



ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวภัตสร ขำสินธุ์
นางสาวอรนุช มั่งมี

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 765 443 สัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 765 443 สัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พิจารณาแล้วอนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร” เสนอโดย นางสาวกัสสร จำสินธุ์ และ นางสาวอรนุช มั่งมี
มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายงานวิชาสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ ตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร. ธนินทร์ฐ์ รัตนพงศ์ปัญญา)
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่เดือน พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

คณะกรรมการสอบสัมมนาการเป็นผู้ประกอบการ

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ภาวิณี กาญจนภา)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์)

...../...../.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....กรรมการ

(อาจารย์นพดล ไตวิชัยกุล)

...../...../.....

12500724, 12500776: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ พนักงาน

ภัตสร ขำสินธุ์, อรุณ มั่งมี : ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เกษภูมิกุล 83 หน้า

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ มีจำนวนทั้งหมด 4,285 คน จากจำนวนศูนย์ที่ให้บริการทั้งหมด 155 ศูนย์ ซึ่งได้เลือกศึกษากับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ จำนวน 120 คน ซึ่งคำนวณได้จากสูตรของ Yamane โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยการหาค่า T-test และ One-way ANOVA

โดยผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรสมากที่สุด และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 8,001-15,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงานทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยังพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรส่วนมากเกิดจากการที่พนักงานไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน ผลการวิจัยจึงเป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบในการพัฒนาองค์กรต่อไปในอนาคต

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ อาจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และชี้แนะแนวทางตลอดการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ อาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยแก่ข้าพเจ้าจนเสร็จสมบูรณ์ พร้อมทั้งขอขอบคุณอาจารย์ เรืองรงค์ อีสมาแอล ประธานสหภาพไปรษณีย์และคุณปัญญา อีสมาแอล หัวหน้าพนักงานไปรษณีย์ ศูนย์หลักสี่ที่ได้สละเวลาในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ในเรื่องการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จมาได้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และรุ่นพี่บัณฑิตมหาวิทยาลัยทุกคน รวมไปถึงผู้มีพระคุณที่ได้เอื้อนนาม ที่ได้ให้ความช่วยเหลือจนการวิจัยในครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ

ประโยชน์อันใดที่พึงมีจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านและหางานวิจัยฉบับนี้มีความผิดพลาดหรือบกพร่องประการใด ต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
สมมติฐานการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับในการศึกษา	3
ศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิด	5
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	9
องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน	16
ความรู้เกี่ยวกับบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	17
ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ และภารกิจ	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3 วิธีการดำเนินการศึกษา	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	23
การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ	23

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
	การวิเคราะห์ข้อมูล	24
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน	29
	การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	38
5	สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
	สรุปผลการวิจัย	70
	การอภิปรายผลการวิจัย	72
	ประโยชน์การนำผลการศึกษาไปใช้ในอนาคต	73
	ข้อเสนอแนะ	73
	บรรณานุกรม	75
	ภาคผนวก	76
	แบบสอบถาม	77
	ประวัติผู้วิจัย	82

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามเพศ	25
2	จำนวนร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามสถานภาพ	26
3	จำนวนร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามอายุ	26
4	จำนวนร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามระดับการศึกษา	27
5	จำนวนร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	28
6	จำนวนร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน..	28
7	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ	29
8	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจใน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	30
9	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า และความมั่นคง	31
10	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านโอกาสในการพัฒนา และใช้ความสามารถของบุคคล	32
11	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	33
12	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	34
13	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านเวลาทำงานกับ ชีวิตส่วนตัว	35
14	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านความ เป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานที่ท่านได้รับ	36
15	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้าน ประชาธิปไตยในการทำงาน	37
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานจำแนกตามเพศ	38
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานจำแนกตามสถานภาพ	41
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานจำแนกตามช่วงอายุ....	42

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา 43
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 44
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานจำแนกตาม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 45
22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องความพึงพอใจด้านระดับการศึกษา 46
23	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเปรียบเทียบกับ กับระดับการศึกษา 47
30	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องความพึงพอใจด้านสถานภาพ 54
31	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบด้านสถานภาพ 55
34	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องความพึงพอใจเปรียบเทียบด้านอายุ 58
35	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบด้านอายุ 59
36	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องความพึงพอใจเปรียบเทียบ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 60
37	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการทำงาน 61
39	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องความพึงพอใจเปรียบเทียบด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบัน 63
40	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 64

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจากสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ก้าวเข้าสู่ยุคการบริหารที่เน้นองค์ความรู้ องค์กรต่างๆ เฝ้าดูสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้น เป็นเหตุให้องค์กรต้องเริ่มหันมาตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการบริหารจัดการ “คน” ในองค์กรมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนให้มีคุณค่าและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งในอดีตองค์กรส่วนใหญ่มักไม่ได้คำนึงถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลว่า มีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร เนื่องจากการทำงานของฝ่ายบุคคลที่ผ่านมาเป็นการทำงานที่เน้นขั้นตอนกระบวนการ และกฎระเบียบที่ซับซ้อน แข็งตัว ไม่ยืดหยุ่นและจืดจาง ไม่สนับสนุนกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันกลับจะเป็นการถ่วงการพัฒนาขององค์กรเสียด้วยซ้ำไป แต่ในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแนวความคิดใน “การบริหารจัดการคน” ให้ตอบสนองต่อองค์กรได้ ซึ่งเชื่อว่า คนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลผลิตและการเรียนรู้ สร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรเกิดความแข็งแกร่งและความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง การบริหารคนให้สอดคล้องกับการบริหารงานประเภทอื่นๆ ขององค์กรในลักษณะนี้ ก่อให้เกิดแนวคิดของการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีการพัฒนาจิตใจ และกำหนดทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มุ่งสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

สำหรับองค์กรนั้นก็ต้องจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บรรลุผลสำเร็จ อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ดังกล่าวนี้ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความพึงพอใจได้ ทั้งนี้เพราะว่าความต้องการของทั้งสองมีมากไปกว่านั้น องค์กรย่อมอยากได้ผลประโยชน์ต่อการทำงานอย่างสูงสุด อยากให้คนทำงานด้วยการเสียสละและจริงจัง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ขยันขันแข็ง และทุ่มเทเวลาความสามารถให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ และประสงค์จะอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ในทำนองเดียวกับคนที่ทำงานยอมอยากได้ค่าจ้างที่สูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน อยากได้ความสะดวกสบาย อยากมีเวลาหยุดพักผ่อนโดยไม่ลดค่าจ้าง อยากให้องค์กรจัดหาที่พักและอาหารให้ ซึ่งหากเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเหล่านี้

เขาจะมีความพึงพอใจและความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แต่ความต้องการดังกล่าวไม่ได้รับการตอบสนอง คนก็จะทำงานด้วยความเฉื่อยชา พยายามแสวงหาผลประโยชน์อื่นๆ ให้กับตนเองเป็นการชดเชย บางครั้งอาจมีความรุนแรงถึงขั้น ทะเลาะวิวาทหรือนัดหยุดงาน อันเป็นผลเสียต่อทุกฝ่าย ด้วยเหตุนี้องค์การจึงพยายามหาวิธีที่จะให้ คนมีความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและทำงานให้แก่องค์กร ตามที่องค์การ ประารถนา วิธีการดังกล่าวนี้องค์การจึงพยายามจัดให้คนงานได้รับการตอบแทนเป็นพิเศษเป็นการ นอกเหนือไปจากรายได้ปกติ เช่น สามารถเบิกค่าเช่าบ้านได้ รักษาพยาบาลโดยไม่ต้องเสียเงิน เป็นต้น วิธีดังกล่าวนี้ เรียกว่า การจัดสวัสดิการ ให้แก่พนักงานนั่นเอง (ประกาศ กรมชพ, 2531 : 10-11) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้น 100 เปอร์เซนต์ ให้บริการด้านรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ และ พัสดุภัณฑ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในยุคปัจจุบันประเทศต้องประสบปัญหาทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้พนักงานต้องประสบกับปัญหาค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยสวัสดิการนั้นยัง仍是ความต้องการของพนักงาน ผู้ศึกษาจึงให้ความสนใจในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สาขา ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในการทำงานมาน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ต่างๆที่เกิดขึ้นให้กับพนักงานให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้

สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานที่มีเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

4 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

6. พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้

ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เวลาทำงาน กับชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและประชาธิปไตยในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 4,285 คน จาก 155 ศูนย์ไปรษณีย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร

2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเสนอผู้บริหารของบริษัท เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการปรับปรุงส่วนต่างๆ ของงานต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลที่เกิดจากความชอบหรือไม่ชอบในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโงง การทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2. ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้ น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีค่าความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

3. โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล หมายถึง ลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และงานสามารถให้ประสบการณ์เพื่อการพัฒนาขึ้นในอนาคต

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถทำให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. เงินเดือนผลประโยชน์ตอบแทนอื่น หมายถึง เงินเดือนและเงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงานการบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

6. เวลาทำงาน กับชีวิตส่วนตัว หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานเหมาะสม ทางบริษัท มีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

7. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน หมายถึง ความเป็นประโยชน์ของงานที่มีต่อสังคม

8. ประชาธิปไตยในการทำงาน หมายถึง พนักงานในบริษัทสามารถมีสิทธิออกเสียงในการทำงานที่เท่าเทียมกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้อาศัยแนวทางการสร้างกรอบแนวคิดจากการศึกษาเอกสาร ตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้
5. สถานภาพ
6. ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท



ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่กรุงเทพฯ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน
3. โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
5. เงินเดือนผลประโยชน์ตอบแทนอื่น
6. เวลาทำงาน กับชีวิตส่วนตัว
7. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
4. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ และภารกิจ สวัสดิการพนักงาน
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายแตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละบุคคล โดยนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2540 : 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาเคยไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (อ้างใน รัชวลี วรวิทย์ 2548 : 9) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ชรีณี เดชจินดา (อ้างถึงในรัชวลี วรวิไล, 2548 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายข้างต้นของความพึงพอใจ จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง และจะลดลงเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้แนวความคิดไว้แตกต่างกันไปตามมุมมองของแต่ละบุคคล โดยนักวิชาการต่างๆได้ให้แนวความคิดของความพึงพอใจ ไว้ต่างกันดังนี้
กิลเมอร์ (Gilmer, 1971 : 252-253) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ถ้าได้ทำงานตามที่เขานักก็จะเกิดความพึงพอใจ
2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น
4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและงานดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่าคนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ และสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย
6. ค่าจ้าง ผู้ชายเห็นว่าค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญต่อเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีความต้องการมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

9. การติดต่อสื่อสาร มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานได้มากน้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น วิทยุ เศรษฐ (2547 : 43) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การทำงานจะมีความสุขหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารมีส่วนสำคัญในการสร้างน้ำใจผู้ใต้บังคับบัญชาภายในสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย คือ

1. รายได้ เพราะถ้ารายได้ไม่เพียงพอ จะทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน
2. สวัสดิการต้องเพียงพอ หมายถึง สภาพที่ทำงาน ห้องพักรู ความสะอาด ตลอดจนสิทธิต่างๆ ในการดำรงชีวิตหรือความก้าวหน้า

3. ความภูมิใจในหน่วยงาน ถ้าโรงเรียนมีชื่อเสียง ครูก็มีความภูมิใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในสังคมทำให้คนมีน้ำใจที่จะทำงานต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจใน การทำงาน มากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ คือ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง สวัสดิการหรือผลประโยชน์ ลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้า สภาพการทำงาน ระเบียบการ หรือการควบคุมการบังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมากบุคลากรก็จะเกิดความพึงพอใจมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นประสบผลสำเร็จ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปภาวดี ดุลยจินดา (2532, อ้างใน ชุติพร พิมพ์หอม 2551 : 8) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมี 2 แนวคิดที่ว่าความพอใจในงานมีต่อการทำงาน และแนวคิดที่ว่าการทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการทำงาน การศึกษาที่ Hortorn และนักวิชาการกลุ่ม

มนุษย์สัมพันธ์ เน้นแนวคิดที่ว่า ความพอใจในงานนำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งส่งผลไปยังผลผลิต และกำไรขององค์กรในที่สุด Herzberg และคณะมีความคิดเห็นในแนวนี้นี้เช่นกัน โดยกล่าวถึง ปัจจัย 2 ประเภทคือ ปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจ (dissatisfier or hygiene factor) และปัจจัยที่ทำให้พอใจ (satisfier or motivation factor) และปัจจัยประเภทรวมแรกไปถึงการควบคุม สภาพการทำงานทางกายภาพ อัตราค่าจ้างและนโยบายขององค์กรปัจจัยที่ 2 เกี่ยวข้องกับงานและบุคคลโดยตรงได้แก่ความสำเร็จในงานการเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าและลักษณะงาน

Herzberg และคณะ(1959, อ้างถึงใน ชูลีพร พิมพ์หอม 2551 : 8) สรุปว่า ปัจจัยประเภทแรกนั้นสามารถป้องกันความไม่พอใจในงานของคนทำงานได้ แต่ก็ไม่สามารถกระตุ้นหรือจูงใจให้คนทำงาน แม้จะเพิ่มปริมาณสักเพียงใดก็ตาม แต่ปัจจัยประเภทที่ 2 สามารถจูงใจให้คนทำงานดีขึ้น ผลสรุปของ Herzberg ได้จากการวิจัยรายงานของคนทำงาน มิใช่การวัดปริมาณของสิ่งนำออกที่ได้เมื่อคนทำงานรายงานความรู้สึกในทางบวกต่อการทำงาน ก็ปรากฏว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี สังเกตได้ในการทำงานนั้น สำหรับ Herzberg การเพิ่มปัจจัยประเภทที่ 2 จึงมีผลทำให้คนทำงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะปัจจัยดังกล่าวสามารถทำให้บุคคลสนองความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์

2. การทำงานนำไปสู่ความพึงพอใจ นักวิชาการกลุ่มมนุษย์สัมพันธ์เน้นแนวคิดที่ว่าความพอใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน แนวคิดนี้มีผู้คัดค้านในเวลาถัดมา ได้แก่ Porter และ Lawler (1968, อ้างถึงใน ชูลีพร พิมพ์หอม 2551: 9) ซึ่งเน้นแนวคิดว่าการพยายามและการทำงานที่บรรลุผลเป็นที่มาของความพึงพอใจในการทำงาน คือ

2.1 การทำงานที่นำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสม และเป็นธรรมจะนำไปสู่ความพอใจ

2.2 ความพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสมากขึ้นที่จะได้รับรางวัลนั้น จะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

2.3 ความพยายามซึ่งเสริมด้วยความสามารถและลักษณะงานกับการรับรู้ในบทบาทของตนจะนำไปสู่การทำงานที่บรรลุผล

เพราะฉะนั้นจากแนวคิดสรุปได้ว่า

1. หากรางวัลที่ได้ไม่เหมาะสมและขาดความเป็นธรรมคนทำงานจะ ไม่มี ความพอใจ

2. หากรางวัลที่ได้ไม่มีค่าพอในสายตาของคนทำงาน กับโอกาสที่จะได้รับรางวัลมีน้อยความพยายามสำหรับงานชิ้นต่อไปจะไม่เกิดขึ้น

3. หากคนทำงานไม่รู้ชัดในบทบาทหน้าที่ของตน อีกทั้งขาดความสามารถ ความพยายามแต่อย่างเดียวยังจะไม่ทำให้งานสัมฤทธิ์ผลได้

แนวคิดทั้งสองเป็นแนวคิดที่สวนทางกัน ยิ่งกว่านั้นความคิดของ Porter และ Lawler ยังได้นำประเด็นเกี่ยวกับรางวัลเข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย คือ รางวัลภายใน และรางวัลภายนอก ที่คนทำงานคาดหวังว่าจะได้รับ

รางวัลภายใน หมายถึง การที่ความสำเร็จของผลงาน ทำให้คนทำงานได้รับการยอมรับว่าสามารถทำงานที่ท้าทายได้บรรลุผลได้ หรืออีกนัยหนึ่งหมายถึงความภาคภูมิใจ ความชื่นชมในความสามารถส่วนตัวบุคคลเอง

รางวัลภายนอก หมายถึง รางวัลที่องค์กรจัดสรรให้ ซึ่งหมายถึงค่าจ้าง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการจัดสรรสัญลักษณ์ทางสถานภาพให้เป็น เป็นต้น

เมื่อคนที่ทำงานรับรู้ว่าการงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จผล จะนำมาซึ่งรางวัลทั้งภายในและภายนอกที่เป็นธรรมและเหมาะสมกับงาน เขามีความพอใจในงานระดับสูง กระนั้นตามมีข้อสังเกตว่ารางวัลภายนอกนั้น มักเกี่ยวข้องกับการทำงานน้อยกว่ารางวัลภายในเพราะรางวัลภายนอกจัดสรรโดยองค์กรแต่รางวัลภายในนั้นอาจเรียกได้ว่า เป็นความรู้สึกที่อยู่ภายใต้การควบคุมของตัวบุคคลเอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีนักวิชาการ นักทฤษฎีหลายคนได้คิดค้นทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการจูงใจอันมีผลเกี่ยวเนื่องกับความต้องการของมนุษย์ไว้แล้ว แต่ทฤษฎีที่เด่นชัดและที่ชื่อเสียงที่บุคคลทั่วไปมักอ้างอิงและนำไปปรับใช้อยู่เสมอมี 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ ของ Abraham H Maslow ทฤษฎีแรงจูงใจของ Douglas M. McGregor และทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ Frederick Herzberg ดังมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)

ทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow 1943, อ้างถึงในชูลิพร พิมพ์หอม 2551 : 10) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ

1. มีความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำดื่ม อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่างๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Belongingness and love Needs) เมื่อความต้องการของร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการในสังคมยอมรับในความสำคัญของตน ความต้องการมิตรภาพ ความต้องการได้รับความรักจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้รับตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับการสรรเสริญเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นตอนต่างๆแล้ว เป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ก็คือ ความต้องการทางร่างกายเป็นรูปธรรม และจับต้องได้เป็นส่วนใหญ่ เช่น ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ความต้องการขับถ่ายพักผ่อน ความต้องการทั้งเพศ ฯลฯ เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับสูงกว่าคือความต้องการทางด้านจิตใจและความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นนามธรรม เป็นเรื่องของจิตใจที่ไม่มีตัวตน จับต้องสัมผัสไม่ได้ เช่น ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความมั่นคงในงาน เกียรติยศชื่อเสียง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น จนถึงความต้องการของ Maslow ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นสูงก็คือถ้าความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจจะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ(ชูลิพร พิมพ์หอม 2551 : 11)

ทฤษฎี แรงจูงใจ ของ McGregor

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960, อ้างอิงใน ชูลีพร พิมพ์หอม 2551 : 11) เป็นผู้ที่หนึ่งซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ Maslow ในหนังสือเรื่อง The Human Side of Enterprise McGregor ได้แบ่งนักบริหารออกเป็น 2 แบบตามสมมติฐานที่นักบริหารใช้ในการควบคุมการทำงานคือ นักบริหารที่มองโลกในแง่ดี เรียกว่า ทฤษฎี Y และนักบริหารที่มองคนในแง่ร้ายเรียกว่า ทฤษฎี X McGregor กล่าวว่านักบริหารสมัยใหม่ต้องใจกว้าง และเห็นความสำคัญของคน เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์เป็นที่มีความรับผิดชอบและรู้จักควบคุมตนเองในการทำงาน รักอิสระ ต้องการประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง สิ่งเหล่านี้ทำให้คนพยายามทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การตอบสนองความต้องการตามแนวคิดของ Maslow จะช่วยให้คนทำงานได้มีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจกับการทำงาน การที่คนบางคนเป็นคนเฉื่อยชาหรือหลบหลีกงานนั้นเพราะวิธีการจัดการที่ไม่ถูกต้องมากกว่าเป็นเพราะความเกียจคร้านของมนุษย์ ถ้าฝ่ายบริหารตระหนักถึงความดีและความสามารถของคน ก็จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการขั้นสูงมนุษย์ ซึ่งจะเกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายคนงานและฝ่ายจัดการ

