

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ	21
2.1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	21
2.2 ปัจจัยบำรุงรักษา	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 สรุปข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยในการจูงใจ	34
2.4 สรุปข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยในการบำรุงรักษา	35
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ จำนวนบุตร และอายุงาน ในพีซีเอส	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	125
สรุปผลการศึกษา	125
อภิปรายผล	135
ข้อค้นพบ	136
ข้อเสนอแนะ	137
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก	140
ประวัติผู้เขียน	145

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุตร	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการพักอาศัย	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะที่พักอาศัย	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	21
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ	22
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ	23
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	24
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน	25
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	26
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านการปกครองบังคับบัญชา	27
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19	29
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัย ในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
20	30
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัย ในการบำรุงรักษา ด้านสภาพการทำงาน	
21	31
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัย ในการบำรุงรักษา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	
22	32
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัย ในการบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน	
23	33
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัย ในการบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งการงาน	
24	34
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัย ในการจูงใจ	
25	35
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัย ในการบำรุงรักษา	
26	36
แสดงค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน จำแนกตามปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน	
27	37
แสดงค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน จำแนกตามปัจจัยในการบำรุงรักษา	
28	38
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามอายุ	
29	39
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ыกย่อ นับถือ จำแนกตามอายุ	
30	40
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามอายุ	
31	41
แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามอายุ	42
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามอายุ	43
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ	45
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ	46
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ	47
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ	49
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามอายุ	51
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามอายุ	52
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งงาน จำแนกตามอายุ	53
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	54
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	55
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	57
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	59
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	60
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	62
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	63
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	65
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	67
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	69
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	70
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งการงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	71
54	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ	72
55	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ จำแนกตามสถานภาพ	73
56	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามสถานภาพ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
57	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพ	75
58	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามสถานภาพ	76
59	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามสถานภาพ	77
60	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ	79
61	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามสถานภาพ	80
62	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามสถานภาพ	81
63	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ	83
64	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามสถานภาพ	85
65	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ	86
66	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งการงาน จำแนกตามสถานภาพ	87
67	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามจำนวนบุตร	88
68	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ จำแนกตามจำนวนบุตร	89
69	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามจำนวนบุตร	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
70	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามจำนวนบุตร	92
71	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามจำนวนบุตร	94
72	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามจำนวนบุตร	95
73	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามจำนวนบุตร	97
74	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามจำนวนบุตร	98
75	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามจำนวนบุตร	100
76	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามจำนวนบุตร	102
77	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามจำนวนบุตร	104
78	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามจำนวนบุตร	106
79	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งการงาน จำแนกตามจำนวนบุตร	107
80	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	108
81	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ จำแนกตามอายุงาน ใน พีซีเอส	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
82	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	110
83	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	111
84	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	112
85	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	113
86	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	115
87	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	116
88	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	117
89	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	119
90	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	121
91	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	122
92	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยในการบำรุงรักษา ด้านตำแหน่งการงาน จำแนกตามอายุงานใน พีซีเอส	123