

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำ	5
2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	5
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตาม เพศ ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	37
ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการทำงาน	143

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 5 ในอนาคตท่านจะทำงานที่บริษัทเดิมหรือบริษัทใหม่	152
บทที่ 5 สรุปผลการการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	153
5.1 สรุปผลการศึกษา	153
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	186
5.3 ข้อค้นพบ	188
5.4 ข้อเสนอแนะ	192
บรรณานุกรม	195
ภาคผนวก	196
แบบสอบถาม	197
ประวัติผู้เขียน	210

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการทำงานในบริษัท	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้อื่นๆต่อเดือน	18
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านงานที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย	19
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้าง	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาส ที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับ	24
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน สภาพการทำงาน	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา	30
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน เพื่อนร่วมงาน	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน นโยบายการจัดการ และการบริหาร	33
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	36
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านงานที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามเพศ	37
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านค่าจ้าง จำแนกตามเพศ	39
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามเพศ	40
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการยอมรับ จำแนกตามเพศ	42
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน จำแนกตามเพศ	44
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ	46
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ	48
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเพศ	50
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านนโยบายการจัดการ และการบริหาร จำแนกตามเพศ	51
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามเพศ จำแนกตามเพศ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านงานที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	55
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านค่าจ้าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	57
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	59
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการยอมรับ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	61
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	63
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	65
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	67
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	70
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	72
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในบริษัท	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านงานที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 77
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านค่าจ้าง จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 79
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 80
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการยอมรับ จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 82
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 84
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 86
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 89
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 91
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านนโยบายการจัดการ และการบริหารจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 93
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน 95
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านงานที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน 97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านค่าจ้าง จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	99
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	101
53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการยอมรับ จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	103
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	106
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	108
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	111
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	114
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านนโยบายการจัดการ และการบริหาร จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	116
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามรายได้ (เงินเดือน) ต่อเดือน	119
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านงานที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามในอนาคตท่าน คิดว่าจะทำงานที่บริษัทเดิมหรือบริษัทใหม่	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านค่าจ้าง จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่บริษัทเดิมหรือบริษัทใหม่	123
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่บริษัทเดิมหรือบริษัทใหม่	125
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการยอมรับจำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่บริษัทเดิมหรือบริษัทใหม่	127
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่เดิมหรือบริษัทใหม่	129
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่เดิมหรือบริษัทใหม่	131
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่เดิมหรือบริษัทใหม่	134
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่เดิมหรือบริษัทใหม่	136
67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ด้านนโยบายการจัดการ และการบริหาร จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่เดิมหรือบริษัทใหม่	138
68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามในอนาคตท่านจะทำงานที่เดิมหรือบริษัทใหม่	141

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัญหางาน ที่ทำ / ที่ได้รับมอบหมาย	143
70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาค่าจ้าง	144
71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาโอกาส ที่จะได้รับในการเลื่อนขั้น / เลื่อนตำแหน่ง	145
72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการยอมรับ	146
73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทน	147
74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาสภาพการทำงาน	148
75 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาหัวหน้าหรือ ผู้บังคับบัญชา	149
76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาเพื่อนร่วมงาน	150
77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา นโยบาย การจัดการ และการบริหาร	151
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ในอนาคตท่าน จะทำงานที่นี่หรือหางานใหม่	157
79 แสดงความพึงพอใจค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดในการทำงานของพนักงาน และปัญหาบริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด ที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน	190