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959 อ้างอิงใน ชูลีพร พิมพ์หอม 2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนรักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้บุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ทำ (Work-Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)
6. การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (Possibility of Growth)

ปัจจัยสุขภาพอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีตลอดเวลา แต่ไม่ป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สนองความต้องการของบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงาน เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)

2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision- Technical)
3. สภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)
5. เงินเดือน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
8. ชีวิตส่วนตัว (Factor in Personal Life)

การมุ่งใจเพื่อให้พนักงานทำงานอยู่ในระดับสูงโดยการนำทฤษฎี Herzberg มาใช้จะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

1. สร้างความพอใจ ในขณะที่ทำงานให้แก่พนักงานทุกคน ด้วยปัจจัยความต้องการพื้นฐานอย่างพอเพียง เช่น จ่ายค่าจ้างในอัตราที่ยุติธรรม เหมาะสม
2. จะต้องป้องกัน ไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน มีทัศนคติไม่ดีต่อองค์กร จัดระบบการสื่อสารให้ดีที่สุด สามารถสื่อสารได้ทั่วถึง มีลักษณะสองทาง (Two Ways) คือ ผู้บริหารถึงพนักงาน และพนักงานก็ติดต่อถึงผู้บริหารได้
3. สร้างขวัญกำลังใจ ในการทำงาน มีหลักประกันดี รู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ค่าตอบแทนดี สภาพของงานดี
4. ให้โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ สำหรับผู้มีผลงานดี ผู้บริหารยุติธรรม มีการวางแผน มีโครงการ มีกรอบอัตรากำลัง

นอกจากนี้ Herzberg ได้ทำการศึกษา การตอบสนองความต้องการของพนักงานและผลของแรงจูงใจอันเกิดจากการตอบสนองนั้นๆ ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานมักจะเป็นสาเหตุของความพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การรับรู้ในผลงานที่ดี ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าอันเกิดจากงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน มักจะเป็นสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงาน (Job dissatisfaction) ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพการทำงาน
3. ปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงานเรียกว่า “สิ่งจูงใจ” (Motivators) เพราะถ้าเป็นไปในทางบวกก็จะทำให้ความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้รับการตอบสนอง สำหรับปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงานนั้น เรียกได้ว่าเป็น “ปัจจัยรักษาสุขลักษณะของจิต”

(Hygiene Factors) เพราะถ้าเป็นไปในทางบวกก็จะเป็นปัจจัยที่รักษาสภาพพฤติกรรมไว้และช่วยป้องกันไม่ให้นักลารู้สึกเบื่อหน่ายงานง่าย

กล่าวโดยสรุปคือ จากการวิจัยของ เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) เกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน หากผู้บริหารได้นำปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นมาสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน แต่หากกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถจะต้องใช้ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนนับได้ว่าได้รับความสนใจและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ดังที่บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor 1968, อ้างอิงใน ชูลิพร พิมพะหอม 2551: 12) ให้ความเห็นว่าไม่มีทฤษฎีใดที่เกี่ยวข้องกับ “ความพึงพอใจในการทำงาน” ที่ได้รับความสนใจมากเท่ากับทฤษฎีสองปัจจัยดังกล่าว ผลการศึกษาชี้ว่า องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีสองประการดังนี้ (ชูลิพร พิมพะหอม 2551 : 12)

1. ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีอยู่ 5 ประการ ได้แก่
 - 1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงาน และประสบความสำเร็จ สามารถแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาต่างๆที่จะเกิดขึ้น และเป็นการแสดงที่ส่งผลงานของบุคคลได้
 - 1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเรื่องการยกย่อง ชมเชย การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น
 - 1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ไม่ดี ของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
 - 1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
 - 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางสูงขึ้น

การจูงใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาพื้นฐาน ลูธานส์ (Luthans, 1992 อ้างอิงใน ชูลิพร พิมพะหอม 2551: 13) อธิบายว่า การจูงใจมาจากศัพท์ภาษาละตินว่า mover แปลว่า to move กระบวนการในการจูงใจเริ่มต้นจากบุคคลมีความต้องการซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่สภาพที่ควรจะเป็นทั้งทางกายภาพ และจิตใจของบุคคล ความต้องการทำให้บุคคลมุ่งขับให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่จะสนองความต้องการของตน ผลจากแรงขับทำให้บุคคลมุ่งแสวงหาสิ่งจูงใจที่จะลดแรงขับและสิ่งที่ต้องการ จะเห็นว่าการจูงใจมีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารองค์กรจึงมีภาระงานสำคัญในการบริหารบุคลากรคือ การศึกษาความต้องการของบุคลากร เพื่อที่จะได้ปรับทิศทางแรงขับและกำหนดสิ่งจูงใจให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานมี 11 ประการ ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือ ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ
- 2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึงการที่บุคคลได้รับ สิ่งใหม่ๆเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทาง กิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
- 2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก ต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีเลขานุการ การใช้อภิสิทธิ์ต่างๆ
- 2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร
- 2.6 ความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะ คล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แต่เป็นไปในลักษณะผู้บังคับบัญชาให้ความ เคารพผู้บังคับบัญชา
- 2.7 นโยบายและการบริหารของบริษัท หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายโดยเด่นชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง
- 2.8 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ทำงานอัน ได้แก่ลักษณะสภาพแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ
- 2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ของงานบางประการที่ ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ให้ต้องเดินทางไกล ครอบครัวยุบกับมีความลำบาก และเกิดความกังวลใจ
- 2.10 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความ มั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร
- 2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชา ในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

(Walton 1973: 12 – 16 อ้างถึงใน ภูษนิศา เมธาธรรมสาร 2548 : 19-20) เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นว่าประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็เกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง การรบกวนทางสายตา

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (development of human capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (constitutionalism) คือ พนักงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานให้เกิดความเหมาะสมและความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ได้แก่ การแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งจะต้องมีส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการกระทำหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพและเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

3. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3.1 ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2423 เจ้าหมื่นเสมอใจราช หัวหมื่นมหาดเล็กเวรสิทธิ ได้ทำหนังสือกราบบังคมทูล พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถวายคำแนะนำให้เปิดบริการไปรษณีย์ขึ้นในประเทศไทย โดยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริเห็นชอบ จึงทรงแต่งตั้งให้ สมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าภาณุรังษี สว่างวงศ์กรมหลวงภาณุพันธุ์วงศ์วรเดช ผู้ทรงมี ประสพการณ์ เกี่ยวกับการจัดส่งหนังสือพิมพ์รายวัน “ ข่าวยุทธการ ” ดำรงตำแหน่งผู้สำเร็จราชการกรมไปรษณีย์ เมื่อสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้า ภาณุรังษีสว่างวงศ์ฯ ได้ทรงวางโครงการและ เตรียมการไว้พร้อมที่จะเปิดบริการไปรษณีย์ได้แล้ว ก็ได้ประกาศเปิดรับฝากส่งจดหมายหรือหนังสือ เป็นการทดลองในเขตพระนครและธนบุรีขึ้นเมื่อ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ. 2426 มีที่ทำการตั้งอยู่ ณ ตึกใหญ่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาตอนปากคลองโองอ่าง ด้านทิศเหนือ (ปัจจุบันถูกรื้อเพื่อใช้ที่สร้าง สะพานคู่ขนานกับสะพานพุทธ) ที่ทำการแห่งแรกนี้ใช้เป็น ที่ทำการไปรษณีย์สำหรับจังหวัดพระนคร ด้วยเรียกกันว่า “ ไปรษณียาคาร ” ต่อมาในปี พ.ศ. 2441 เสนาบดีกระทรวงโยธาธิการกราบบังคมทูลเสนอความเห็นว่าราชการ ของกรมไปรษณีย์และราชการของกรมโทรเลข ซึ่งตั้งขึ้นก่อนกรมไปรษณีย์แล้วนั้นเป็นงานในด้านสื่อสารด้วยกันควรรวมเป็นหน่วยราชการ

เดียวกันเสียเพื่อความสะดวกแก่ การดำเนินงาน พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเห็น เป็นสมควรจึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้รวมหน่วยงานทั้งสองเข้าด้วยกันเรียกว่า “ กรมไปรษณีย์โทรเลข ” ซึ่งต่อมาได้ย้ายไปใช้อาคารและที่ดินริมถนนเจริญกรุงเป็นที่ทำการและ เรียกกันโดยทั่วไปว่า “ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ” การไปรษณีย์เป็นบริการสาธารณะจำเป็นต้องมี ระเบียบข้อบังคับเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการและ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการทราบและถือปฏิบัติเมื่อ เปิดการไปรษณีย์โทรเลขได้ประมาณ 2 ปีแล้ว รัฐบาลจึงได้ตรากฎหมายขึ้นใน ปี พ.ศ. 2428 เรียกว่า “ พระราชบัญญัติการไปรษณีย์ไทย จุลศักราช 1248 ” ต่อมาในปี พ.ศ. 2440 ได้ออกพระราช กำหนดไปรษณีย์ร.ศ.116 ยกเลิก พระราชบัญญัติฉบับแรกและใช้พระราชกำหนดนี้ตลอดมา จนกระทั่งปรับปรุงใหม่ออกเป็น “ พระราชบัญญัติไปรษณีย์ พุทธศักราช 2477 ” มีรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงเศรษฐการเป็น ผู้รักษาตามพระราชบัญญัติ (ปัจจุบันรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รักษาการ ตามพระราชบัญญัติและพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังคงมีผล ใช้บังคับอยู่)

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง “การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)” ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้าน ปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมี สถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้าย มาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้ามาโดยตลอด จนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่าย ระบบ และคุณภาพบริการระดับ มาตรฐานสากล

จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบาย ดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บท พัฒนากิจการโทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียน จัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) ยังคงสถานะเป็น รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งอยู่ที่ อาคารสำนักงานใหญ่ ปณท. ถนนแจ้งวัฒนะ โดยปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้ ปณท. ก้าวไกล ทันสมัย ช่วยยกระดับ คุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องต่อไป

3.2 วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทย และเชื่อถือได้มากที่สุด

ภารกิจ (Mission)

1. ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ
2. ขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น
3. ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ๆ
4. พัฒนาระบบและการบริหารงานของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ
2. เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
3. เพื่อวางรากฐานการพัฒนาองค์กรในระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 นโยบาย (Policies) ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่อง ที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว ตรงเวลา ในอัตราค่าบริการเหมาะสม

1. ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุกเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ
2. ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต
3. ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
4. ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ

3.5 สวัสดิการพนักงาน

คำว่าสวัสดิการพนักงาน หมายถึง สิทธิประโยชน์ของพนักงานอันพึงมีพึงได้ที่หน่วยงานของรัฐได้จัดทำข้อตกลงตามสัญญาว่าจ้างพนักงาน เช่น

1. เบิกค่ารักษาพยาบาลของตัวเองและครอบครัว
2. เงินโบนัสประจำปี

3. เงินค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าที่พัก ค่าเช่าบ้าน
4. เงินสงเคราะห์บุตร ทางด้านการศึกษาของบุตร
5. เงินฌาปนกิจสงเคราะห์พนักงาน และครอบครัว
6. เงินฝากสหกรณ์ออมทรัพย์ มีการจ่ายเงินปันผล
7. สมาคม หรือสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ให้

ความช่วยเหลือพนักงานกรณีเกิดภัยพิบัติต่างๆ

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุลีพร พิมพ์หอม (2551 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย และเป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีภูมิลำเนาสถานที่เดียวกับที่ทำงาน มีคุณวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิชา และมีเงินเดือนที่ได้รับระหว่าง 12,001 บาท – 16,000 บาท และพบว่าบุคลากรที่มีตำแหน่ง เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา คุณวุฒิ การศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปกครอง ทองเนื้อแข็ง (2544, อ้างอิงใน ชุลีพร พิมพ์หอม 2551 : 14) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดับไฟฟ้าจังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานดับไฟฟ้าจังหวัดชุมพรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดับไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มนตรี จุณณวัฒน์ (2542, อ้างอิงใน ชุลีพร พิมพ์หอม 2551 : 14) ได้วิจัยเรื่องความพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สังกัดคณะกรรมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่ม 4 ชนบุรี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยครูอาจารย์จำนวน 264 คน จากโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา สังกัดคณะกรรมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร เขต 4 ชนบุรี เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยเสริมสร้างแรง จำนวน 51 ข้อ ผลการวิจัย พบว่า ในด้านปัจจัยค่าจ้าง ครูอาจารย์ในโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา มีความพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจมากในเรื่อง ปฏิบัติตามหน้าที่นโยบายของโรงเรียน การส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานทำงานด้วยความสามัคคี การยอมรับนับถือจากเพื่อนครูในโรงเรียนและทำงานได้ดี การใช้วิชาความรู้ที่ได้ศึกษามาช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน สมาชิกในครอบครัวมีความพอใจในหน้าที่การงาน ความพอใจต่อผลงานตนเอง ผลงานสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของโรงเรียน มีความภาคภูมิใจที่ได้

ทำงานในโรงเรียนนี้ และ การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป ในด้านปัจจัยเสริมแรงนั้น ครูอาจารย์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก ในด้านที่ต้อง อาศัยเทคนิคและความรู้ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมช่วยงานให้งานของโรงเรียน ประสบความสำเร็จ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัทไพรเมย์ไทย จำกัด ศูนย์ไพรเมย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีวิธีการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด จำนวน 4,285 คน จาก 155 ศูนย์ไพรเมย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด ศูนย์ไพรเมย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจาก ศูนย์ไพรเมย์หลักสี่มีจำนวนพนักงานมากที่สุดส่วนศูนย์ไพรเมย์อื่นมีจำนวนพนักงานน้อยและสะดวกต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยหลักการจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรเมย์ไทย จำกัด ไพรเมย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เวลาทำงาน กับชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานประชาธิปไตยในการทำงานเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating scale) มี 13 ข้อโดยมีการกำหนดระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้เกณฑ์ในการให้คะแนนข้อคำถาม

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ 5
มาก	มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นด้านการทำงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร

3. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

ขั้นตอนในการสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและผลงานที่เกี่ยวข้อง
2. ได้นำตัวชี้วัดของตัวแปรตามกรอบแนวคิดของ Walton จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์เป็นตัวชี้วัดและนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามทั้ง 8 ด้าน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องใน ด้านโครงสร้างและภาษา พร้อมกับรับทราบข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 ฉบับ และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาเพื่อทำการวิเคราะห์จำนวน 120 ฉบับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมาลงรหัส
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้ค่าทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ วิเคราะห์โดยการหาความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ (percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลของ Best (1970: 297) ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ ทดสอบความแตกต่างของเพศ โดยการทดสอบค่าที (Ttest) ชนิดที่เป็นอิสระแก่กัน สำหรับอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference: LSD)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลของข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานต่าง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เวลาในการทำงาน รายได้ มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	75	62.5
หญิง	45	37.5
รวม	120	100

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนประชากรเป้าหมาย เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีเพศชายคิดเป็นร้อยละ 62.5 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 37.5

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรเป้าหมายจำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	56	46.7
สมรส	60	50.0
หม้าย/หย่าร้าง	4	3.3
รวม	120	100

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนประชากรเป้าหมายที่มีสถานภาพ สมรส มีมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.0 และสถานภาพที่มีน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 3 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20	8	6.7
20-29	36	30.0
30-39	43	35.8
40 ปีขึ้นไป	33	27.5
รวม	120	100

จากตารางที่ 3 พบว่า จำนวนประชากรเป้าหมายที่มีช่วงอายุ 30-39 ปีมีมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 35.8 รองลงมาคือ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 ถัดไปคือ ช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.5 น้อยที่สุดคือช่วงอายุ กว่ 20 ปีคิดเป็นร้อยละ 6.7 ของประชากรเป้าหมายทั้งหมด

ตารางที่ 4 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า	3	2.5
ระดับมัธยมปลาย/ปวช	36	30.0
ระดับอนุปริญญา/ปวส	33	27.5
ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า	48	40.0
รวม	120	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าเป็นระดับการศึกษาที่มีประชากรเป้าหมายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ มัธยมปลาย/ปวช คิดเป็นร้อยละ 30.0 ถัดไปคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 27.5 และระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่าคือระดับที่มีจำนวนประชากรน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.5 ของประชากรเป้าหมายทั้งหมด

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 5 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	11	9.1
1-3 ปี	18	15.0
3-5 ปี	23	19.2
มากกว่า 5 ปี	68	56.7
รวม	120	100

จากตารางที่ 5 พบว่า จำนวนประชากรเป้าหมายมีอายุในการทำงาน มากกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมาคือ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 และช่วงอายุในการทำงานที่มีประชากรเป้าหมายน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.2 ของประชากรเป้าหมายทั้งหมด

ตารางที่ 6 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
5,000-8,000 บาท	22	18.3
8,001-15,000 บาท	36	30.0
15,001-25,000 บาท	30	25.0
25,001-40,000 บาทขึ้นไป	32	26.7
รวม	120	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชากรเป้าหมายมีเงินเดือนอยู่ในช่วง 8,001-15,000 บาทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ 25,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.7 ถัดไปคือ 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดคือ 5,000-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.3 ของเงินเดือนที่ประชากรเป้าหมายได้รับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงาน
ที่มีต่อ บริษัทไปรษณีย์ไทย กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจการทำงานแต่ละด้าน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.83	0.70	มาก
2. ด้านความก้าวหน้าและความ มั่นคง ในการทำงาน	3.67	0.72	มาก
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ ความสามารถของบุคคล	3.61	0.79	มาก
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.69	0.80	มาก
5. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์อื่นๆ	3.54	0.83	มาก
6. ด้านเวลาในการทำงานและชีวิต ส่วนตัว	3.70	0.80	มาก
7. ด้านประโยชน์ต่อสังคมของงาน	3.70	0.81	มาก
8. ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.60	0.80	มาก
รวม	3.66	0.78	มาก

จากตารางที่ 7 ผู้วิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานโดยส่วนมากอยู่ในระดับ
มาก เพราะค่า Mean มีค่า เท่ากับ 3.66 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อการทำงาน ต่อ บริษัท
ไปรษณีย์ไทย กรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.อาคารที่ทำงานเอื้ออำนวยและสะดวกต่อการทำงาน	3.82	0.78	มาก
2.บริเวณรอบข้าง มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.85	0.73	มาก
3.สถานที่ทำงานมีความสะอาดที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.80	0.82	มาก
4.สภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.83	0.84	มาก
5.สถานที่ทำงานส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน	3.84	0.81	มาก
รวม	3.82	0.70	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (Mean = 3.82 และ S.D. = 0.70)

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ต่อ
บริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าและ
ความมั่นคง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านพอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน	3.82	0.90	มาก
2. ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานของท่านได้ยึดหลักเกณฑ์ด้านความสามารถเป็นหลัก	3.64	0.85	มาก
3. หัวหน้างาน มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ ในการทำงานของท่าน	3.67	0.84	มาก
4. ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.50	0.85	มาก
5. มีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับพนักงานเพื่อการพัฒนาความรู้และความก้าวหน้าในการทำงาน	3.65	0.92	มาก
รวม	3.67	0.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานค่อนข้างมากเนื่องจากค่า Mean อยู่ในช่วงมากกว่า 3.5-4.49 แต่ถ้าเป็นในเรื่องของการได้รับการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานอาจจะอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากค่า Mean อยู่ในระดับ 3.5 พอดี และค่าความพึงพอใจรวมอยู่ระดับเกณฑ์ที่มากเพราะมีค่า Mean ที่ค่า 3.67

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจในการทำงาน ต่อ บริษัท
ไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้
ความสามารถของบุคคล

