showed that the job satisfaction of the employees was at the high level.

The analysis of the statistical data revealed that different personal factors had an impact on the job satisfaction. The analysis of the relationship between the motivation factors and the job satisfaction showed that the motivation factors had positive relationship with the job satisfaction, and the most significant relationship was the job characteristics factor, next below was the achievement factor. The analysis of the relationship between the supporting factors and the job satisfaction showed that the supporting factors had positive relationship with the job satisfaction, and the salary and welfare factor had the most significant relationship with the job satisfaction, next below was the career status factor.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)” สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผศ.กฤติยา รุ่งสม และคณาจารย์ทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ เรืออากาศโท ณรงค์ชัย ถนัดช่างแสง รองผู้อำนวยการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สายปฏิบัติการ) ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกในแจกแบบสอบถามในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผู้ค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณามอบวิชาความรู้อันมีค่าให้แก่ผู้ค้นคว้าอิสระ ขอขอบคุณพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาและขอบคุณเพื่อนๆ IBY'53 ทุกคน ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด

ผู้ค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณและมอบความดีทั้งหมดให้กับคุณชยยุทธและคุณอนงค์ สุขฤกษ์กิจ (บิดา- มารดา) ที่ส่งเสริมและให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา รวมทั้งคุณวรุฒิ คำจันทร์ ที่เป็นเสมือนผู้ช่วยประจำตัวที่ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีทุก ๆ เรื่อง

ผู้ทำการค้นคว้าอิสระหวังว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน หากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีบทความหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขาดตกบกพร่อง ผู้ค้นคว้าอิสระขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เรณู สุขฤกษ์กิจ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
1.6 คำจำกัดความในการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	9
2.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
2.3 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ	12
2.4 ความหมายของการจูงใจ	12
2.5 แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation)	12
2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฮาร์เรล	13
2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	18
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3. วิธีดำเนินการวิจัย	26
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4.2 ผลการวิเคราะห์	34
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	69
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	70
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	71
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	85
ประวัติผู้เขียน	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	แสดงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์..... 22
3.1	แสดงค่าร้อยละพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง 26
3.2	แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน 28
3.3	แสดงระดับความคิดเห็นและระดับคะแนน 29
3.4	แสดงระดับการแปลค่าความคิดเห็น 29
3.5	แสดงค่าความพึงพอใจและระดับคะแนน 29
3.6	แสดงระดับการแปลค่าความพึงพอใจ 30
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน 34
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรในบริษัท ด้านภาพรวม 37
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรในบริษัท ด้านลักษณะงาน 38
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรในบริษัท ด้านความสำเร็จ 38
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรในบริษัท ด้านความรับผิดชอบ 39
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรในบริษัทด้านโอกาสและความก้าวหน้า 39
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรในบริษัท ด้านการได้รับการยอมรับ 40
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรในบริษัทด้านภาพรวม 41
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุน ของบุคลากรในบริษัท ด้านนโยบายและการบริหารงาน 41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านความมั่นคงในชีวิต.....	42
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	43
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	43
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	44
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	45
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านสถานะทางอาชีพ	45
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน ของบุคลากรในบริษัท ด้านความเป็นส่วนตัว	46
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ..... ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ภาพรวม	47
4.18 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามจำแนกตามเพศ	48
4.19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	48
4.20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามการศึกษา.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4.22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	50
4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	51
4.24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง	51
4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง	52
4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	54
4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	54
4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน..... 56
4.30	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1..... 57
4.31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)..... 60
4.32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)..... 62



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงจำนวนผู้โดยสารและจำนวนสินค้าพัสดุเข้า-ออก ท่าอากาศยาน (2553).....	2
1.2 แสดงกรอบแนวคิด	6
2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ.....	12
2.2 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs).....	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ มีการแข่งขันกันมากขึ้นทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม ทุกประเทศจำเป็นต้องติดต่อค้าขาย สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงมีการเดินทางไปมาหาสู่กันมากกว่าอดีต การคมนาคมถือเป็นส่วนสำคัญทั้งในเชิงพาณิชย์และในการดำเนินชีวิตประจำวัน การคมนาคมขนส่งทางอากาศเป็นวิธีขนส่งที่รวดเร็วและถือว่าดีที่สุด ด้วยเหตุนี้ทุกประเทศจึงจำเป็นต้องมีสนามบินไว้รองรับการให้บริการด้านสายการบิน เช่น เป็นที่ขึ้น - ลงของเครื่องบิน เป็นโรงจอดพักเครื่องบิน สนามบินถือเป็นเสมือนหน้าต่างตาของแต่ละประเทศ

เริ่มแรกประเทศไทยมีความสนใจและเห็นความสำคัญที่จะมีเครื่องบินไว้ใช้ในการป้องกันประเทศและการคมนาคมทางอากาศ ดังนั้นในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2457 ประเทศไทยได้สร้างสนามบินเป็นครั้งแรกชื่อว่า สนามบินดอนเมือง มีพื้นที่ 3,881 ไร่ ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” แต่เนื่องจากขนาดพื้นที่ของสนามบินดอนเมืองคับแคบ ไม่สามารถรองรับการเติบโตของการคมนาคมขนส่งทางอากาศได้ ต่อมาประเทศไทยจึงได้สร้างสนามบินแห่งใหม่ขึ้น ชื่อว่า “สนามบินสุวรรณภูมิ” หรือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ที่ ถนนบางนา-ตราด ในตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีพื้นที่ 20,000 ไร่ เปิดใช้งานวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2549 โดยใช้งานแทนท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง รัฐบาลได้กำหนดท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศ เนื่องจากสนามบินสุวรรณภูมิมีความเหมาะสมทั้งด้านพื้นที่ และมีการออกแบบให้ทันสมัยมากขึ้น แต่ท่าอากาศยานดอนเมืองก็ยังใช้เป็นสนามบินรองของประเทศ ในการให้บริการบินภายในประเทศ แต่กระนั้นธุรกิจการคมนาคมทางอากาศได้รับความนิยมและเติบโตมาก ไทยจึงสร้างท่าอากาศยานไว้ตามจังหวัดใหญ่ ๆ เพื่อรองรับการเดินทางอีก 4 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ตและท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ปัจจุบันประเทศไทยมีท่าอากาศยานรวม 6 แห่ง ท่าอากาศยานทั้งหมดอยู่ภายใต้การบริหารของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัดมหาชน ซึ่งถือเป็นองค์กรที่สำคัญในการพัฒนาท่าอากาศยาน ให้สามารถแข่งขันกับท่าอากาศยานของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ข้อมูลการจัดอันดับท่าอากาศยานดีเด่นระดับโลกปี 2010 ภายใต้อันดับ Skytrax World Airport Awards ที่มีการสำรวจความเห็นของผู้เดินทางทั่วโลกเปิดเผยว่า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิของไทยนั้นได้รับการจัดอันดับให้เป็นท่าอากาศยานยอดเยี่ยมอันดับที่ 10

ของโลก จากท่าอากาศยานทั่วโลก 190 แห่ง จากการจัดอันดับของ SKYTRAX จะเห็นได้ว่าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับการจัดอันดับดีขึ้นจากอดีต โดยในปี 2551 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อันดับที่ 37 ในปี 2552 ได้อันดับที่ 16 และมาในปีล่าสุดได้อันดับที่ 10 (ที่มา: <http://www.worldairportsurvey.com/>) นอกจากนี้บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ยังมีผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้นจากอดีตเช่นกัน (ที่มา : รายงานประจำปี 2553 บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน))

	การบิน-สองของอากาศยานพาณิชย์ (เที่ยวบิน)			จำนวนผู้โดยสารรวม (คน)		
	2552	2553	%	2552	2553	%
พทก.+พทผ.	273,072	295,385	8.17	39,834,940	45,255,781	13.61
พทก.	241,962	261,782	8.19	37,051,203	42,486,950	14.70
พทผ.	31,110	33,603	8.01	2,783,737	2,758,831	-0.89
พทอ.	22,882	27,422	19.84	2,872,346	3,182,980	10.81
พทญ.	9,043	11,116	22.92	1,283,172	1,464,984	14.17
พทก.	35,995	46,132	28.16	5,441,585	6,797,098	24.91
พทร.	5,546	5,714	3.03	648,783	724,241	11.63
รวม 6 แห่ง	346,538	385,769	11.32	50,080,826	57,425,084	14.66
ปริมาณสินค้าและพัสดุที่รับขึ้นบกที่เข้า-ออก (ตัน)						
	2552	2553	%			
พทก.+พทผ.	993,769	1,280,271	28.83			
พทก.	978,119	1,273,504	30.20			
พทผ.	15,650	6,767	-56.76			
พทอ.	17,617	20,641	17.17			
พทญ.	11,150	13,464	20.75			
พทก.	16,055	25,921	61.32			
พทร.	2,287	2,626	14.82			
รวม 6 แห่ง	1,040,851	1,342,923	29.02			

ภาพที่ 1.1 แสดงจำนวนผู้โดยสารและจำนวนสินค้าพัสดุเข้า - ออกท่าอากาศยาน (2553)

ปัจจุบันบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) มีพนักงานจำนวน 4,139 คน ถึงแม้ว่าบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จะมีผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างต่อเนื่องก็ตามแต่ในด้านการบริหารงานบุคคล บริษัทท่าอากาศยานยังมีข้อบกพร่องคือมีอัตราการลาออกและอัตราการลางาน/ขาดงานของพนักงาน ทั้งที่บริษัทพยายามหาวิธี เพื่อกำจัดข้อบกพร่องนี้ก็ตาม ในการบริหารจัดการองค์กร “คน” ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เพราะ “คน” เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การบริหารงานบุคคลนั้นเป็นการสรรหา คัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่องค์กรและธำรงรักษามูลค่าเอาไว้

ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจ ให้องค์กรประสบความสำเร็จ รักองค์กร มีความสุขกับงานที่ปฏิบัติ นั่นคือทำอะไรให้คนมีความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจ ในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง ส่งผลให้มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไข นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ให้เหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
 - 1.1 เพศ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
 - 1.2 อายุ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
 - 1.3 ระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
 - 1.4 สถานภาพสมรส ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

1.5 ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

1.6 รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.1 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.3 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.4 ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.5 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.1 ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.2 ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.3 ปัจจัยค้ำจุนด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.4 ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.5 ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.6 ปัจจัยค้ำจุนด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.7 ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.8 ปัจจัยค้ำจุนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด(มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่,ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ยกเว้นตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ จำนวน 3,564 คน (ข้อมูลอ้างอิงจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 30 เมษายน 2554) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (อ้างอิงในประคอง กรรณสูตร, 2542 : 10) ที่ระดับความคาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน และสำรองไว้อีก 5% รวมเป็น 377 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรด้านปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับ

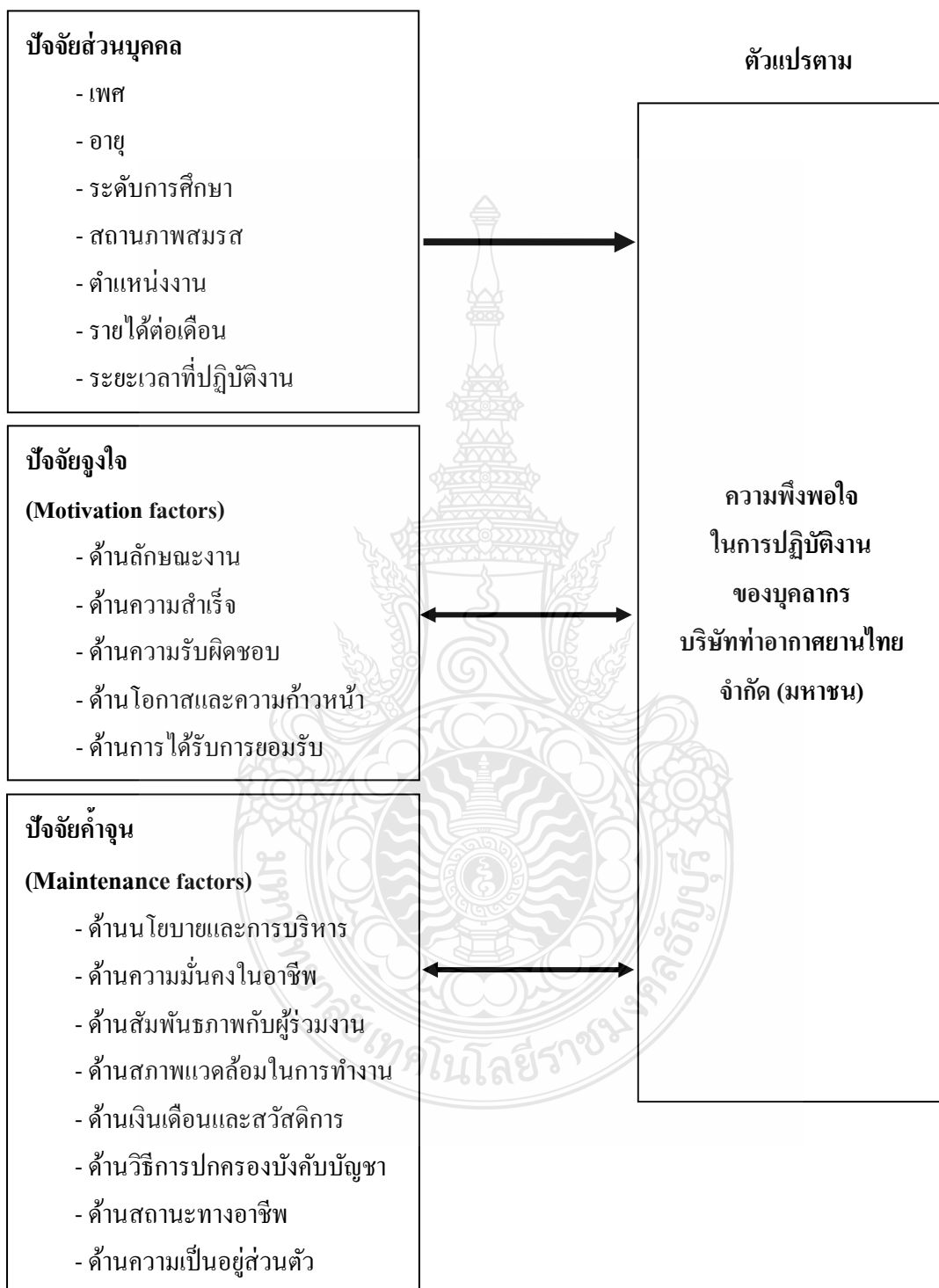
3. ตัวแปรด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานะทางอาชีพและด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัย ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2555

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ภาพที่ 1.2 แสดงกรอบแนวคิด

ที่มา : ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick K. Herzberg

1.6 คำจำกัดความในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายและขอบเขตคำจำกัดความของคำที่ใช้ดังต่อไปนี้

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยเป็นตัวการทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่องานที่ทำอยู่ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายหรือจิตใจอันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายใน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบและความก้าวหน้า

ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบ เป็นคุณลักษณะที่เฉพาะเจาะจงในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่การงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

โอกาสและความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับการส่งเสริมให้มีระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมถึงการได้ฝึกอบรม / ดูงาน / สัมมนา

การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับความยกย่อง ชมเชย การแสดงความไว้วางใจ การให้เกียรติ และการให้กำลังใจ จากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ที่ช่วยเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจะเป็นปัจจัยเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วย เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารสภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชาและ สถานะทางอาชีพ

ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง อาชีพที่ทำแล้วไม่มีความเสี่ยงในการถูกโยกย้าย หรือถูกให้ออกจากงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับจากหน่วยงาน เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส วันหยุด เป็นต้น

สถานะทางอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) และปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ทราบถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
4. เพื่อเสนอต่อผู้บริหารบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)” ได้ศึกษาค้นคว้าแนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากตำรา บทความ วารสาร รวมทั้งผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำองค์ความรู้เหล่านั้นมาใช้เป็นแนวทางกรอบแนวคิด และดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1. ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. กระบวนการเกิดความพึงพอใจ
4. ความหมายของการจงใจ
5. แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก
6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ประดับ ชันทองทิพย์ (2536 : 15) สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการทำงานว่า ความรู้สึกรัก ชอบ สุขใจ หรือเจตคติที่ดีของแต่ละบุคคลที่มี ต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และมีความเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจ สติปัญญาให้แก่งานขององค์การ

แพรพรรณ ทูลธรรม (2546 : 29) สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาในด้านบวกหรือลบ ได้ นั้นจะมีความสัมพันธ์กับการที่คน ๆ นั้นได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้น ได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าว่าจะลดลงหรือไม่นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการหรือจุดหมายนั้น ๆ ไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

นงนุช เอี่ยมสวัสดิ์ (2547 : 24) ได้สรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญของนักการตลาดทำให้งานสำเร็จ ทำให้ตั้งใจทำงาน ขยัน มีความ

รับผิดชอบ เสียสละ มีความร่วมมือ และสมานสามัคคีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน การยอมรับจากผู้อื่น การปฏิบัติของผู้นำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การมอบหมายงาน เงินเดือน ผลตอบแทน การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น (2548 : 29) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดได้จากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพจนบรรลุเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุครโรจน์ (2544 : 122) สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Strauss and Sayles (อ้างถึงใน ศุภกิจ อัครเบญจพล, 2543 : 13) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงาน ที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานก็ต่อเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้

Blum and Naylor (อ้างถึงใน รสรินทร์ แมบจันติก, 2547 : 10) ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติต่าง ๆ ที่เป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา สภาพงาน โอกาสก้าวหน้า การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมในปริมาณงาน มิตรภาพ และความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

จากความหมายที่นักวิจัยข้างต้นกล่าวไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนอง เขาจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหพยายามแต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

เดวิส (อ้างใน รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์, 2552: 13 ; อ้างอิงจาก Davis, 1951 : 522) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีที่มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของคนทำงาน (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์, 2544 : 11 อ้างอิงจาก ปภาวดี ดุลยจินดา, 2527 : 53)

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพึงพอใจในงานมากเท่าใดอัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง
2. การขาดงานความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนที่ไม่พึงพอใจในการทำงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนทำงานที่พึงพอใจในงาน
3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมซึ่งจะทำให้สุขภาพการไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น

- การไม่แน่ใจบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- การไม่สามารถที่ส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่อผลงานในความรับผิดชอบ

2.3 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1944) กล่าวถึง กระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจ (Kotler, 1944)

2.4 ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง แรงขับภายในตัวบุคคลแต่ละคน ที่กระตุ้นให้เขาแสดงพฤติกรรมออกมา (Schiffman, 2000 : 63) ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

2.5 แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Motivation)

