

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
บริษัท คอนเฟ็คเตอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานรายวัน บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามระยะเวลาทำงาน และเงินเดือน (ค่าจ้าง)	47
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด	106
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริหารงาน	109
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการศึกษา	110
อภิปรายผล	130
ข้อค้นพบ	131
ข้อเสนอแนะ	139
บรรณานุกรม	142
ภาคผนวก	144
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	145
ภาคผนวก ข จดหมายยินยอมบริษัท	157
ประวัติผู้เขียน	158

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาชั้นสูงสุด	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทำงาน	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท คอนเฟ็คเตอร์เรท อินเทอร์เน็ต จำกัด	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้อื่นๆ	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยย้ายบริษัท และสถานที่ทำงานก่อนที่จะมาทำงานกับบริษัท คอนเฟ็คเตอร์เรท อินเทอร์เน็ต จำกัด	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ย้ายออกจากบริษัทเดิม	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกมาทำงานบริษัท คอนเฟ็คเตอร์เรท อินเทอร์เน็ต จำกัด	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามด้านการประสบความสำเร็จในงาน	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น	24
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านลักษณะของงานที่ทำ	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	28
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน	31
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	33
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการบังคับบัญชา	35
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	36
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	37
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น	38
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านตำแหน่งงาน	39
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมั่นคงในการทำงาน	40
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านชีวิตส่วนตัว	41
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านสภาพการทำงาน	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	44
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยบำรุงรักษา	46
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านการประสบความสำเร็จในงาน จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	47
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น จำแนก ตามระยะเวลาทำงาน	49
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	51
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	53
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	55
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน จำแนกตาม ระยะเวลาทำงาน	57
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	59
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูง ใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	62
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	64
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	66
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น จำแนกตาม ระยะเวลาทำงาน	68
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	69
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	70
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	71
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาทำงาน	72
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามระยะเวลา ทำงาน	74
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย บำรุงรักษาจำแนกตามระยะเวลาทำงาน	76
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย จูงใจในการทำงานด้านการประสบความสำเร็จในงาน จำแนกตามเงินเดือน	78

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
49	ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น จำแนกตามเงินเดือน	80
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ จำแนกตามเงินเดือน	82
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำแนกตามเงินเดือน	84
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน จำแนกตามเงินเดือน	85
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้าน โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน จำแนกตามเงินเดือน	87
54	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความ พึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามเงินเดือน	89
55	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	90
56	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	92
57	แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	93
58	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	94
59	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	96



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อต้าน ตำแหน่งงาน จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	97
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อต้าน ความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	98
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อต้าน ชีวิตส่วนตัว จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	99
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อต้าน สภาพการทำงาน จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	100
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อต้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	102
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย บำรุงรักษาจำแนกตามเงินเดือน (ค่าจ้าง)	104
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัยจูง ใจในการทำงาน	106
67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาปัจจัย บำรุงรักษา	107
68 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการ ทำงาน 10 ลำดับสุดท้าย	136
69 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยบำรุงรักษา 10 ลำดับสุดท้าย	138