โอกาสในการพัฒนาและใช้ ความสามารถของบุคคล	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีโอกาสได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความรู้ของท่านจากบริษัท	3.54	0.82	มาก
2. บริษัทมีการจัดโครงการฝึกอบรม ให้แก่พนักงานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้	3.58	0.90	มาก
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการความรู้ของท่าน อย่างเต็มที่ในการทำงาน	3.64	0.94	มาก
4. การทำงานในตำแหน่งของท่านมี โอกาสประสบความสำเร็จในอนาคต	3.67	0.92	มาก
รวม	3.60	0.79	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านโอกาสและการพัฒนา
และการใช้ความสามารถของแต่ละตัวบุคคลโดยเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณผลที่ได้ คือ พนักงานมี
ความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก เพราะเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ในช่วงของ 3.50-4.49

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจในการทำงาน ต่อ บริษัท
ไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ท่านได้รับความร่วมมือในการ ทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็น อย่างดี	3.73	0.82	มาก
2.ท่านพึงพอใจกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานของท่าน	3.71	0.93	มาก
3.หัวหน้าของท่าน ให้คำปรึกษา แก่ท่าน เมื่อมีปัญหาในเรื่องการ ทำงาน	3.67	0.99	มาก
4.หัวหน้าของท่าน รับฟังความ คิดเห็นของท่านในการ ปฏิบัติงาน	3.64	0.85	มาก
รวม	3.68	0.79	มาก

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของแต่ละตัวบุคคลโดยเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณผล
ที่ได้ คือ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก เพราะเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ในช่วง
ของ 3.50-4.49

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจในการทำงาน ต่อ บริษัท
ไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เงินเดือนที่ท่านได้รับนั้นเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องรับผิดชอบ	3.48	0.91	ปานกลาง
2.ท่านพึงพอใจกับการปรับอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับ	3.53	0.91	มาก
3.เงินเดือนที่ท่านได้รับนั้นตรงตามเป้าหมายที่ท่านคาดไว้	3.51	0.89	มาก
4.เงินเดือนของท่านนั้นมีความยุติธรรมเมื่อท่านได้เปรียบเทียบกับบริษัทอื่น	3.51	0.95	มาก
5.ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน	3.68	0.97	มาก
รวม	3.54	0.83	มาก

จากตารางที่12พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น โดยเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณผลที่ได้ คือ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก เพราะเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ในช่วงของ 3.50-4.49

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจในการทำงาน

ต่อ บริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว

ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ท่านคิดว่าเวลาทำงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่ท่านนั้นได้รับ	3.53	0.91	มาก
2.ท่านคิดว่าเวลาในการทำงานของท่านนั้นเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ	3.68	0.90	มาก
3.บริษัทกำหนดวันหยุดต่างๆ เช่น วันหยุดตามประเพณี เทศกาล มีสอดคล้องกับความต้องการของท่าน	3.81	0.91	มาก
4.บริษัทมีความเหมาะสมในการกำหนดสิทธิการลา	3.75	0.91	มาก
5. ท่านพอใจกับเวลาที่มีให้ครอบครัว	3.77	0.91	มาก
รวม	3.54	0.83	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวโดยเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณผลที่ได้ คือ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก Mean มีค่า เท่ากับ 3.54 ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ในช่วงของ 3.50-4.49

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจในการทำงาน ต่อ บริษัท
ไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม
ของงานที่ท่านได้รับ

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานที่ท่านได้รับ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่นั้นเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศ	3.72	0.87	มาก
2.ท่านได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบริษัทให้มีความก้าวหน้า	3.70	0.89	มาก
3.ท่านคิดว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายนั้นสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคม	3.70	0.91	มาก
รวม	3.70	0.81	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวโดยเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณผลที่ได้ คือ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก ค่าMean มีค่าเท่ากับ 3.70 ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ในช่วงของ 3.50-4.49

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความพึงพอใจในการทำงาน ต่อ บริษัท
ไพรินซ์ไทย ศูนย์ไพรินซ์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน

ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ท่านคิดว่าในการทำงานมีการรับฟังความคิดเห็น และแก้ไขปัญหาตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก	3.68	0.86	มาก
2.บริษัทของท่าน ให้อิสระท่านในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานเสมอ	3.58	0.88	มาก
3.ท่านคิดว่าภายในองค์กรของท่าน ให้ความสำคัญเสมอภาคในการทำงาน	3.62	0.94	มาก
4.บริษัทของท่าน มักมีการสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น	3.49	0.89	ปานกลาง
5.ภายในบริษัทมีการให้ความสำคัญเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัว	3.57	0.93	มาก
รวม	3.59	0.82	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัวโดยเกณฑ์ที่ได้จากการคำนวณผลที่ได้ คือ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก เพราะค่า Mean อยู่ในระดับ 3.59 ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวอยู่ในช่วงของ 3.50-4.49 หมายความว่าพนักงาน มีความพึงพอใจมากต่อด้านดังกล่าวยกเว้นในเรื่องของการเสนอความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้นนั้นยังอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่าพนักงานที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และ ช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อ การทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย n = 75		หญิง n = 45		t-test	sig
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.86	0.68	3.76	0.72	0.81	0.42
2. ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในการทำงาน	3.71	0.68	3.59	0.78	0.88	0.37
3. ด้าน โอกาสในการพัฒนา และใช้ความสามารถของ บุคคล	3.60	0.72	3.61	0.90	-0.11	0.91
4. ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.74	0.79	3.58	0.79	1.05	0.30
5. ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	3.60	0.82	3.43	0.86	1.07	0.28
6. ด้านเวลากับชีวิตส่วนตัว	3.72	0.79	3.67	0.83	0.30	0.75
7.ด้านความเป็นประโยชน์ ต่อสังคมของงาน	3.75	0.78	3.62	0.86	0.79	0.43
8.ความเป็นประชาธิปไตย ในการทำงาน	3.75	0.79	3.62	0.82	-0.33	0.73
รวม	3.70	0.66	3.61	0.74	0.62	0.53

จากตารางที่ 16 ใช้ T-test ในการทดสอบพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ 0.81 และค่า p-value เท่ากับ 0.42 ซึ่งมีค่ามากกว่าที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เท่ากับ 0.88 และค่า p-value เท่ากับ 0.37 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของตัวบุคคล เท่ากับ -0.11 และค่า p-value เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของตัวบุคคลที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เท่ากับ 1.05 และค่า P-value เท่ากับ 0.30 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้น เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเท่ากับ เท่ากับ 1.07 และค่า P-value เท่ากับ 0.28 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ที่ 0-05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเวลากับชีวิตส่วนตัวเท่ากับ 0.30 และค่า p-value เท่ากับ 0.75 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านเวลากับชีวิตส่วนตัวมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ที่ 0-05 ดังนั้นจึงเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเวลากับชีวิตส่วนตัวที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานเท่ากับ 0.79 และ p-value เท่ากับ 0.43 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานระดับนัยสำคัญที่ตั้งไว้ที่ 0.05 ดังนั้นเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานเท่ากับ -0.33 และค่า p -value เท่ากับ 0.43 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้คือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย กรุงเทพมหานคร จำแนกสถานภาพ

ความพึงพอใจในการทำงาน	โสด		หย่าร้าง		หม้าย/หย่าร้าง	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.
1.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.74	0.80	3.92	0.58	3.55	0.41
2.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.46	0.72	3.86	0.69	3-65	0.34
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	3.54	0.86	3.67	0.72	3.56	0.80
4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.50	0.85	3.88	0.69	3.37	0.47
5.ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	3.32	0.81	3.75	0.82	3.30	0.52
6.ด้านเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.54	0.83	3.88	0.76	3.35	0.25
7.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน	3.54	0.84	3.88	0.76	3.35	0.25
8.ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	3.45	0.81	3.73	0.77	3.35	0.82
รวม	3.51	0.73	3.82	0.64	3.46	0.33

จากตารางที่ 17 แสดงว่าพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานครที่
จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P - Value
มากกว่า .05

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย
ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกช่วงอายุ

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	ต่ำกว่า 20 ปี		20-29ปี		30-39ปี		>40 ปี	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean.	S.D.	Mean	S.D
1.ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	4.00	0.41	3.55	0.89	3.93	0.59	3.94	0.52
2.ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงของงาน	3.65	0.47	3.45	0.91	3.74	0.69	3.81	0.52
3.ด้านโอกาสในการ พัฒนาและใช้ ความสามารถของบุคคล	3.71	0.67	3.54	1.00	3.66	0.73	3.57	0.64
4.ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.68	0.54	3.54	0.97	3.75	0.72	3.76	0.70
5.ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทน อื่น	3.50	0.52	3.45	0.94	3.52	0.91	3.67	0.65
6.ด้าน เวลาในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว	3.82	0.49	3.57	0.96	3.73	0.84	3.77	0.61
7.ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคมของ งาน	3.54	0.79	3.56	0.96	3.82	0.83	3.74	0.65
8.ด้านประชาธิปไตยใน การทำงาน	3.62	0.42	3.55	0.95	3.62	0.81	3.56	0.70
รวม	2.41	0.97	3.58	0.64	3.63	0.79	3.82	0.55

จากตารางที่ 18 แสดงว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ที่จำแนกตาม สถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P - Value
มากกว่า .05

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย
ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	มัธยมต้นหรือต่ำกว่า		มัธยมปลาย/ปวช		อนุปริญญา/ปวส		ปริญญาตรี, สูงกว่า	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D
1.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.60	0.72	3.70	0.70	3.72	0.79	4.06	0.47
2.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน	2.53	1.10	3.62	0.71	3.65	0.79	3.79	0.60
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	2.41	1.12	3.49	0.77	3.62	0.88	3.75	0.66
4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	1.91	0.38	3.56	0.72	3.71	0.92	3.86	0.60
5.ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	2.13	0.90	3.50	0.68	3.58	0.92	3.62	0.81
6.ด้าน เวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	2.40	1.00	3.62	0.74	3.64	0.89	3.88	0.70
7.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน	2.55	1.17	3.62	0.72	3.65	0.93	3.86	0.72
8.ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	2.73	1.41	3.53	0.76	3.49	0.86	3.75	0.71
รวม	3.69	0.42	3.52	0.91	3.72	0.65	3.73	0.50