ลีทริโซท วรานุสันติกุล (2530 : 51- 52) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของบุคคลที่จะกระทำกิจกรรมเพื่อที่จะทำให้ตนเองมีความรู้สึก ว่าตนเองมีความสามารถและตนเองเป็นผู้ลิขิตชีวิตตนเอง เมื่อไรที่สามารถทำงานประสบความสำเร็จได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นนอกตัวบุคคล เช่น เงิน การเลื่อนตำแหน่ง โบนัส ค่าชม เป็นต้น ดังนั้นจึงมีการใช้แรงจูงใจภายนอกในการกระตุ้นให้คนทำงาน

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจภายใน เป็นการจูงใจที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างงานกับผู้ปฏิบัติงาน โดยบุคคลนั้นเป็นผู้กำหนดขึ้นมาเอง ส่วนแรงจูงใจภายนอก เป็นการจูงใจที่เกิดจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนด

2.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฮาร์เรล

Thomas Willard Harral (1972 : p.260 - 274 อ้างอิงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 145-152) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำ พบว่ามักจะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียนเพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของตน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางเล่มพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่ม พบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคณานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่มพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงานความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การ

ควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ทำท่าย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับ ลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัย พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วยทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ดีกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลาานาน

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อม

สะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานนอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไรและสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

3. ปัจจัยการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจ ปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวกอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณีฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไรข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้อำนาจของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาของ National Industrial Conference Board พบว่าผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

จากองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่าผลสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบคือ บุคคล งาน และการบริหารจัดการ จะต้องมีความสัมพันธ์กันหากองค์ประกอบด้านหนึ่งด้านใดขาดหายไป ย่อมส่งผลเสียต่อความสำเร็จของงานและองค์การได้ ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารให้ความสนใจและเข้าใจองค์ประกอบดังกล่าวก็จะส่งผลดีต่อบุคคล งาน และด้านการบริหารจัดการ อันจะส่งผลให้องค์การขึ้นสู่ระดับแนวหน้าได้

นอกจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของฮาร์เรล ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการแล้ว

2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้น (Maslow's Hierarchy of Needs)

Maslow (1954) ได้ให้ความเห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่างซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐาน เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้ (Hick, 1967) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นเกิดขึ้นอีกไม่มีอันจบสิ้นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นถึงจุดใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้นความต้องการของบุคคลเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อความมีชีวิตอยู่รอดได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น เช่น ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่นและการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือและเห็นว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคม (Esteem or Ego Needs) มาสโลว์ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการคือ

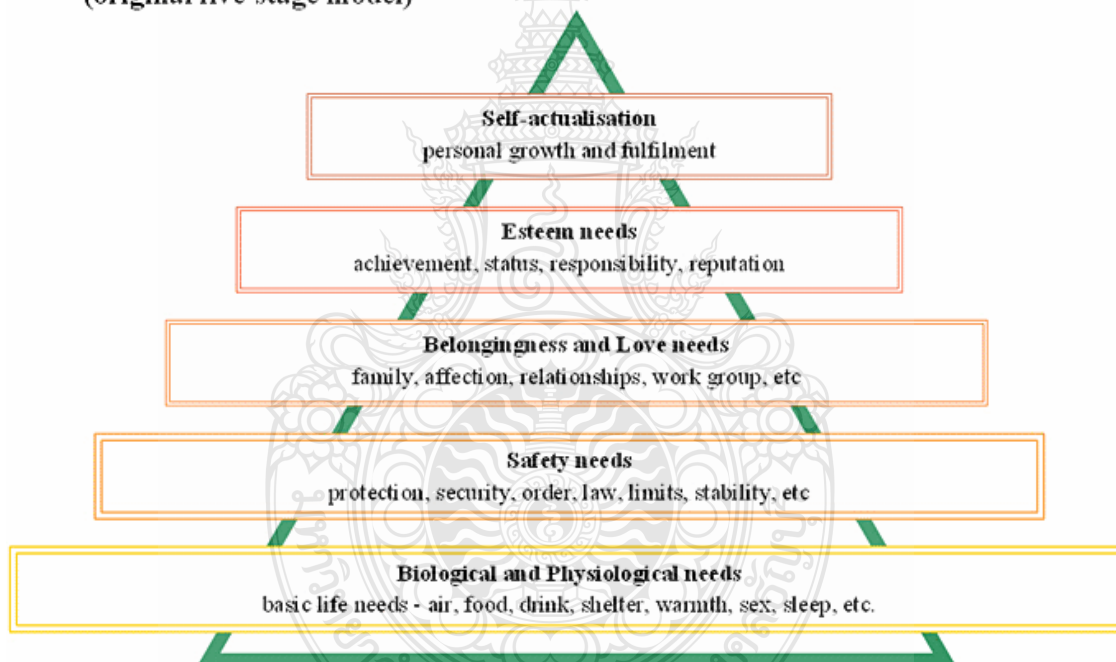
ประการที่ 1 ความต้องการการยกย่องนับถือ

ประการที่ 2 ความต้องการที่เกี่ยวกับการมีชื่อเสียง

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเองรวมกับความต้องการความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์เรียกว่า “ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)”

มาสโลว์ได้กล่าวเน้นว่า ความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้เกิดเป็นลำดับขั้นและจะไม่มีการข้ามขั้น ถ้าขั้นที่ 1 ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในลำดับที่ 2-5 ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ การตอบสนองที่ได้รับในแต่ละขั้นไม่จำเป็นต้องได้รับ 100% แต่ต้องได้รับบ้าง เพื่อเป็นบันไดนำไปสู่การพัฒนาความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น

**Maslow's Hierarchy of Needs
(original five-stage model)**



ภาพที่ 2.2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

2. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others (อ้างถึงในสมยศ นาวิกาน, 2522 : 376-378) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ

นั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่อสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ทำท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่ว่าความรับผิดชอบนั้นจะมากน้อยไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทาง

กิริยาและวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งแสดงออกไปในลักษณะการเคารพเชื่อฟังและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์กร

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่และกำหนดนโยบายโดยเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงานความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า องค์ประกอบทั้งสองด้านของเฮอรัชเบอร์ก เป็นสิ่งที่คนทำงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานและยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อปัจจัยที่ใช้จูงใจได้รับการตอบสนอง ส่วนปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พอใจเกิดขึ้นเท่านั้นเอง

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก (สรี้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ, 2542 : 102)

ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจูงใจภายใน)	ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจูงใจภายนอก)
ตัวงานเอง	นโยบายและการบริหารงาน
ความสำเร็จ	ความมั่นคงในการทำงาน
ความรับผิดชอบ	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
ความก้าวหน้า	สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา
การได้รับการยอมรับ	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
	เงินเดือน ค่าจ้าง
	สถานะทางอาชีพ
	ความเป็นอยู่ส่วนตัว
	วิธีการปกครองบังคับบัญชา

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจะนำทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg) มาใช้เป็นกรอบแนวความคิดเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท ท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) เนื่องจากทฤษฎีมีความครอบคลุมเนื้อหา เพราะปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลลี จันทเรนทร์ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อบ้างปัจจัยต่าง ๆ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางและเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก เมื่อนำปัจจัยต่าง ๆ มาจัดเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ คือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งตอบแทน อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อบ้างปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยจำแนกตามสถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับหรือเทียบเท่าสายงาน แล้วพบว่าแตกต่างกันดังสมมติฐานที่ตั้งไว้

มนตรี จุณฉวัตต์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 4 ชนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ในด้านปัจจัยค้ำจุน ครูอาจารย์ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษในโรงเรียนอยู่ในระดับน้อยและมีความพอใจมากในเรื่อง ปฏิบัติตามหน้าที่นโยบายของโรงเรียน การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานทำความด้วยสามัคคี การยอมรับนับถือจากเพื่อนครูในโรงเรียนและทำงานได้ดี ความพอใจต่อผลงานของตนเอง ผลงานสอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของโรงเรียน ในด้านปัจจัยเสริมแรงนั้น ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก ในด้านที่ต้องอาศัยเทคนิค และความรู้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน การมีส่วนช่วยให้งาน ของโรงเรียนประสบความสำเร็จ

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์ กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์ มีแรงจูงใจย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงาน และสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

ชรินทร์ สรรพกิจกำจร (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงาน ของบุคลากรในด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ วุฒิทางการศึกษาสถานภาพ สมรส และตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปรต่าง ๆ พบว่า บุคลากรที่มีเพศช่วงเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สุระ ทิพย์โอสถ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหาร โครงการองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์กรต้องการให้ปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในขั้นแรก คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่น ๆ

เจือจันทร์ อิ่มสำราญ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูใน สถานศึกษาที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามปัจจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการครู ด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานพบว่าทั้งสองปัจจัยไม่แตกต่างกัน

เทวี บุญจับ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อสถาบัน/องค์กร ปัจจัยในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านสภาพการทำงานปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารโรงเรียน ปัจจัยด้านวิธีการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สรุปได้ว่าบุคลากรจะมีพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ล้วนเป็นผลมาจากปัจจัยปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) (ตามทฤษฎีของ Frederick K. Herzberg) ที่ตนเองได้รับมาจากหน่วยงาน หากหน่วยงานสามารถตอบสนองปัจจัยเหล่านั้นได้ บุคลากรก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและจะตั้งใจ

มุ่งมั่น ท่วมท้นร่างกายแรงใจ เพื่อปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานของตนประสบผลสำเร็จ
แต่ถ้าบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะไม่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ขาดความตื่นตัวใน
การปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน ส่งผลให้หน่วยงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)” ใช้วิธีการดำเนินการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในปีพ.ศ. 2554 แบ่งออกเป็น ประชากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่จำนวน 943 คน คิดเป็นร้อยละ 26.45 ประชากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ท่าอากาศยานดอนเมืองจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ประชากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจำนวน 2,452 คน คิดเป็นร้อยละ 68.79

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าร้อยละพนักงานของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

จำแนกตามตำแหน่ง

สถานที่ปฏิบัติงาน	ประชากร	ร้อยละ
สำนักงานใหญ่	943	26.45
ท่าอากาศยานดอนเมือง	169	4.7
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	2,452	68.79
รวม	3,564	100

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้หลักการคำนวณของ (Taro Yamane, 1973)

สูตรการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3,564}{1 + (3,564 \times 0.05^2)}$$

$$n = 359.63$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ .05)

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คน สำหรับเพิ่มกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 5% เท่ากับ 18 คน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อหากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับชั้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ทำอากาศยานดอนเมือง และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตารางที่ 3.2

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน = $\frac{\text{ประชากรของแต่ละหน่วยงาน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานใหญ่	943	100
ท่าอากาศยานดอนเมือง	169	18
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	2,452	259
รวม	3,564	377

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของบุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามวัดระดับความพึงพอใจรวมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

เกณฑ์ในการวัดแบบสอบถาม

ใช้วิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ระดับความคิดเห็นและระดับคะแนน

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ไม่เห็นด้วย	2
เฉย ๆ	3
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้แปลระดับของความคิดเห็น โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดช่วงในการวัด ดังนี้

ตารางที่ 3.4 ระดับการแปลค่าความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 - 1.49
ไม่เห็นด้วย	1.50 - 2.49
เฉย ๆ	2.50 - 3.49
เห็นด้วย	3.50 - 4.49
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50 - 5.00

ตารางที่ 3.5 ค่าความพึงพอใจและระดับคะแนน

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจมากที่สุด	5

เกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยได้แปลระดับของความพึงพอใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดช่วงในการวัด ดังนี้

ตารางที่ 3.6 ระดับการแปลค่าความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1.00 - 1.49
พึงพอใจน้อย	1.50 - 2.49
พึงพอใจปานกลาง	2.50 - 3.49
พึงพอใจมาก	3.50 - 4.49
พึงพอใจมากที่สุด	4.50 - 5.00

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบเครื่องมือโดย นำเครื่องมือที่ได้ไปทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ โดยการ Try Out กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)” จำนวน 30 คน ได้ผลการวิเคราะห์ค่า Alpha (α) ทั้งชุดเท่ากับ 0.951 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. โดยการศึกษาจากทฤษฎี ข้อมูลและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม
2. โดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามไป Try Out จำนวน 30 ชุดได้ผลการวิเคราะห์ค่า Alpha (α) ทั้งชุดเท่ากับ 0.951 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างได้
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ตามลักษณะของ ตัวแปร

1.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) เป็นการทดสอบ สมมุติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ระหว่างลักษณะทาง ประชากรศาสตร์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการทดสอบสมมุติฐาน เมื่อ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = 0.05 ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า P-value ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเทียบกับ ค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า P-value ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า α จะยอมรับว่าค่าเฉลี่ย ของประชากรอย่างน้อย 2 กลุ่มของประชากรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ในกรณีที่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่าง ของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ Post Hoc แบบวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะ มีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็น $-$ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็น $+$ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันน้อย

ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0 หมายถึง X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

- 0.01 - 0.20 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ต่ำ
- 0.21 - 0.40 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- 0.41 - 0.60 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ปานกลาง
- 0.61 - 0.80 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
- 0.81 - 1.00 หมายถึง มีค่าความสัมพันธ์สูง

2. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของคำตอบที่ได้ หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 2.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
- 2.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะอธิบายถึงผลของการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ชุด และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ตามลักษณะของตัวแปร สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : ANOVA) เป็นการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการทดสอบสมมติฐาน เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) = 0.05 ในกรณีที่พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ Post Hoc แบบวิธี Least Significant Difference (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำมาเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรในบริษัท นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 4 สถิติสำหรับเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์ t-test และความแปรปรวนทางเดียวโดยสถิติ การทดสอบ F-test

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปัจจัยเชิงใจ และด้านปัจจัยคำจูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
X^2	แทน	การแจกแจงแบบไคสแควร์ (Chi-Square)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 377 คน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำนวน 377 คน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	จำนวน (377 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	278	73.7
หญิง	99	26.3
2. อายุ		
20 - 29 ปี	172	45.6
30-39 ปี	132	35.0
40-49 ปี	43	11.4
50 ปีขึ้นไป	30	8.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	153	40.6
ปริญญาตรี	178	47.2
สูงกว่าปริญญาตรี	46	12.2
4. สถานภาพสมรส		
โสด	182	48.2
สมรส	165	43.8
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	30	8.0
5. ตำแหน่ง		
ระดับ 1-3	106	28.1
ระดับ 4-6	76	20.2
ระดับ 7 ขึ้นไป	43	11.4
ลูกจ้างประจำ	23	6.1
ลูกจ้างชั่วคราว	129	34.2
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	103	27.3
10,001-20,000 บาท	140	37.1
20,001-30,000 บาท	75	19.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	จำนวน (377 คน)	ร้อยละ
30,001-40,000 บาท	14	3.7
40,001 บาทขึ้นไป	45	11.9
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	55	14.6
1-5 ปี	149	39.5
6-10 ปี	89	23.6
11 ปีขึ้นไป	84	22.3

ผลจากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 และเป็นเพศหญิงจำนวน 99 คิดเป็นร้อยละ 26.3

อายุของพนักงานส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมา 30-39 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ปี อายุ 40-49 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.4 และ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

สถานภาพสมรสของพนักงานส่วนใหญ่โสด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา สมรส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตำแหน่งของพนักงานส่วนใหญ่คือ ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา ระดับ 1-3 จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 ระดับ 4-6 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และลูกจ้างประจำ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

รายได้ต่อเดือนของพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท จำนวน 140คน คิดเป็น ร้อยละ 37.1 รองลงมารายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7

ระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 11 ปีขึ้นไปจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรในบริษัท นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจของบุคลากรในบริษัท ในการวิจัยนี้จำนวน 377 คน โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจของบุคลากรในบริษัท ด้านภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.85	0.69	เห็นด้วย	1
2. ด้านความสำเร็จ	3.80	0.64	เห็นด้วย	2
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.62	0.68	เห็นด้วย	3
4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	3.38	1.00	เฉย ๆ	4
5. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.19	1.12	เฉย ๆ	5
รวม	3.57	0.65	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยจูงใจของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.57$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ ด้านที่จูงใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน ($\bar{X}=3.85$, S.D.= 0.69) รองลงมาคือด้านความสำเร็จ ($\bar{X}=3.80$, S.D.= 0.64) และปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.62$, S.D.= 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยงูใจของบุคลากร
ในบริษัท ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.72	0.83	เห็นด้วย	4
2. งานที่ทำอยู่มีความท้าทายและต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ	3.98	0.80	เห็นด้วย	1
3. ลักษณะงานต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย	3.91	0.90	เห็นด้วย	2
4. งานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม	3.81	0.90	เห็นด้วย	3
รวม	3.85	0.69	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยงูใจของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.85$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่น่าสนใจมากที่สุดคืองานที่ทำอยู่มีความท้าทายและต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X}=3.98$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ ลักษณะงานต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ($\bar{X}=3.91$, S.D. = 0.90) และงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.81$, S.D. = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยงูใจของบุคลากร
ในบริษัท ด้านความสำเร็จ

ด้านความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1.ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี	3.82	0.80	เห็นด้วย	2
2.ผลงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	3.74	0.94	เห็นด้วย	4
3. ผลงานเป็นที่ยอมรับ	3.79	0.84	เห็นด้วย	3
4. ความภาคภูมิใจในผลงานที่ปฏิบัติ	3.85	0.88	เห็นด้วย	1
รวม	3.80	0.64	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยงูใจของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านความสำเร็จอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X}=3.80$, S.D. = 0.64)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่น่าพอใจมากที่สุดคือความภาคภูมิใจในผลงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X}=3.85$, S.D. = 0.88) รองลงมาคือทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ($\bar{X}=3.82$, S.D. = 0.80) และผลงานเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X}=3.79$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากร
ในบริษัท ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.68	0.96	เห็นด้วย	2
2. ทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงาน	3.72	0.84	เห็นด้วย	1
3. มีอิสระในการทำงาน	3.45	1.00	เฉย ๆ	3
รวม	3.62	0.68	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.62$, S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่น่าพอใจมากที่สุดคือทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.72$, S.D.= 0.84) รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.68$, S.D.= 0.96) และมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X}=3.45$, S.D.= 1.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากร
ในบริษัท ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ท่านมีโอกาสได้รับการอบรม สัมมนา หรือดูงาน	3.31	1.14	เฉย ๆ	3
2. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง	3.28	1.20	เฉย ๆ	4
3. ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	3.50	1.15	เห็นด้วย	1
4. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ให้ศึกษาต่อตามสาขาวิชาที่ท่าน ปฏิบัติงาน	3.41	1.13	เฉย ๆ	2
รวม	3.38	1.01	เฉย ๆ	

ผลจากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้าน โอกาสและความก้าวหน้าอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X}=3.38$, S.D. = 1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่น่าสนใจมากที่สุดคือ ทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ($\bar{X}=3.50$, S.D. = 1.15) รองลงมาคือมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อตามสาขาวิชาที่ท่านปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.41$, S.D. = 1.13) และมีโอกาสดำเนินการอบรมสัมมนา หรือดูงาน ($\bar{X}=3.31$, S.D. = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากรในบริษัท ด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทาง การบริหารจัดการ	3.14	1.16	เฉย ๆ	3
2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบข้อบังคับ ขององค์กร	3.24	1.17	เฉย ๆ	1
3. การมีโอกาสดำเนินการความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร	3.18	1.22	เฉย ๆ	2
รวม	3.19	1.12	เฉย ๆ	

ผลจากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านการได้รับการยอมรับอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X}=3.39$, S.D. = 1.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่น่าสนใจมากที่สุดคือ พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบข้อบังคับขององค์กร ($\bar{X}=3.24$, S.D. = 1.17) รองลงมาคือ มีโอกาสดำเนินการความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร ($\bar{X}=3.18$, S.D. = 1.22) และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ ($\bar{X}=3.14$, S.D. = 1.16) ตามลำดับ

2.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากรในบริษัท ในการวิจัยนี้จำนวน 377 คน โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากร
ในบริษัท ด้านภาพรวม

ด้านภาพรวม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.44	0.92	เฉย ๆ	8
2. ด้านความมั่นคงในชีวิต	3.74	0.84	เห็นด้วย	4
3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.69	เห็นด้วย	3
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.70	0.87	เห็นด้วย	5
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.64	1.00	เห็นด้วย	6
6. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	3.46	1.10	เฉย ๆ	7
7. ด้านสถานะทางอาชีพ	4.07	0.78	เห็นด้วย	1
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.90	0.73	เฉย ๆ	2
รวม	4.26	0.70	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน
ค่าเฉลี่ยของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมปัจจุบันอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=4.26$, S.D. = 0.70) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ
($\bar{X}=4.07$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.73) และด้าน
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.86$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันของบุคลากร
ในบริษัท ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. พอใจระเบียบกฎข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	3.38	1.11	เฉย ๆ	4
2. พอใจงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.38	1.08	เฉย ๆ	3
3. การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจน	3.42	1.06	เฉย ๆ	2
4. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบมีความชัดเจน	3.58	0.96	เห็นด้วย	1
รวม	3.44	0.92	เฉย ๆ	

ผลจากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจุบัน
 ค่าจูนของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X}=3.44$,
 S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่มีค่าจูนมากที่สุดคือ การแบ่ง
 หน้าที่รับผิดชอบมีความชัดเจน ($\bar{X}=3.58$, S.D.= 0.96) รองลงมาคือ การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการ
 บริหารมีความชัดเจน ($\bar{X}=3.42$, S.D.= 1.06) และพอใจงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ($\bar{X}=3.38$,
 S.D.= 1.08) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันค่าจูนของบุคลากร
 ในบริษัท ด้านความมั่นคงในชีวิต

ด้านความมั่นคงในชีวิต	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. องค์กรมีความมั่นคง	3.94	1.04	เห็นด้วย	1
2. ตำแหน่งงานในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.70	1.17	เห็นด้วย	2
3. การโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการ ทำงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงาน	3.59	0.99	เห็นด้วย	3
รวม	3.74	0.84	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นใน
 ปัจจุบันค่าจูนของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านความมั่นคงในชีวิตอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.74$,
 S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่มีค่าจูนมากที่สุดคือ องค์กรมี
 ความมั่นคง ($\bar{X}=3.94$, S.D. = 1.04) รองลงมาคือ ตำแหน่งงานในปัจจุบันมีความมั่นคง ($\bar{X}=3.70$,
 S.D.= 1.17) และการโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงานมีความเหมาะสมกับ
 ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.59$, S.D.= 0.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค่าจ้างของบุคลากร
ในบริษัท ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ได้รับน้ำใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.94	0.90	เห็นด้วย	1
2. ในองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี	3.79	0.92	เห็นด้วย	4
3. การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.83	เห็นด้วย	2
4. การติดต่อประสานงาน หรือการขอข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว	3.82	0.86	เห็นด้วย	3
รวม	3.86	0.69	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยค่าจ้างของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับ เห็นด้วย ($\bar{X}=3.86$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่มีค่ามากที่สุดคือได้รับน้ำใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.94$, S.D. = 0.90) รองลงมาคือการยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.88$, S.D. = 0.83) และการติดต่อประสานงานหรือการขอข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=3.82$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค่าจ้างของบุคลากร
ในบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มีความเหมาะสม	3.69	0.97	เห็นด้วย	3
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี	3.72	0.96	เห็นด้วย	1
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานเช่นอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป มีเพียงพอต่อการใช้งาน	3.70	0.95	เห็นด้วย	2
รวม	3.71	0.87	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.71$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับ จากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่มีค้ำจุนมากที่สุดคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี ($\bar{X}=3.72$, S.D. = 0.96) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป มีเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.70$, S.D. = 0.96) และสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.69$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรในบริษัท ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. เงินเดือน / ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่	3.70	1.04	เห็นด้วย	1
2. สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน และเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในองค์กรขนาดใหญ่แห่งอื่น	3.62	1.16	เห็นด้วย	2
3. ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงและโบนัส มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต	3.60	1.09	เห็นด้วย	3
รวม	3.64	1.00	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.64$, S.D.= 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่มีค้ำจุนมากที่สุดคือ เงินเดือน / ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X}=3.70$, S.D.= 1.04) รองลงมาคือ สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน และเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในองค์กรขนาดใหญ่แห่งอื่น

($\bar{X}=3.62$, S.D.= 1.16) และค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงและโบนัส มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ($\bar{X}=3.60$, S.D.= 1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ในบริษัท ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีเหตุผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.41	1.21	เฉย ๆ	2
2. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครอง บังคับบัญชา	3.39	1.22	เฉย ๆ	3
3. ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษา ที่ดีในโรงงาน	3.59	1.20	เห็นด้วย	1
รวม	3.46	1.10	เฉย ๆ	

ผลจากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X}=3.46$, S.D. = 1.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย 3 ลำดับ สิ่งที่มีค้ำจุนมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีในโรงงาน ($\bar{X}=3.59$, S.D. = 1.20) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีเหตุผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.41$, S.D. = 1.21) และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=3.39$, S.D. = 1.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค้ำจุนของบุคลากร ในบริษัท ด้านสถานะทางอาชีพ

ด้านสถานะทางอาชีพ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี	4.11	0.91	เห็นด้วย	1
2. งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม	4.04	0.85	เห็นด้วย	2
รวม	4.08	0.78	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยค่าจ้างของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านสถานะทางอาชีพอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=4.08$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย สิ่งที่มีค่าจ้างมากที่สุดคืองานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ($\bar{X}=4.11$, S.D. = 0.91) รองลงมาคืองานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม ($\bar{X}=4.04$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นในปัจจัยค่าจ้างของบุคลากรในบริษัท ด้านความเป็นส่วนตัว

ด้านความเป็นส่วนตัว	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินชีวิตของท่าน	3.89	0.85	เห็นด้วย	2
2. การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวท่านและครอบครัว	3.91	0.85	เห็นด้วย	1
รวม	3.90	0.73	เห็นด้วย	

ผลจากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในปัจจัยค่าจ้างของบุคลากรในบริษัท ในภาพรวมด้านความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวท่านและครอบครัว ($\bar{X}=3.91$, S.D. = 0.85) รองลงมาคืองานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินชีวิตของท่าน ($\bar{X}=3.89$, S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ในการวิจัยนี้จำนวน 377 คน โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความผูกพัน		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
ภาพรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.94	0.88	พึงพอใจมาก
รวม	3.94	0.88	พึงพอใจมาก

ผลจากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและภาพรวมระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานงานของบุคลากรในบริษัท อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D. = 0.88)

ส่วนที่ 4 สถิติสำหรับเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ใช้การวิเคราะห์การทดสอบที (t-test) และความแปรปรวนทางเดียวโดยสถิติ การทดสอบ F-test และเป็นการสรุปผลเพื่อทดสอบ

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรแตกต่างกัน

- 1.1 เพศ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.2 อายุ ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน
- 1.3 ระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แตกต่างกัน
- 1.4 สถานภาพสมรส ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แตกต่างกัน
- 1.5 ตำแหน่งงาน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แตกต่างกัน
- 1.6 รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แตกต่างกัน
- 1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรแตกต่างกัน

4.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกเพศการวิเคราะห์ การทดสอบที (t-test) มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด
(มหาชน) จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	t-test for Equality Mean					
	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ	ชาย	3.81	0.93	-6.487	375	0.00*
	หญิง	4.33	0.58			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท จำกัดตามเพศ พบว่าในความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนก อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD) มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.19 - 4.25