จากตารางที่ 19 แสดงว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P - Value มากกว่า .05

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานของพนักงานบริษัท
ไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี		1-3 ปี		3-5 ปี		มากกว่า 5 ปี	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean.	S.D.	Mean	S.D
1.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.98	0.46	3.42	1.06	3.67	0.61	3.95	0.58
2.ด้านความก้าวหน้าและ มั่นคงของงาน	3.89	0.37	3.26	0.99	3.54	0.63	3.78	0.67
3.ด้าน โอกาสในการพัฒนาและ ใช้ความสามารถของบุคคล	4.00	0.63	3.44	1.12	3.48	0.74	3.62	0.72
4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.97	0.54	3.41	1.09	3.56	0.74	3.75	0.73
5.ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	3.69	0.48	3.28	1.06	3.54	0.73	3.58	0.84
6.ด้าน เวลาในการทำงานและ ชีวิตส่วนตัว	3.89	0.49	3.42	1.06	3.64	0.77	3.77	0.77
7.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคมของงาน	3.81	0.47	3.38	1.05	3.06	0.72	3.81	0.80
8.ด้านประชาธิปไตยในการ ทำงาน	3.76	0.44	3.42	1.07	3.59	0.73	3.60	0.79
รวม	3.87	0.43	3.37	1.03	3.58	0.62	3.73	0.63

จากตารางที่ 20 แสดงว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
เพราะมีค่า P - Value มากกว่า .05

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

ความพึงพอใจในการทำงาน	5,000-8,000บาท		8,001-15,000บาท		15,001-25,000บาท		25,000-40,000บาท	
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean.	S.D.	Mean	S.D
1.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.75	0.46	3.60	0.97	3.92	0.59	4.03	0.42
2.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน	3.68	0.41	3.28	0.98	3.93	0.61	3.85	0.43
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	3.76	0.63	3.27	1.06	3.78	0.66	3.71	0.51
4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.69	0.53	3.29	0.98	3.95	0.62	3.87	0.68
5.ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	3.68	0.55	3.10	1.00	3.62	0.79	3.86	0.69
6.ด้านเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.83	0.52	3.37	1.04	3.73	0.77	3.96	0.54
7.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน	3.68	0.46	3.42	1.09	3.86	0.72	3.88	0.64
8.ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	3.70	0.46	3.27	1.03	3.63	0.80	3.83	0.58
รวม	3.72	0.41	3.32	0.95	3.80	0.58	3.87	0.44

จากตารางที่ 21 แสดงว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะมีค่า P - Value มากกว่า .05

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ด้านระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	8.183			
	ภายในกลุ่ม	116	49.252	2.728		
	รวม	119	57.435	.425	6.424*	.000
2.ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.676			
	ภายในกลุ่ม	116	58.027	1.559		
	รวม	119	62.704	.500	3.116*	.029
3.ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	5.715			
	ภายในกลุ่ม	116	69.243	1.905		
	รวม	119	74.656	.597	3.192*	.026
4.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	11.449			
	ภายในกลุ่ม	116	63.208	3.816		
	รวม	119	74.656	.545	7.004*	.000
5.ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	6.401			
	ภายในกลุ่ม	116	77.151	2.134		
	รวม	119	83.552	.665	3.208*	.026
6.ด้าน เวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	6.575			
	ภายในกลุ่ม	116	70.872	2.192		
	รวม	119	77.357	.610	3.592*	.016
7.ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.522			
	ภายในกลุ่ม	116	73.408	1.841		
	รวม	119	78.930	.633	2.909*	.038
8.ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.832			
	ภายในกลุ่ม	116	72.796	1.277		
	รวม	119	76.628	.628	2.035	.113
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.145			
	ภายในกลุ่ม	116	51.763	2.048		
	รวม	119	57.908	0.446	4.590	0.004

*p< .05

จากตารางที่ 22 แสดงว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P - Value น้อยกว่า .05 โดยจำแนกตามรายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของท่าน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานครด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เปรียบเทียบกับระดับการศึกษา

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	Mean	1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ปวช	3.อนุปริญญา/ปวส	4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2.60*				
2. มัธยมปลาย/ปวช	3.70	1.1000*			
3. อนุปริญญา/ปวส	3.72	1.1273	0.0273		
4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4.06	1.4667*	0.3667*	0.3394*	

*p < .05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส, ปวช, และมัธยมต้นหรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา

ด้าน ความก้าวหน้า และความ มั่นคงของงาน	Mean	1.มัธยมต้นหรือ ต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ ปวช	3. อนุปริญญา/ ปวส	4.ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
1.มัธยมต้น หรือต่ำกว่า	2.53				
2. มัธยม ปลาย/ปวช	3.62	1.0889*			
3. อนุปริญญา/ ปวส	3.65	1.1212*			
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.79	1.4667*	0.3667	0.3394	

*p < .05

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส ,ปวช และ มัธยมต้นหรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา

ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	Mean	1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ปวช	3. อนุปริญญา/ปวส	4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2.41				
2. มัธยมปลาย/ปวช	3.49	1.0764*			
3. อนุปริญญา/ปวส	3.62	1.2121*	0.1357		
4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.75	1.3333*	0.2569	0.1212	

* $p < .05$

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส, ปวช, และ มัธยมต้นหรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ด้านระดับการศึกษา

ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	Mean	1.มัธยมต้นหรือ ต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ ปวช	3. อนุปริญญา/ ปวส	4.ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
1.มัธยมต้นหรือต่ำ กว่า	1.91				
2. มัธยมปลาย/ ปวช	3.56	1.6528*			
3. อนุปริญญา/ ปวส	3.71	1.8030*	0.1503		
4. ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	3.86	1.9479*	0.2951	0.1449	

*p < .05

จากตารางที่ 26 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานใน
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มี
ระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส, ปวช, และ
มัธยมต้นหรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ด้านระดับการศึกษา

ด้านเงินเดือน และ ผลประโยชน์ ตอบแทนอื่น	Mean	1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ ปวช	3. อนุปริญญา/ ปวส	4ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า
1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2.13				
2. มัธยมปลาย/ ปวช	3.50	1.3722*			
3. อนุปริญญา/ ปวส	3.58	1.4545*	0.0823		
4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.62	1.4917*	0.1194	0.0371	

*p < .05

จากตารางที่ 27 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส ,ปวช และ มัธยมต้นหรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ด้านระดับการศึกษา

ด้านเวลากับชีวิตส่วนตัว	Mean	1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ปวช	3. อนุปริญญา/ปวส	4ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
1.มัธยมต้นหรือต่ำกว่า	2.46				
2. มัธยมปลาย/ปวช	3.62	1.1556*			
3. อนุปริญญา/ปวส	3.64	1.1758*	0.0202		
4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.88	1.4208*	0.2653	0.2451	

*p < .05

จากตารางที่ 28 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้าน เวลากับชีวิตส่วนตัว อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส, ปวช, และ มัธยมต้นหรือต่ำกว่า ตามลำดับ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านระดับการศึกษา

ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม ของงาน	Mean	1.มัธยมต้นหรือ ต่ำกว่า	2. มัธยมปลาย/ ปวช	3. อนุปริญญา/ ปวส	4ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
1.มัธยมต้นหรือต่ำ กว่า	2.55				
2. มัธยมปลาย/ ปวช	3.62	1.0741*			
3. อนุปริญญา/ ปวส	3.65	1.1010*	0.0269		
4. ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	3.86	1.3125	0.2384	0.2115*	

*p < .05

จากตารางที่ 29 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส, ปวช, และ มัธยมต้นตามลำดับ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านสถานภาพ

ความพึงพอใจใน การทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	MS	SS	F	P
1.ด้าน สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	0.595 0.481	1.189 56.245 57.435	1.237*	.294
2.ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงของ งาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	2.266 0.497	4.532 58.171 62.704	4.558*	.012
3.ด้านโอกาสในการ พัฒนาและใช้ ความสามารถของ บุคคล	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	0.251 0.636	0.502 74.455 74.958	3.395	.675
4.ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	2.33 0.598	4.66 69.99 74.65	3.895*	.023
5.ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	2.775 0.667	5.55 78.0 83.55	4.162*	.018
6.ด้าน เวลาในการ ทำงานและชีวิต ส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	1.56 0.648	3.12 75.80 78.93	2.409	.052
7.ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	1.907 0.629	3.81 73.54 77.35	3.034	.094
8.ด้านประชาธิปไตย ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	1.30 0.633	2.61 74.00 76.62	2.070	.131
รวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 117 119	1.454 0.470	2.907 55.001 57.908	3.092	0.049

*p < .05

จากตารางที่ 30 พบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P-Value น้อยกว่า .05 โดยจำแนกตามรายด้านคือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานครเปรียบเทียบด้านสถานภาพ

ความก้าวหน้า และความ มั่นคงของ งาน	Mean	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า ร้าง
1. โสด	3.46			
2. สมรส	3.86	.3955*		
3. หม้าย/หย่า ร้าง	3.65	.1821	-.2133*	

* $p < .05$

จากตารางที่ 31 พบว่า พนักงานสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้าน เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานสถานภาพ สมรสความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้างตามลำดับ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านสถานภาพ

ด้าน ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา	Mean	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
1. โสด	3.50			
2. สมรส	3.88	-.3833*		
3. หม้าย/หย่าร้าง	3.37	-.4281	-.1250*	

* $p < .05$

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานสถานภาพสมรสความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้างตามลำดับตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านสถานภาพ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านสถานภาพ

ด้านเงินเดือน และ ผลประโยชน์ ตอบแทนอื่น	Mean	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า ร้าง
1. โสด	3.32			
2. สมรส	3.78	.4281*		
3. หม้าย/หย่า ร้าง	3.30	-.0256	-.4567	

* $p < .05$

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานสถานภาพสมรสความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและหย่าร้างตามลำดับ

ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านอายุ

ความพึงพอใจใน การทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	ss	MS	F	P
1.ด้าน สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.121	1.374 0.460	2.989*	.034
	ภายในกลุ่ม	116	53.313			
	รวม	119	57.435			
2.ด้าน ความก้าวหน้าและ ความมั่นคงของ งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.592	0.864 0.518	1.667	.178
	ภายในกลุ่ม	116	60.111			
	รวม	119	62.704			
3.ด้านโอกาสใน การพัฒนาและใช้ ความสามารถของ บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.420	0.140 0.643	0.218	.884
	ภายในกลุ่ม	116	74.538			
	รวม	119	74.958			
4.ด้าน ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.133	0.378 0.634	0.596	.619
	ภายในกลุ่ม	116	73.524			
	รวม	119	74.656			
5.ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ ตอบแทนอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.955	0.318 0.712	0.447	.720
	ภายในกลุ่ม	116	82.596			
	รวม	119	83.552			
6.ด้าน เวลาในการ ทำงานและชีวิต ส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	0.966	0.332 0.659	0.489	.690
	ภายในกลุ่ม	116	76.391			
	รวม	119	77.357			
7.ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อ สังคมของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.566	0.522 0.667	0.783	.506
	ภายในกลุ่ม	116	77.364			
	รวม	119	78.930			
8.ด้าน ประชาธิปไตยใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.128	0.043 0.659	0.065	.978
	ภายในกลุ่ม	116	76.500			
	รวม	119	76.628			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.998	0.333 0.491	0.678	0.567
	ภายในกลุ่ม	116	56.910			
	รวม	119	57.908			

* $p < .05$

จากตารางที่ 34 พบว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะมีค่า P-value มากกว่า .05 โดยจำแนกตามรายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านอายุ

ด้าน สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	Mean	ต่ำกว่า 20	20-29ปี	30-39ปี	>40ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 20	4.00				
2. 20-29ปี	3.54	-.4556			
3. 30-39ปี	3.93	-.0605	.3951*		
4. >40ปีขึ้นไป	3.94	-.0545	.4010	.0059*	

*p < .05

จากตารางที่ 35 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป 30-39ปีและ 20-29ปีตามลำดับ

**ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ด้านระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน**

ความพึงพอใจในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	MS	SS	F	P
1.ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3		4.903	3.609*	.015
	ภายในกลุ่ม	116	1.634	52.531		
	รวม	119	0.453	57.435		
2.ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงของ งาน	ระหว่างกลุ่ม	3		4.712	3.142*	.028
	ภายในกลุ่ม	116	1.571	57.992		
	รวม	119	0.500	62.704		
3.ด้านโอกาสในการ พัฒนาและใช้ ความสามารถของ บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3		2.516	1.343	.264
	ภายในกลุ่ม	116	0.839	72.442		
	รวม	119	0.624	74.958		
4.ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3		2.886	1.555	.204
	ภายในกลุ่ม	116	0.962	71.771		
	รวม	119	0.619	74.656		
5.ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3		1.509	0.711	.547
	ภายในกลุ่ม	116	0.503	82.043		
	รวม	119	0.707	83.552		
6.ด้าน เวลาในการ ทำงานและชีวิต ส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3		2.199	1.131	.339
	ภายในกลุ่ม	116	0.733	75.158		
	รวม	119	0.648	77.357		
7.ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3		3.403	1.742	.162
	ภายในกลุ่ม	116	1.134	75.527		
	รวม	119	0.651	78.930		
8.ด้านประชาธิปไตย ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3		0.856	0.437	.727
	ภายในกลุ่ม	116	0.285	75.772		
	รวม	119	0.653	76.628		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3		2.464	1.718	.167
	ภายในกลุ่ม	116	0.821	55.445		
	รวม	119	0.478	57.908		

*p< .05

จากตารางที่ 36 พบว่าพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P-Value น้อยกว่า .05 โดยจำแนกตามรายด้านคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการทำงาน

ด้าน สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	Mean	น้อยกว่า 1 ปี	1-3ปี	3-5ปี	มากกว่า 5ปี
1.น้อยกว่า 1 ปี	3.98				
2.1-3ปี	3.42	-.5596*			
3. 3-5ปี	3.67	-.3036*	.2560		
4. มากกว่า 5ปี	3.95	-.0230	.5366*	.2806	

* $p < .05$

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 37 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 5ปี, 3-5ปี และ1-3ปี บาทตามลำดับ

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านระยะเวลาในการทำงาน

ด้านความ ก้าวหน้าและ ความมั่นคงของ งาน	Mean	น้อยกว่า1 ปี	1-3ปี	3-5ปี	มากกว่า5ปี
1.น้อยกว่า1 ปี	3.89				
2.1-3ปี	3.26	-.6242*			
3. 3-5ปี	3.54	-.3431	.2812		
4. มากกว่า 5ปี	3.78	-.1056*	.5186*	.2375	

*p < .05

จากตารางที่ 38 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 5ปี, 3-5ปี และ1-3ปี บาทตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ท่าน
ได้รับในปัจจุบัน

ความพึงพอใจใน การทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	MS	SS	F	P
1.ด้าน สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.186	3.558	2.554	.059
	ภายในกลุ่ม	116	0.464	53.876		
	รวม	119		57.435		
2.ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงของ งาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.859	8.576	6.126*	.001
	ภายในกลุ่ม	116	0.467	54.128		
	รวม	119		62.704		
3.ด้านโอกาสในการ พัฒนาและใช้ ความสามารถของ บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3		5.871	3.286*	.023
	ภายในกลุ่ม	116	1.957	69.087		
	รวม	119	0.596	74.958		
4.ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3		8.967	5.278*	.002
	ภายในกลุ่ม	116	2.989	65.689		
	รวม	119	0.566	74.656		
5.ด้านเงินเดือนและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3		11.062	5.901*	.001
	ภายในกลุ่ม	116	3.678	72.489		
	รวม	119	0.625	83.552		
6.ด้านเวลาในการ ทำงานและชีวิต ส่วนตัว	ระหว่างกลุ่ม	3	2.171	6.512	3.554*	.017
	ภายในกลุ่ม	116	0.611	70.845		
	รวม	119		77.357		
7.ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.547	4.641	2.416	.070
	ภายในกลุ่ม	116		74.288		
	รวม	119	0.640	78.930		
8.ด้าน ประชาธิปไตยใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.940	5.820	3.178*	.027
	ภายในกลุ่ม	116	0.610	70.808		
	รวม	119		76.628		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.075	6.226	4.658	.004
	ภายในกลุ่ม	116	0.446	51.682		
	รวม	119		57.908		

* $p < .05$

จากตารางที่ 39 พบว่า พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามสถานภาพโดยรวมรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพราะมีค่า P-Value น้อยกว่า .05 โดยจำแนกตามรายด้านคือความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน

ตารางที่ 40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ท่าน ได้รับ

ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงของ งาน	Mean	5,000-8,000 บาท	8,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท
1. 5,000-8,000 บาท	3.68				
2. 8,001-15,000 บาท	3.28	-.3985*			
3. 15,001-25,000 บาท	3.93	.2515	.6500*		
4. 25,001-40,000 บาท	3.85	.1744	.5729*	-.0771	

*p < .05

จากตารางที่ 40 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 25,001-40,000, 8,001-15,000, 5,000-8,000 บาทตามลำดับ

ตารางที่ 41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับ

ด้านโอกาสพัฒนา และการใช้ ความสามารถของ บุคคล	Mean	5,000-8,000 บาท	8,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001- 40,000 บาท
1. 5,000-8,000	3.76				
2. 8,001-15,000	3.27	-.4015*			
3. 15,001-25,000	3.78	.2652	.6667		
4. 25,001-40,000	3.71	.1818	.5833*	-.0833	

*p < .05

จากตารางที่ 41 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านโอกาสพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 5,000-8,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 25,001-40,000 บาท 15,001-25,000 บาท 8,001-15,000 บาท ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับ

ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	Mean	5,000-8,000 บาท	8,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท
1. 5,000-8,000	3.68				
2. 8,001-15,000	3.10	-.4015*			
3. 15,001-25,000	3.62	.2652	.6667*		
4. 25,001-40,000	3.86	.1818	.5833*	-.0833	

*p < .05

จากตารางที่ 42 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 25,000-40,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 5,000-8,000 บาท 15,001-25,000 บาท 8,001-15,000 บาทตามลำดับ

ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบ ด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับ

ด้านเงินเดือน และ ผลประโยชน์ ตอบแทนอื่น	Mean	5,000-8,000 บาท	8,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท
1. 5,000-8,000	3.69				
2. 8,001-15,000	3.29	-.5818*			
3. 15,001-25,000	3.95	-.0618	-.5200*		
4. 25,001-40,000	3.87	.1869	.7687*		

*p < .05

จากตารางที่ 43 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 25,000-40,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 5,000-8,000 บาท 15,001-25,000 บาท 8,001-15,000 บาทตามลำดับ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับ

ด้านเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว	Mean	5,000-8,000 บาท	8,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท
1.5,000-8,000	3.83				
2.8,001-15,000	3.37	-.4641*			
3. 15,001-25,000	3.73	-.1030	.3611*		
4. 25,001-40,000	3.96	.1261	.5903	.2292*	

*p < .05

จากตารางที่ 44 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานใน ด้านเวลาในการทำงานและชีวิตส่วนตัว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 25,000-40,000บาท มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 5,000-8,000, 15,001-25,000 , 8,001-15,000บาทตามลำดับ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่
กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับ

ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน	Mean	5,000-8,000 บาท	8,001-15,000 บาท	15,001-25,000 บาท	25,001-40,000 บาท
1.5,000-8,000	3.70				
2.8,001-15,000	3.27	-.0667			
3. 15,001-25,000	3.63	-.0667	.3611		
4. 25,001-40,000	3.83	.1312	.5590*	.1979*	

*p < .05

จากตารางที่ 45 พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนที่ได้รับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานใน ด้านประชาธิปไตยในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 25,000-40,000บาท มีความพึงพอใจมากกว่า พนักงานที่มีเงินเดือน 5,000-8,000, 15,001-25,000, 8,001-15,000บาทตามลำดับ