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ					
ระหว่างกลุ่ม	5.290	3	1.763	2.280	0.79
ภายในกลุ่ม	288.540	373	0.774		
รวม	293.830	376			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท จำกัดตามอายุพบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($F=2.280$, $Sig. = 0.079$) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ					
ระหว่างกลุ่ม	18.113	2	9.057	12.285	0.000*
ภายในกลุ่ม	275.717	374	0.737		
รวม	293.830	376			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($F=12.285$, $Sig. = 0.000$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพบความแตกต่างทั้งภาพรวมความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ภาพรวมความพึงพอใจ	\bar{x}	3.70	4.06	4.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.70	-	-0.242 (0.002*)	-0.545 (0.000*)
ปริญญาตรี	4.06	-	-	-0.303 (0.010*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.33	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ที่แสดงว่า บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าจากผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.242

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าจากผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.545

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าจากผู้มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.303

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ					
ระหว่างกลุ่ม	5.759	2	2.879	2.873	0.025*
ภายในกลุ่ม	288.072	374	0.770		
รวม	293.830	376			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท จำแนกตามสถานภาพการสมรสพบว่าในภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($F=2.873$, $Sig. = 0.036$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่
ภาพรวมความพึงพอใจ	\bar{X}	3.81	4.06	4.03
โสด	3.81	-	-0.252 (0.008*)	-0.221 (0.203*)
สมรส	4.06	-	-	0.031 (0.858)
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	4.03	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ชี้แสดงว่า บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.252

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.221

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
จำแนกตามตำแหน่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ					
ระหว่างกลุ่ม	38.899	4	9.725	14.191	0.000*
ภายในกลุ่ม	254.931	372	0.685		
รวม	293.830	376			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท จำแนกตามตำแหน่งพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีตำแหน่งต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($F=14.191$, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7 ขึ้นไป	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
ภาพรวมความพึงพอใจ	\bar{X} 4.14	4.17	4.35	3.22	3.64
ระดับ 1-3	4.14	-0.030 (0.812)	-0.207 (0.167*)	0.924 (0.000*)	0.498 (0.000*)
ระดับ 4-6	4.17	-	-0.178 (0.261)	0.954 (0.000*)	0.528 (0.000*)
ระดับ 7 ขึ้นไป	4.35	-	-	1.131 (0.000*)	0.705 (0.000*)
ลูกจ้างประจำ	3.22	-	-	-	-0.426 (0.024*)
ลูกจ้างชั่วคราว	3.64	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ที่แสดงว่า บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งระดับ 1- 3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งระดับ 4- 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.030

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งระดับ 1-3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.207

ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเปรียบเทียบ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ					
ระหว่างกลุ่ม	35.723	4	8.931	12.872	0.000*
ภายในกลุ่ม	258.107	372	0.694		
รวม	293.830	376			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท จำแนกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($F=12.872$, $Sig. = 0.000$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)
จำแนกตามระดับเงินเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000	10,001 - 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	40,000 บาทขึ้นไป
ภาพรวมความพึงพอใจ	\bar{X}	3.46	4.05	4.17	4.21	4.27
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000		3.46	-	-0.594	-0.717	-0.758
				(0.000*)	(0.000*)	(0.002*)
10,001 -20,000		4.05	-	-0.123	-0.164	-0.217
				(0.301)	(0.482)	(0.000*)
20,001-30,000		4.17		-	-0.041	-0.093
					(0.866)	(0.553)

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000	10,001 - 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	40,000 บาทขึ้นไป	
ภาพรวมความพึงพอใจ	\bar{X}	3.46	4.05	4.17	4.21	4.27
30,001-40,000	4.21					-0.052 (0.837)
40,000 บาทขึ้นไป						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าบุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.594

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับเงินเดือน 20,001-30,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.717

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับเงินเดือน 30,001-40,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.758

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับเงินเดือน 40,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.810

บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือน 10,001-20,000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับเงินเดือน 40,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.217

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	sig.
ภาพรวมความพึงพอใจ					
ระหว่างกลุ่ม	22.910	3	7.637	10.514	0.000*
ภายในกลุ่ม	270.920	373	0.726		
รวม	293.830	376			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากพนักงานบริษัท จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($F=10.514$, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 ปี ขึ้นไป
ภาพรวมความพึงพอใจ	\bar{x}	3.42	3.90	4.13	4.17
น้อยกว่า 1 ปี	3.42	-	-0.481 (0.000*)	-0.717 (0.000*)	-0.748 (0.000*)
1 - 5 ปี	3.90		-	-0.236 (0.040*)	-0.267 (0.022*)
6 - 10 ปี	4.13			-	-0.032 (0.806)
11 ปี ขึ้นไป	4.17				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ที่แสดงว่า บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.481

บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.717

บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.748

บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.236

บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.267

ส่วนรายคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน		
1.1 บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t- test	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 บุคลากรของบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F- test และวิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

สมมุติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.3 บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F- test และวิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD)	เป็นไปตามสมมุติฐาน
1.4 บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F- test และวิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD)	เป็นไปตามสมมุติฐาน
1.5 บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F- test และวิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD)	เป็นไปตามสมมุติฐาน
1.6 บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F- test และวิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD)	เป็นไปตามสมมุติฐาน
1.7 บุคลากรของบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F- test และวิธีทดสอบแบบ Least - Significant Different (LSD)	เป็นไปตามสมมุติฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยก้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้การหาค่าความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และเป็นการสรุปผลเพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 2 และสมมุติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.1 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.3 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.4 ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.5 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.1 ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.2 ปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.3 ปัจจัยคำจูนด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.4 ปัจจัยคำจูนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.5 ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.6 ปัจจัยคำจูนด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.7 ปัจจัยคำจูนด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.8 ปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับปัจจัยคำจูนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดย สูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.31 - 4.32

ตารางที่ 4.31 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

ปัจจัยเชิงจิต	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงาน	0.431	0.000*	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จ	0.414	0.000*	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	0.319	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านโอกาสและความก้าวหน้า	0.331	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการได้รับการยอมรับ	0.242	0.000*	ค่อนข้างต่ำ

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยการทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ปัจจัยเชิงจิต

1. **ด้านลักษณะงาน** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.431 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้างานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายและต้องหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ลักษณะงานต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับปานกลาง

2. **ด้านความสำเร็จ** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.414 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผลงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผลงานของบุคลากรเป็นที่ยอมรับ บุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับปานกลาง

3. **ด้านความรับผิดชอบ** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.319 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

กล่าวคือถ้าปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม บุคลากรทำงานเสร็จทันตามเวลาตามแผนการปฏิบัติงาน บุคลากรมีอิสระในการทำงาน ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.331 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าบุคลากรมีโอกาสดำเนินการอบรม สัมมนา หรือดูงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่ทำ ส่งเสริมความรู้เพิ่มขึ้น บุคลากรมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อตามสาขาที่ปฏิบัติงานถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.242 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - 2.1 ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - 2.2 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - 2.3 ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - 2.4 ปัจจัยจูงใจด้านโอกาสและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - 2.5 ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตารางที่ 4.32 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

ปัจจัยคำจูน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.326	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความมั่นคงในอาชีพ	0.301	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.270	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.315	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.366	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา	0.325	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านสถานะทางอาชีพ	0.362*	0.000*	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.315*	0.000*	ค่อนข้างต่ำ

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) โดยการทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

1. **ด้านนโยบายและการบริหารงาน** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.326 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าบุคลากรพอใจระเบียบกฎข้อบังคับในการปฏิบัติงาน พอใจในงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารจัดการ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบมีความชัดเจน ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

2. **ด้านความมั่นคงในอาชีพ** พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.302 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าองค์กรของมีความมั่นคง ตำแหน่งงานในปัจจุบันของบุคลากรมีความมั่นคง การโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.270 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าพนักงานได้รับน้ำใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ในองค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี บุคลากรยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน การติดต่อประสานงานหรือการขอข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.315 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มีความเหมาะสม ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป มีเพียงพอต่อการใช้งาน ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.366 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าสิ่ง เงินเดือน / ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน และเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในองค์กรขนาดใหญ่แห่งอื่น ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี่ยงเลี้ยงและ โบนัส มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของบุคลากร ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับปานกลาง

6. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.325 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือถ้าผู้บังคับบัญชาของบุคลากรเป็นผู้มีเหตุผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีใน

เรื่องงาน ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

7. ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.362 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้างานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.315 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้างานในหน้าที่ที่บุคลากรได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคลากร การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวบุคลากรและครอบครัวของของบุคลากร ถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ที่ 3

3. ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.1 ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.2 ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.3 ปัจจัยค้ำจุนด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.4 ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.5 ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.6 ปัจจัยค้ำจุนด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.7 ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร

3.8 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากร



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) มีรายละเอียด ดังนี้

5.2 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 73.7 อายุของพนักงานส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 129 คน ร้อยละ 24.2 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 ร้อยละ 37.1 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี ร้อยละ 39.5

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจิตใจ พบว่า ด้านที่จิตใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จ และปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ

2.1 ด้านลักษณะงาน สิ่งที่จิตใจมากที่สุดคืองานที่ทำอยู่มีความท้าทายและต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ รองลงมาคือ ลักษณะงานต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม

2.2 ด้านความสำเร็จ สิ่งที่จิตใจมากที่สุดคือความภาคภูมิใจในผลงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคืองานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี และผลงานเป็นที่ยอมรับ

2.3 ด้านความรับผิดชอบ สิ่งที่จิตใจมากที่สุดคืองานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม และมีอิสระในการทำงาน

2.4 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า สิ่งที่จิตใจมากที่สุดคือ งานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น รองลงมาคือมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อตามสาขาวิชาที่ทำงาน ปฏิบัติงาน และมีโอกาสได้รับการ อบรม สัมมนา หรือดูงาน

2.5 ด้านการได้รับการยอมรับสิ่งที่คุณภูมิใจมากที่สุดคือ พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบข้อบังคับขององค์กร รองลงมาคือ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในองค์กร และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ

3. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านค่าจ้าง ด้านที่ค่าจ้างมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน

3.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบมีความชัดเจน รองลงมาคือ การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจน และพอใจงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2 ด้านความมั่นคงในชีวิต สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ องค์กรมีความมั่นคง (รองลงมาคือ ตำแหน่งงานในปัจจุบันมีความมั่นคง และการโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

3.3 ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ ได้รับน้ำใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน และการติดต่อประสานงาน หรือการขอข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว

3.4 ในภาพรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป มีเพียงพอต่อการใช้งาน และสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มีความเหมาะสม

3.5 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ เงินเดือน / ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ รองลงมาคือ สวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน และเงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในองค์กรขนาดใหญ่แห่งอื่น และค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ท่านได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงและ โบนัส มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต

3.6 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับเฉย ๆ สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือแนะนำและเป็นที่ยกย่องที่ดีในเรื่องงาน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีเหตุผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

3.7 ด้านสถานะทางอาชีพ สิ่งที่คุณมากที่สุดคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม

3.8 ด้านความเป็นส่วนตัวสิ่งทีค่าจุนมากที่สุดคือการโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวเองและครอบครัว รองลงมาคืองานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อวิถีการดำเนินชีวิต

4. การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานของบุคลากรในบริษัท อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

5. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

5.1 เพศ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2 อายุพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.3 ระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาต่างกัันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.4 สถานภาพการสมรสพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.5 ตำแหน่งพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.6 รายได้ต่อเดือนพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์

6.1 ปัจจัยจูงใจประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ

6.2 ปัจจัยค่าจุนประกอบด้วยนโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในชีวิตสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ วิธีปกครองบังคับบัญชา สถานะทางอาชีพ และความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค่าจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการการอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการจูงใจสำหรับพนักงาน ที่สร้างให้เกิดการจูงใจคือการทำให้พนักงานปฏิบัติงานแล้วเกิดความพึงพอใจ โดยงานที่ทำอยู่นั้นต้องมีความท้าทายและรวมทั้งต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองปฏิบัติ สามารถทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงานทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบข้อบังคับขององค์กร

2. ปัจจัยด้านค่าจ้าง การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบมีความชัดเจน องค์กรมีความมั่นคง การได้รับน้ำใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี ได้รับเงินเดือน / ค่าตอบแทนความเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีในเรื่องงาน งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรีและการโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวบุคลากรและครอบครัว

สำหรับผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบลล์-ราวด์ทรี, คาโรลีน (Bell-Roundtree, & Carolyn, 2004, abstract) พบว่า ลูกจ้างมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรสูงขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้นำขององค์กรและงานวิจัยพบว่าระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างกับความพึงพอใจในงานของลูกจ้าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะของงาน ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงานและเรื่องทั่ว ๆ ไปโดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ความสัมพันธ์ของปัจจัยค่าจ้างกับความพึงพอใจในงานมีสูงกว่าปัจจัยจูงใจในด้านค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้า ลูกจ้างหญิงและลูกจ้างชายไม่พึงพอใจเรื่องโอกาสความก้าวหน้าแต่ลูกจ้างหญิงไม่พึงพอใจมากกว่าลูกจ้างชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจด้านโอกาสและความก้าวหน้าและปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

จะเห็นได้ว่า งานวิจัยของแต่ละบุคคลนั้นส่วนใหญ่มีทัศนคติในทางบวกต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานน้อย โดยสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานจะมี

ความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก ทั้งนี้ขึ้นกับว่า งานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ซึ่งผู้บริหารควรคำนึงคือการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ และส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ชเชอร์เบิร์ก (Robbins, & Coulter, 2005, p. 395-396) ที่ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ เมื่อมีปัจจัยที่ทำให้มีผลทางจิตใจ เช่น ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ จากผลการศึกษาศึกษาของเฮิร์ชเชอร์เบิร์ก จึงเห็นได้ว่า ความพอใจและแรงกระตุ้นของพนักงานส่วนใหญ่เกิดจากลักษณะของงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรจัดให้มีองค์ประกอบด้านการกระตุ้นเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะด้วยกัน วิธีที่ยอมรับกันมากวิธีหนึ่ง คือการกระจายงาน แนวทางการกระจายงาน อาจทำได้หลายแนวทาง

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

แนวทางที่ 1 ลดการเข้มงวดกับพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานใช้เหตุผลและความรับผิดชอบในงานของเขาให้มากขึ้น

แนวทางที่ 2 จัดให้พนักงานทำงานรวมกันเป็นหน่วยเดียวที่มีความสมบูรณ์ในตัวมากกว่าที่จะแยกกันทำงานตามลำพัง

แนวทางที่ 3 ให้อำนาจพนักงานมากขึ้นในการตัดสินใจและการปฏิบัติ และให้คนงานมีอิสระบ้างในการดำเนินงาน

แนวทางที่ 4 มีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และทำให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงในอาชีพและชีวิตต่อไปในอนาคต

แนวทางที่ 5 ควรคำนึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ทำงานเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน และควรจัดให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับพนักงาน

แนวทางที่ 6 เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำให้เกิดความรักความผูกพันมากยิ่งขึ้น

แนวทางการกระจายงานที่กล่าวมานี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโตของพนักงาน ให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การยอมรับ และการให้ข้อมูลย้อนกลับ หรือให้ได้รับทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และการกระจายงานยังช่วยสนองความต้องการของพนักงาน ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานและช่วยให้พนักงานได้รับการยอมรับในผลงานของเขาได้

ด้วย ดังนั้นในการบริหารงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคลากร ผู้บริหารควรเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบงานให้รับผิดชอบมากขึ้น การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน เป็นต้น ซึ่งในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก เป็นปัจจัยด้านงาน ถ้าจัดให้มีขึ้นจะส่งผลให้พนักงานพึงพอใจและเพื่อเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าของพนักงาน ส่วนปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่ใช่ปัจจัยด้านงาน แต่เป็นเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนอง ก็จะช่วยป้องกันปฏิกิริยาทางลบจากพนักงาน Herzberg จึงเรียกปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยสุขอนามัย จึงเป็นแนวคิดแก่ผู้บริหารองค์การที่ต้องใส่ใจให้ความสำคัญและจัดให้มีปัจจัยด้านสุขอนามัยในองค์การ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจในงาน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ควรศึกษาในกลุ่มพนักงานที่มีระบบการทำงานคล้ายคลึงกันและศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เพิ่มมากขึ้น

ควรศึกษาโดยขยายมิติให้ครอบคลุมหลากหลายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และให้มีความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อที่จะให้การวิจัยมีแง่มุมที่กว้างขวางขึ้น รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น

ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประชาชนกลุ่มอื่นที่เป็นลักษณะคล้ายกันเพื่อเป็นการขยายมุมมองในการวิจัย และได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกลุ่มบุคคลที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ค่อนข้างแตกต่างกันอย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

- เจือจันทน์ อิ่มสำราญ. 2548. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสถานศึกษาที่เปิดสอนช่วง ชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- จันทนา เสียงเจริญ. 2554. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนสิทธิ์ พุทธิพิทักษ์. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เทวี บุญจับ. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สายสามัญศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธรินธร สรรพกิจกำจร. 2542. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นนุช เอี่ยมสวัสดิ. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน โครงการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการสอน. ปริญญาโทศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญช่วย ไชยเมืองชื่น. 2548. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานจังหวัดลำปาง ต่อการประเมินคุณภาพภายนอก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์และสุชาสินี เตียสรรเสริญ. 2551. ทักษะคติของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ปิยะพันธ์ จัมปาสุต. 2553. “รายงานประจำปี 2553,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.airportthai.co.th>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2554]
- <http://www.worldairportsurvey.com/>. [สืบค้นเมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2554]

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
 ประคอง กรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
 ประดับ ชันทองทิพย์. 2536. ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณี
 เทศบาลในจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
 ปภาวดี ดุลยจินดา. 2537. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
 สุขุโขทัยธรรมมาธิราช.
 พิมพ์ชนก เฟื่องนาเรนทร์. 2547. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
 บริษัทรถยนต์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
 แพรพรรณ ทูลขรรคม. 2546. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
 พระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 มนตรี จุณณวัฒน์. 2542. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาสังกัด
 คณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 4 ชนบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
 มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 รมย์ชดี สุวรรณชัยรักษ์. 2550. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด
 (มหาชน) จังหวัดลำปาง. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
 รสรินทร์ แมบจันทิก. 2547. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหาจักร
 ไฟฟ้าสากล จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
 รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. 2552. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 วัลลี จันทเรนทร์. 2545. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทคโนโลยีการศึกษา
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร
ในบริษัทเอกชน.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิภาวี เอี่ยมสำอางค์. 2553. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา
บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต.
- วิไลวรรณ สุวรรณสิทธิ์. 2549. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพจังหวัดเชียงใหม่.** พยาบาลสาร. 33(3), 164-173.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และสมศักดิ์ วานิชยากรณ์. 2545. **ทฤษฎีองค์การ :
ฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ศุภกิจ อัครเบญจพล. 2543. **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมชาย ชัยยุทธ์. 2548. **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2522. **การบริหาร.** กรุงเทพมหานครพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2542. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน
คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุระ หีบโอสถ. 2540. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2530. **จิตวิทยาการจัดการพฤติกรรมมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อักษรบัณฑิต.
- สมบูรณ์ ปัญญาพรุรักษ์. 2541. **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
ในจังหวัดระยอง.** ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสนาะ ดิยาวี. 2543. **หลักการบริหาร.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bell - Roundtree, Carolyn V. 2004. **Does manager behavior influence knowledge worker job satisfaction and organizational commitment attitudes**
‘A validation of kouzes and Posner’s transformational leadership theory.
 Ph.D.,The University of Alabama in Huntsville.
- Gillmer, B von Haller. 1967. **Industrial and organization psychology (3nd ed.)**.
 New York: McGraw-Hill.
- Hicks,Herbert G. 1967. **The Management of Organization**. New York: McGraw - Hill Book.
 Company.
- Kotler, P. 1994. **Marketing Management: analysis, planning, implementation, and control**.
 8th ed. Singapore: Prentice-Hall.
- Maslow, A. H. 1954. **Motivation and personality (2nd ed.)**. New York: Harper & Row.
- Robbins, Stephen P., & Coulter, Mary. 2005. **Management (8th ed.)**. New Jersey:
 Pearson Education.
- Robbins, S.P. 1993. **Organizational behavior**. (6th ed.). Upper Saddle River, NJ. Prentice-Hall.
 pp. 10-27.
- Schiffman, Leon G., & Kanuk., Leslic L. 2000. **Consumer behavior (7th ed.)**. Upper Saddle
 River, NJ: Prentice-Hall.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน

ตอนที่ 3 แบบประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

หมายเหตุ โปรดตอบให้ครบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด และข้อมูลส่วนตัวของท่านทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความหรือเติมตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20- 29 ปี 30- 39 ปี
 40- 49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

โสด สมรส
 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

5. ตำแหน่ง

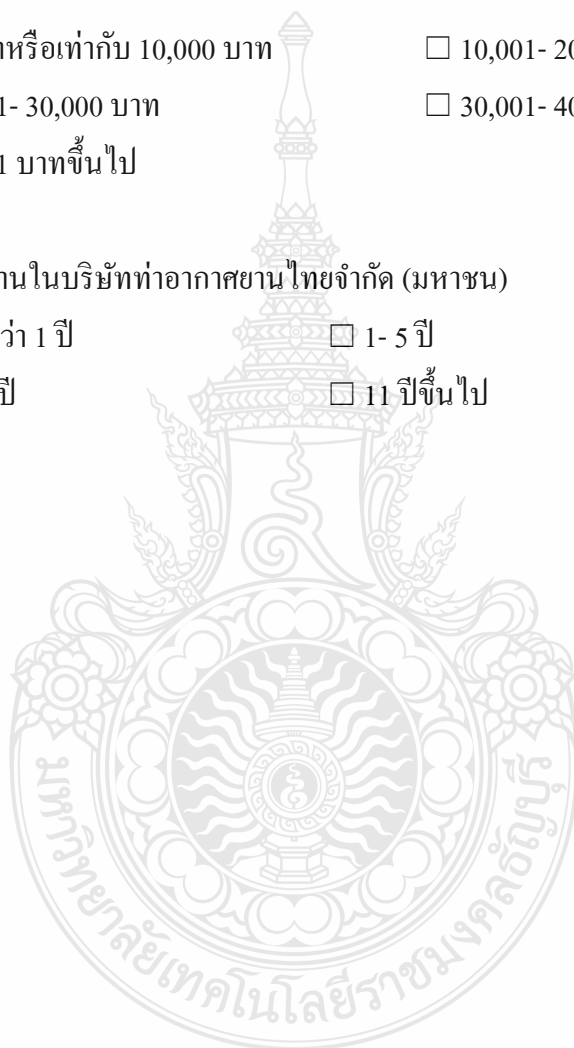
- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ระดับ 1- 3 | <input type="checkbox"/> ระดับ 4-6 |
| <input type="checkbox"/> ระดับ 7 ขึ้นไป | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว | |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> 10,001- 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 20,001- 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 30,001- 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 40,001 บาทขึ้นไป | |

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1- 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> 6- 10 ปี | <input type="checkbox"/> 11 ปีขึ้นไป |



ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	เฉยๆ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านลักษณะงาน					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายและต้องแสวงหาความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ					
3. ลักษณะงานของท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย					
4. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม					
2. ด้านความสำเร็จ					
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี					
2. ผลงานของท่านได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
3. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับ					
4. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ปฏิบัติ					
3. ด้านความรับผิดชอบ					
1. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
2. ท่านทำงานเสร็จทันตามแผนการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีอิสระในการทำงาน					

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า					
1. ท่านมีโอกาสได้รับการอบรม สัมมนา หรือดูงาน					
2. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง					
3. ท่านทำงานที่ช่วยส่งเสริมให้มีความรู้เพิ่มขึ้น					
4. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ให้ศึกษาต่อตามสาขาวิชาที่ท่านปฏิบัติงาน					
5. ด้านการได้รับการยอมรับ					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แนวทางการบริหารจัดการ					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบข้อบังคับขององค์กร					
3. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ในองค์กร					



ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
1. ท่านพอใจระเบียบกฎข้อบังคับในการปฏิบัติงาน					
2. ท่านพอใจงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
3. การกำหนดนโยบายที่ใช้ในการบริหารมีความชัดเจน					
4. การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบมีความชัดเจน					
2. ด้านความมั่นคงในอาชีพ					
1. องค์กรของท่านมีความมั่นคง					
2. ตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่านมีความมั่นคง					
3. การโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงานมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน					
3. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านได้รับความเข้าใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน					
2. ในองค์กรของท่านมีความสมัครสมานสามัคคี					
3. ท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
4. การติดต่อประสานงาน หรือการขอข้อมูลต่างๆระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว					
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องน้ำ โรงอาหาร แสงสว่าง ต้นไม้ มีความเหมาะสม					
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์ดี					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการทำงาน เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป มีเพียงพอต่อการใช้งาน					

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน (ต่อ)

ปัจจัยก้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
1. เงินเดือน / ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับควมรับศึคชอบในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
2. สวัสดิการที่ได้รับ เช่น ค้ำรักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน และเงินช่วยเหลือในกรณีต่างๆ มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในองค์กรขนาดใหญ่แห่งอื่น					
3. ค่าตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับ เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยงและโบนัส มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตของท่าน					
6. ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีเหตุผลกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา					
3. ผู้บังคับบัญชาช่วยเหลือแนะนำและเป็นทีปรึกษาที่ดีในเรื่องงาน					
7. ด้านสถานะทางอาชีพ					
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี					
2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม					
8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
1. งานในหน้าที่ที่ท่านได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินชีวิตของท่าน					
2. การโยกย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวท่านและครอบครัวของท่าน					

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม



Reliability**Scale: ALL VARIABLES**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	147.30	724.562	.514	.950
a2	147.13	727.154	.429	.951
a3	147.03	727.206	.455	.951
a4	147.10	719.955	.521	.950
b1	146.93	736.409	.348	.951
b2	147.43	732.944	.263	.952
b3	147.13	737.982	.246	.951
b4	147.10	716.300	.636	.950
c1	147.20	724.510	.418	.951
c2	147.17	736.282	.296	.951
c3	147.83	712.695	.725	.949
d1	148.20	709.545	.597	.950
d2	148.33	702.230	.696	.949
d3	147.97	698.861	.703	.949
d4	148.07	693.099	.815	.948
e1	148.23	706.530	.657	.949
e2	148.03	714.378	.521	.950
e3	148.30	705.528	.632	.949
f1	148.07	691.444	.789	.948
f2	147.83	693.730	.826	.948
f3	147.73	695.995	.795	.948
f4	147.57	708.944	.628	.949
g1	147.20	721.890	.348	.952
g2	147.43	712.047	.462	.951
g3	147.80	701.614	.666	.949
h1	147.43	720.737	.394	.951

Scale: ALL VARIABLES (ต่อ)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
h2	147.20	735.269	.256	.952
h3	147.00	733.310	.373	.951
h4	147.40	739.283	.244	.951
i1	147.30	719.528	.571	.950
i2	147.33	716.989	.673	.949
i3	147.33	724.506	.536	.950
j1	147.37	714.585	.557	.950
j2	147.70	707.528	.570	.950
j3	147.70	718.079	.458	.951
k1	147.87	684.257	.795	.948
k2	148.00	692.414	.745	.949
k3	147.70	706.493	.561	.950
l1	147.10	718.990	.461	.951
l2	147.20	719.683	.589	.950
m1	147.37	718.723	.556	.950
m2	147.17	727.730	.394	.951
n1	147.10	726.369	.475	.950

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	43

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเรณู สุขฤกษ์กิจ
วัน เดือน ปี เกิด	28 พฤษภาคม 2531
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มัธยมปลาย โรงเรียนอนุชยาวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประสบการณ์ทำงาน ที่อยู่ปัจจุบัน	2553 - ปัจจุบัน ประกอบธุรกิจส่วนตัว ประเภทสอนพิเศษ 875 ม.ชมฟ้า ซ 5/7 ถ.รังสิต- นครนายก 64 ต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
โทรศัพท์	087-043-9619
E-mail	pb22_forever@hotmail.com