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร และ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์ หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราส่วนประเมินค่า ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's.Least- Significant Difference : LSD)

สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ทำงานใน บริษัทไปรษณีย์ไทย ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพ

สมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

มากกว่า 5 ปีและมีเงินเดือนที่ได้รับระหว่าง 8,000 – 15,000 บาท

ความพึงพอใจในการทำงานของของ บริษัทไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และเงินเดือนที่ได้ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า

พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆด้าน

จำแนกตามอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี , พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และพนักงานที่มีช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด

พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีความพึงพอใจ ด้านเวลาทำงานและชีวิตส่วนตัวมากที่สุด

จำแนกตามสถานภาพ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพหม้ายและหย่าร้าง มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่สถานภาพสมรสและโสดที่มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช , อนุปริญญา/ปวส ,ปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมมากที่สุดซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในด้านประชาธิปไตยในการทำงานมากที่สุด

จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 3-5 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด

จำแนกตามรายได้ พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ 5,000 – 8,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านเวลาการทำงานและชีวิตส่วนตัวมากที่สุด

พนักงานที่มีรายได้ 15,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด

พนักงานที่มีรายได้ 8,001-15,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 25,000 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากที่สุด

อภิปรายผล

ผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานครมีประเด็นที่น่าสนใจสำหรับนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการของแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งเป็นเครื่องมือที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจมากกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเนื่องจากบริษัทคำนึงถึงความสะดวกและ ทางบริษัทและมีสิ่งมีอำนวยความสะดวกในการทำงานแก่พนักงาน และยังคำนึงถึงการส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน

1.2 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานด้านความมั่นคงโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ถ้าเป็นในเรื่องของการได้รับการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานอาจจะอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องมาจากทางบริษัทมีการเลื่อนตำแหน่งที่ยังไม่ชัดเจนมากนัก แต่ในทางด้านความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสในการก้าวหน้าในการทำงาน ทางบริษัทมีความชัดเจนและโปร่งใส คงเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมั่นใจ

1.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล เมื่อพิจารณาแล้วพนักงานมีความพึงพอใจในด้านดังกล่าวอยู่ในระดับ มาก อาจเพราะเนื่องจากทางบริษัทได้ส่งเสริมการพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงาน เพื่อความประสบความสำเร็จในอนาคต

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก อาจเป็นไปได้ว่าทางผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานภายในบริษัท มีการสื่อสารร่วมมือและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี

1.5 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่าในปัจจุบันค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันนั้นเพิ่มสูงขึ้นมาก แต่รายได้ยังคงไม่เพิ่มขึ้นมากเท่าใด จึงทำให้รายได้จึงอาจไม่เพียงพอต่อกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

1.6 ด้านเวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าอยู่ในระดับ มาก อาจเนื่องด้วยทางบริษัทมีการให้ความสำคัญเป็นส่วนตัวกับพนักงานทุกคน

1.7 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานที่ท่านได้รับ เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่าอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องด้วยทางบริษัทนั้นมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อตอบแทนสังคม

1.8 ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เรื่อง การสอบถามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น แต่สำหรับเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็น และแก้ไขปัญหามาตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก ให้อิสระในความคิดเห็น และเคารพในสิทธิของผู้อื่น อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องด้วยทางบริษัทมีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องประชาธิปไตย

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งมีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีคุณวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นในด้านสวัสดิการของพนักงานไม่แตกต่างกัน

ประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปใช้ในอนาคต

จากการศึกษา ความพึงพอใจทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น เวลาทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและประชาธิปไตยในการทำงาน พบว่าด้านเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้นในทางด้านรายได้ในการแก้ปัญหาต่อไปบริษัทควรจัดให้มีการบริการให้คำปรึกษา เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการในด้านสวัสดิการของพนักงาน และให้ครอบคลุมครบถ้วนตรงกับความต้องการของพนักงานให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน บริษัทฯควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และสำรวจความต้องการมาประกอบกับการจัดสวัสดิการ เพราะพนักงานเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและทุ่มเทแรงกาย แรงใจทำงานให้กับองค์กรตลอดไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคตควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม และขยายขอบเขตการศึกษาเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุม ครบถ้วน หรืออาจจะเพิ่มเติมในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องสวัสดิการของพนักงานอาจเป็นเรื่องที่ดีในการศึกษาในครั้งต่อไปเพื่อประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

- ฉวีวรรณ หลิมวัฒนา. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศิลปากร.กรุงเทพมหานคร:คณะโบราณคดีมหาวิทยาลัยศิลปากร”, 2546.
- ชูลีพร พิมพ์หอม.” การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี”, 2551.
- ชรินิ เดชจินดา.” ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจัดการอุตสาหกรรมแขวงบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : ปกครอง ทองเนื้อแข็ง. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานดับไฟป่าจังหวัดชุมพร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิต, 2544.
- ปภาวดี ดุลยจินดา. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน”. เอกสารการสอนชุดวิชา “พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร นนทบุรี” : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- กฤษณิศา เมธาธรรมสาร. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของนักบินบริษัทไทยแอร์เอเชีย จำกัด” : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขา บริหารรัฐกิจ, 2548.
- มนตรี จุณวัฒน์. “ความพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาสังกัดคณะกรรมการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร”, 2545.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529.

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่ กรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง/หม้าย

3. ช่วงอายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-29 ปี

☐ 30-39 ปี

☐ 40 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่า

☐ ระดับมัธยมปลาย/ปวช

☐ ระดับอนุปริญญา/ปวส

☐ ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี

☐ 1-3 ปี

☐ 3-5 ปี

☐ มากกว่า 5 ปี

6. เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน

☐ 5,000-8,000 บาท

☐ 8,001-15,000 บาท

☐ 15,001-25,000 บาท

☐ 25,001-40,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ไปรษณีย์ศูนย์หลักสี่

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อความดังต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5=พึงพอใจมากที่สุด

4=พึงพอใจมาก

3=พึงพอใจปานกลาง

2=พึงพอใจน้อย

1=พึงพอใจน้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1) อาคารสถานที่ เอื้ออำนวย และสะดวกต่อการทำงานของ ท่าน					
2) สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
3) สถานที่ทำงานมีความสะอาด และมีสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน					
4) สภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานมีการเอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
5) สถานที่ทำงานส่งเสริมให้ท่านมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน					
2. ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน					
6) ท่านพอใจกับความมั่นคงในหน้าที่การงานในปัจจุบัน					
7) การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานของท่านได้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ด้านความสามารถเป็นหลัก					
8) หัวหน้างาน มีความยุติธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบในการทำงานของท่าน					
9) ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งหน้าที่พร้อมที่จะให้ท่านได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
10) มีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้และความก้าวหน้าในการทำงาน					
3. โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล					
11) ท่านมีโอกาสได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ของท่านจากบริษัท					
12) บริษัทมีการจัดโครงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้					
13) ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านอย่างไม่มีขีดจำกัดในการทำงาน					
14) การทำงานในตำแหน่งของท่านมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในอนาคต					
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					
15) ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
16) ท่านพึงพอใจกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานของท่าน					
17) หัวหน้าของท่าน ให้คำปรึกษาแก่ท่าน เมื่อมีปัญหาในเรื่องการทำงาน					
18) หัวหน้าของท่าน รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน					
5. เงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น					
19) ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านหรือไม่					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
20) เงินเดือนที่ท่านได้รับนั้นเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ท่านต้อง รับผิดชอบหรือไม่					
21) ท่านพึงพอใจกับการปรับอัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับหรือไม่					
22) เงินเดือนที่ท่านได้รับนั้นตรงตามเป้าหมายที่ท่านคาดไว้					
23) เงินเดือนของท่านนั้นมีความยุติธรรมเมื่อท่านได้เปรียบเทียบกับ ผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกับท่านที่มีลักษณะเดียวกันที่บริษัทอื่น					
6. เวลาทำงาน กับชีวิตส่วนตัว					
24) ท่านคิดว่าเวลาในการทำงานของท่านเพียงพอกับปริมาณงานที่ ท่านนั้นได้รับมอบหมาย					
25) ท่านคิดว่าเวลาในการทำงานของท่านนั้นเหมาะสมกับ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ					
26) ทางบริษัทกำหนดวันหยุดต่างๆ เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดประจำสัปดาห์ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน					
27) บริษัทมีการกำหนดสิทธิการลาที่มีความเหมาะสม					
28) ท่านพอใจกับเวลาที่มีให้ครอบครัว					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
7. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน					
29) ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่นั้นเป็นส่วนในพัฒนาประเทศ					
30) ท่านได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบริษัทให้มีก้าวหน้า					
31) ท่านคิดว่าที่ท่านได้รับมอบหมายนั้นสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อสังคม					
8. ประชาธิปไตยในการทำงาน					
32) ท่านคิดว่าในการทำงานมีการรับฟังความคิดเห็นและแก้ไข ปัญหาตามข้อเสนอของเสียงส่วนมาก					
33) บริษัทของท่านให้อิสระท่านในการแสดงความคิดเห็นในการ ทำงานเสมอ					
34) ท่านคิดว่าภายในองค์กรของท่าน ให้ความเสมอภาคในการ ทำงาน					
35) บริษัทของท่าน มักมีการสอบถามความคิดเห็นของท่านเพื่อ นำไปแก้ไขปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น					
36) ภายในบริษัทมีการให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ไม่ก้าวก่าย เรื่องส่วนตัว					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวภัทสร ขำสินธุ์

ที่อยู่ 271 ซอยลาดพร้าว 48 แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง

จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10310

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี จังหวัด กรุงเทพมหานคร

พ.ศ. 2553 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตรังสิต นครราชสีมา



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวอรนุช มั่งมี

ที่อยู่ 78/1 หมู่ 6 ถนนรัตนธิเบศน์ ตำบล ท่าอิฐ

อำเภอ ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี 11120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2544 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาโรงเรียนอัมพรไพศาล จังหวัด นนทบุรี

พ.ศ.2553 กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี