

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดของบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) แผนกที่สังกัด ขนส่ง ตำแหน่งงาน พนักงานขับรถหัวลาก ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และมีรายได้อื่นๆ ต่ำกว่า 5,000 บาท

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด

###### 2.1 ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.58) ด้านสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.49) ด้านชีวิตส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.30) ด้านค่าตอบแทน (ค่าเฉลี่ย 3.14)

**ความพึงพอใจต่อด้านนโยบายการบริหารของบริษัท** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง เงินเดือนประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.60) บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 3.46)

**ความพึงพอใจต่อด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.58) และหัวหน้างาน มีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ท่านได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมจาก หัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และท่านได้รับ ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมี การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจความสนิทสนม (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ ท่านและเพื่อนร่วมงานมี การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตาม เป้าหมาย ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75)

**ความพึงพอใจต่อด้านตำแหน่งงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีความพอใจ กับตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความสำคัญต่อบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.97) และ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ตรงกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

**ความพึงพอใจต่อด้านค่าตอบแทน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม รถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย

3.56) รองลงมาที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายสมทบงานบวช งานแต่งงาน งานศพ เงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และเงินเดือน 3.30)

**ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทที่มีความมั่นคง บริษัทที่มีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา บริษัทที่มีการเติบโตขยายขนาดของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และบริษัทมอบ โอกาสก้าวหน้า ในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

**ความพึงพอใจต่อ ด้านชีวิตส่วนตัว** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงาน ของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาท่าน มีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.41) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือรายได้จากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.37)

**ความพึงพอใจต่อด้านสภาพการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทมี ความสะอาดทั้งภายในและภายนอก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา สภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัทเช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า – ออก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และบริษัทมี อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในการ ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

## 2.2 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.44) ด้านการได้การยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.34) ด้าน โอกาสในการเจริญเติบโต (ค่าเฉลี่ย 3.32) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.96)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสำเร็จในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

รองลงมา ท่านตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ท่านรู้สึกว่าการสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.56)

**ความพึงพอใจต่อการได้การยอมรับ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.42) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายหน้าที่สำคัญจากหัวหน้างานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัด เฉพาะตนในการปฏิบัติงาน อย่างมีอาชีพ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.43) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ท่านได้ ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีอาชีพและเป็นที่ยอมรับในบริษัทให้เป็นอย่างแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.26)

**ความพึงพอใจต่อด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมา ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.15) และท่านได้รับการสนับสนุนเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

**ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะงานที่ทำ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคืองานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ ของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจ สามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายงานธุรกิจโลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ตรงกับความถนัด และความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.51)

**ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโต** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่าง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา บริษัทให้ ความเสมอภาค และ โอกาสในการปรับตำแหน่ง ให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บริษัทให้โอกาส ท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่นเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.32)

**ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่าน มีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.58)

รองลงมา ท่าน มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ท่าน ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 3.26)

### **ส่วนที่ 3 ปัญหาในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท นอร์ทเทอรันโลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด**

**ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การสื่อสารภายในบริษัทยังขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการสูญเสียเรื่องเวลา และทรัพยากร ร้อยละ 42.7 รองลงมา ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจกับงานที่ท่านได้ปฏิบัติ ร้อยละ 41.0 และความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานไม่ดี ขาดความจริงใจให้กันทำให้ทำงานอย่างไม่เป็นสุข ร้อยละ 30.8

**ปัญหาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น** ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ท่านไม่ได้รับการยกย่องชมเชยในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ดี แต่ในกรณีที่งานเกิดความผิดพลาดท่านถูกตำหนิ ร้อยละ 39.2 รองลงมา ท่านขาดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต้องใช้พัฒนาการและประสบการณ์จากหัวหน้างาน ร้อยละ 22.9 และ ท่านรู้สึกว่าการผลสำเร็จของงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง ร้อยละ 15.0

**ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม** ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ บริษัทเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยและเร็วเกินไป ร้อยละ 58.1 รองลงมา บริษัทมีการจัดการและแบ่งงานไม่เป็นระบบ และไม่มีมาตรฐานและตัวชี้วัดประสิทธิภาพงาน ร้อยละ 34.4 และ ท่านไม่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน ร้อยละ 17.2

**ปัญหาด้านลักษณะงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มากที่สุดคือ เกิดความซ้ำซ้อนและรู้สึกเบื่อหน่ายกับงาน ร้อยละ 29.5 รองลงมา ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า ร้อยละ 22.5 และท่านไม่ได้รับการยอมรับจากบริษัท ร้อยละ 8.8

### **ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรันโลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด**

#### **4.1 ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา จำแนกตามเพศ**

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา** ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00,

4.01) รองลงมา ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87, 4.00) และ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.98)

**ความพึงพอใจต่อด้านนโยบายการบริหารของบริษัท** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง เงินเดือนประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา บริษัทความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.59) และบริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริษัทความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง เงินเดือนประจำปี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.61) รองลงมาบริษัทมีนโยบายด้านสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และบริษัทมีนโยบายการแบ่งงาน จัดการงาน แบ่งขอบเขตการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

**ความพึงพอใจต่อด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.54) และหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.68) และหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ท่านได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และท่านได้รับความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านได้ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา ท่านได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมจาก

หัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และท่านได้รับความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมา ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจความสนิทสนม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจความสนิทสนม (ค่าเฉลี่ย 3.98) และท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตาม เป้าหมาย ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

**ความพึงพอใจต่อด้าน ตำแหน่งงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีความพอใจกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.94) และงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านมีความพอใจกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.09) และงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

**ความพึงพอใจต่อด้าน ค่าตอบแทน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม รถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมา สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย

3.52) และเงินช่วยเหลือสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายสมทบงานบวช งานแต่งงาน งานศพ เงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์มรถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และเงินช่วยเหลือสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล, ค่าใช้จ่ายสมทบงานบวช งานแต่งงาน งานศพ เงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

**ความพึงพอใจต่อด้านความมั่นคงในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทที่มีความมั่นคง บริษัทที่มีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ บริษัทที่มีการเติบโตขยายขนาดของธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา บริษัทมอบโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และบริษัทที่มีความชัดเจนของการกำหนดหน้าที่ให้รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริษัทที่มีความชัดเจนของการกำหนดหน้าที่ให้รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงาน บริษัทที่มีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา บริษัทที่มีการเติบโตขยายขนาดของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และบริษัทมอบโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

**ความพึงพอใจต่อด้าน ชีวิตส่วนตัว** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา ท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.38) และรายได้จากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา ท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.49) และรายได้จากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

**ความพึงพอใจต่อด้าน สภาพการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทที่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทที่มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และสภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัทเช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า – ออก (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทที่มีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา บริษัทที่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และสภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัท เช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า – ออก (ค่าเฉลี่ย 3.54)

#### 4.2 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามเพศ

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.96) รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.43, 3.49) และด้านการได้การยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.41, 3.44)

**ความพึงพอใจต่อด้าน ความสำเร็จในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ท่านตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และท่านรู้สึกว่าผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ท่านตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และท่านรู้สึกว่าผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

**ความพึงพอใจต่อการได้การยอมรับ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายหน้าที่สำคัญจากหัวหน้างานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.42) และท่าน ได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายหน้าที่สำคัญจากหัวหน้างานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

**ความพึงพอใจต่อด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมา ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.14) และท่านได้รับการสนับสนุนเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมา ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.19) และท่านได้รับการสนับสนุนเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

**ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะงานที่ทำ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายงานธุรกิจ โลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายงานธุรกิจ โลจิสติกส์ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็น

งานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.60) และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา (ค่าเฉลี่ย 2.58)

**ความพึงพอใจต่อ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาบริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่นเพิ่ม31) และบริษัทให้ความเสมอภาคและโอกาสในการปรับตำแหน่งให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน บริษัทมีความยุติธรรม หลักเกณฑ์และเหตุผลในการปรับตำแหน่งงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา บริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่นเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.37) และบริษัทให้ความเสมอภาคและโอกาสในการปรับตำแหน่งให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน บริษัทมีความยุติธรรม หลักเกณฑ์และเหตุผลในการปรับตำแหน่งงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

**ความพึงพอใจต่อด้านความรับผิดชอบ** ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมา ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.45) และท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมี (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมี (ค่าเฉลี่ย 3.19)

**4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาทำงาน**

#### 4.3.1 ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา

**ความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา** ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระยะเวลาทำงาน มีความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย

3.94, 4.04, 3.94) รองลงมา ด้านตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90, 3.93, 3.83) และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.92, 3.75)

#### **ความพึงพอใจต่อด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามทุก**

ระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง เงินเดือนประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.63)

รองลงมา บริษัทมีความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.52) และบริษัท

มีนโยบายการแบ่งงาน จัดการงาน แบ่งขอบเขตการปฏิบัติงาน และบริษัทมีนโยบายการแบ่งงาน

จัดการงาน แบ่งขอบเขตการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ลำดับแรกคือ บริษัท มีความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.66)

รองลงมา บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง เงินเดือนประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ บริษัทมีนโยบาย

ด้านสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ลำดับแรกคือ บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง เงินเดือนประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา บริษัท

มีความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.52) และ บริษัทมีนโยบายการ

บริหารการจัดการและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่าเฉลี่ย 3.52)

#### **ความพึงพอใจต่อด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุก**

ระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน (ค่าเฉลี่ย

3.74) รองลงมา หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.59) และ หัวหน้างานมี

ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ลำดับแรกคือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา

หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ หัวหน้างานมีความยุติธรรมใน

การพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3

ลำดับแรกคือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา

หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.40)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ท่านได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ท่านได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา ท่านได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และท่านได้รับความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือท่านได้ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ท่านได้รับความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ท่านได้รับการปฏิบัติที่เหมาะสมจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

**ความพึงพอใจต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02, 4.14) รองลงมา ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจความสนิทสนม (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.98) และท่านและเพื่อนร่วมงานมีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย 3.65, 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจความสนิทสนม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจความสนิทสนม (ค่าเฉลี่ย 3.77)

**ความพึงพอใจต่อด้านตำแหน่งงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีความพอใจกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.06, 4.08, 4.00) รองลงมา งานที่ท่านได้รับมือมอบหมายมีความสำคัญต่อบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.03, 3.85) และ งานที่ท่านได้รับมือมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.69, 3.65)

**ความพึงพอใจต่อ ด้านค่าตอบแทน** ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม รถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเงินเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม รถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ , การประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.50) และเงินช่วยเหลือสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินช่วยเหลือค่าพยาบาล ค่าใช้จ่ายสมทบงานบวช งานแต่งงาน งานศพ เงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมา เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินช่วยเหลือค่าพยาบาล ค่าใช้จ่ายสมทบงานบวช งานแต่งงาน งานศพ เงินกู้ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และเงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม รถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก (ค่าเฉลี่ย 3.33)

**ความพึงพอใจต่อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีความมั่นคง (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา บริษัทมีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ และบริษัทมีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และบริษัทมอบโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทมีความมั่นคง และบริษัทมีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา บริษัทมีการเติบโตขยายขนาดของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ บริษัทมอบโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทที่มีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ และบริษัทที่มีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา บริษัทมอบโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และบริษัทมอบโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

**ความพึงพอใจต่อด้านชีวิตส่วนตัว** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมา ท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ รายได้จากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาท่านมีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว (ค่าเฉลี่ย 3.31) และ รายได้จากบริษัทเพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

**ความพึงพอใจต่อด้านสภาพการทำงาน** ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี ระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป ส่วนระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมา บริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และบริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ สภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัทเช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า – ออก (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ สภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัทเช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า – ออก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา บริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และสภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัทเช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า – ออก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

#### 4.2.2 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ด้านการได้การยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และด้านลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ด้านการได้การยอมรับ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือด้านความสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.58) และด้านลักษณะงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ความพึงพอใจต่อ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา ท่านรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และท่านตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา ท่านตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนเองได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และ ท่านได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา

ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และ ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

**ความพึงพอใจต่อการได้การยอมรับ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายหน้าที่สำคัญจากหัวหน้างานเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และ ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ ท่านได้ใช้ความสามารถและความถนัดเฉพาะตนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.42)

**ความพึงพอใจต่อด้านก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.15) รองลงมา ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และ ท่านได้รับการสนับสนุนเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมา ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.19) และท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมา ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.10) และ ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.08)

**ความพึงพอใจต่อด้านลักษณะงานที่ทำ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายงานธุรกิจโลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1 -5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายงานธุรกิจโลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ในสายงานธุรกิจโลจิสติกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

**ความพึงพอใจต่อด้านโอกาสในการเจริญเติบโต** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.48) รองลงมา บริษัทให้ความเสมอภาคและโอกาสในการปรับตำแหน่งให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.35) และ บริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่น เพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆ ที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา บริษัทให้ความเสมอภาคและโอกาสในการปรับตำแหน่งให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ บริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่น เพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆ ที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือบริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา บริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่น เพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆ ที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ บริษัทให้ความเสมอภาคและโอกาสในการปรับตำแหน่งให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

**ความพึงพอใจต่อ ด้านความรับผิดชอบ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางดังนี้ ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.33) ส่วนระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.44) ส่วนระยะเวลาทำงาน 5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาทำงาน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือทำทาทายความสามารถมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.48, 3.55, 3.75) รองลงมา ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.39, 3.50, 3.60) และ ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม (ค่าเฉลี่ย 3.13, 3.27, 3.40)

### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัล โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ได้นำทฤษฎี Motivation Hygiene หรือที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Federick Herzberg ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) ประกอบด้วย 1) นโยบายการบริหารของบริษัท 2) การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน 3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5) ตำแหน่งงาน 6) ค่าตอบแทน 7) ความมั่นคงในการทำงาน 8) ชีวิตส่วนตัว 9) สภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivational Factors) ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการ

ทำงาน 2) การได้การยอมรับ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) โอกาสในการเจริญเติบโต 6) ความรับผิดชอบ

### 1. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ต่อด้านปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว และมี ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และด้านค่าตอบแทน

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชยา เพียรจริง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบริษัท ถ้าพูนชิงเคนเกิน จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว และสอดคล้องกันในด้าน นโยบายการบริหารของบริษัท และด้านค่าตอบแทน ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษาในระดับปานกลาง

และสอดคล้องกับกชกร พุงส์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบริษัท ดริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงาน แต่ไม่สอดคล้องกันในด้าน การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และด้านสภาพการทำงาน ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ในระดับปานกลาง

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลลนา เรืองพร (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านความมั่นคงในการทำงาน แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์

กับหัวหน้างาน ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ในระดับปานกลาง

## 2. ปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษาพบว่าความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทิร์นโลจิสติกส์ทรานส์ จำกัด ที่มีต่อปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

ซึ่งสอดคล้องกับกชกร ทุงสี (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบริษัท คริสเช่นแอร์คราฟท์อินทีเรียลซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และสอดคล้องกันในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษาในระดับปานกลาง

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลลนา เรืองพร (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซส คอม มูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านการได้รับการยอมรับนับ ถือ และสอดคล้องกันในด้านความรับผิดชอบ ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านความก้าวหน้า ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชยา เพียรจริง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิงเดนเก็น จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ในการทำงาน ในระดับปานกลาง ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต แต่ไม่สอดคล้องกันในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย

### ข้อค้นพบ

จาก การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทิร์นโลจิสติกส์ทรานส์ จำกัด มีข้อค้นพบดังนี้

## 1. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา

1.1 จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นใน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และด้านค่าตอบแทนที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้าน ด้านชีวิตส่วนตัว ขณะที่พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการทำงานพบว่าพนักงานที่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงานในระดับ ปานกลาง ในขณะที่พนักงานที่ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และพบว่าในปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว พนักงานที่ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง , เงินเดือนประจำปี บริษัทความยืดหยุ่นในการจัดการงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร บริษัทมีนโยบายการแบ่งงาน จัดการงาน แบ่งขอบเขตการปฏิบัติงาน บริษัทมีนโยบายด้านสวัสดิการ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.3 ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง แผนกทรัพยากรบุคคลระบุโครงสร้างองค์กรที่มีความชัดเจน และหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ได้ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน ส่วนเพศชายมีความพึงพอใจในระดับมาก

1.5 ด้านค่าตอบแทน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม,รถรับ-ส่งบริษัท, อาหารกลางวัน, กองทุนประจำแผนก และสวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, การประกันชีวิต ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.6 ด้านชีวิตส่วนตัว พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงาน ของท่านให้กับบริษัท ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

1.7 ด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง บริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก และสภาพแวดล้อมรอบๆ บริษัทเช่น ลานจอดรถ รั้ว ทางเข้า-ออก ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

## 2. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

2.1 จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ในการทำงานภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นใน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับ ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าในปัจจัยด้านความรับผิดชอบ พนักงานที่ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปีและ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก ขณะที่พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับปานกลาง และในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปีและ 1-5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก และในปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ พบว่าพนักงานที่ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก ขณะที่พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปีและ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.2 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

2.3 ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากบริษัท และท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีอาชีพและเป็นที่ยอมรับในบริษัทให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ท่านมีโอกาสศึกษาต่อ เข้าอบรมพิเศษในประเทศ หรือดูงานต่างประเทศ ที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.5 ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลางในเรื่อง งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษที่มีของท่าน

2.6 ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องบริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานของท่านในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน และบริษัทให้ความเสมอภาคและโอกาสในการปรับตำแหน่งให้กับท่านและพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

2.7 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่อง ท่านมีโอกาสดำเนินงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

สำหรับปัญหาที่พบในการทำงานมีดังนี้

ปัญหาปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา พบมากที่สุดคือ การสื่อสารภายในบริษัทยังขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการสูญเสียเรื่อง เวลา และทรัพยากร รองลงมา ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจกับงานที่ท่านได้ปฏิบัติ และ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานไม่ดี ขาดความจริงใจให้กันทำให้ทำงานอย่างไม่เป็นสุข

ปัญหาปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พบมากที่สุดคือ ไม่ได้รับการยกย่องชมเชยในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ดี แต่ในกรณีที่งานเกิดความผิดพลาดท่านถูกตำหนิ รองลงมา ท่านขาดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต้องใช้พัฒนาการและประสบการณ์จากหัวหน้างาน ท่านรู้สึกว่าการสำเร็จของงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม พบมากที่สุดคือ บริษัทเปลี่ยนแปลงนโยบายบ่อยและเร็วเกินไป รองลงมา บริษัทมีการจัดการและแบ่งงานไม่เป็นระบบและไม่มีมาตรฐานและตัวชี้วัดประสิทธิภาพงาน ท่านไม่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน

ปัญหาด้านลักษณะงาน พบมากที่สุดคือ เกิดความซ้ำซ้อนและรู้สึกเบื่อหน่ายกับงาน รองลงมา ตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า และท่านไม่ได้รับการยอมรับจากบริษัท

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปัจจัยย่อยของปัจจัยบำรุงรักษาของผู้ตอบแบบสอบถาม  
10 ลำดับสุดท้าย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
ค่าล่วงเวลา	2.33	ค่าตอบแทน	1
ค่าใช้จ่ายพิเศษ เช่น น้ำมัน ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด	2.64	ค่าตอบแทน	2
บริษัทมีความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้ชี้แจงไว้	2.91	นโยบายการบริหารของบริษัท	3
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.01	นโยบายการบริหารของบริษัท	4
บริษัทมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ	3.10	นโยบายการบริหารของบริษัท	5
ค่าเหมาวันหยุด	3.13	ค่าตอบแทน	6
เงินโบนัสประจำปี	3.14	ค่าตอบแทน	7
บริษัทมีนโยบายการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	3.15	นโยบายการบริหารของบริษัท	8
เงินรางวัลพิเศษ เช่น ไม่ใช้สิทธิลาทุกชนิดใน 1,2,3 ปี ทำงานครบ	3.15	ค่าตอบแทน	8
สภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียงดัง อุณหภูมิ	3.18	สภาพการทำงาน	9
ค่าเที่ยวของพนักงานขับรถ (กิโลเมตรละ 1 บาท)	3.25	ค่าตอบแทน	10

ปัจจัยบำรุงรักษาทั้ง 9 ด้านเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย 10 อันดับ ได้แก่ ค่าล่วงเวลา (ค่าเฉลี่ย 2.33) ค่าใช้จ่ายพิเศษ เช่น น้ำมัน ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 2.64) บริษัทมีความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้ชี้แจงไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.91) บริษัทมีการชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.01) บริษัทมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ค่าเหมาวันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.13) เงินโบนัสประจำปี (ค่าเฉลี่ย 3.14) บริษัทมีนโยบายการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และเงินรางวัลพิเศษ เช่น ไม่ใช้สิทธิลาทุกชนิดใน 1,2,3 ปี ทำงานครบ (ค่าเฉลี่ย 3.15) สภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียงดังอุณหภูมิ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ค่าเที่ยวของพนักงานขับรถ (กิโลเมตรละ 1 บาท) (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของปัจจัยของปัจจัยเชิงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ลำดับสุดท้าย

ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยเชิงใจด้าน	ลำดับที่
ท่านมีโอกาสศึกษาต่อ เข้าอบรมพิเศษในประเทศ หรือดูงานต่างประเทศ	2.42	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	1
งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา	2.61	ลักษณะงานที่ท่านทำ	2
บริษัทมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้ท่านได้เรียนรู้งานด้านอื่นๆ	2.96	โอกาสในการเจริญเติบโต	3
ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง เลื่อนขั้นตามความเหมาะสม	2.97	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	4
ท่านได้รับการสนับสนุนเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่	3.10	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	5
ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา	3.15	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	6
บริษัทมีความยุติธรรม หลักเกณฑ์และเหตุผลในการปรับตำแหน่งงาน	3.15	โอกาสในการเจริญเติบโต	6
ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ	3.18	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน	7
ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากบริษัท	3.25	การได้รับการยอมรับ	8
ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับในบริษัทให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น	3.26	การได้รับการยอมรับ	9
ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม	3.26	ความรับผิดชอบ	9
บริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่น เพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป	3.32	โอกาสในการเจริญเติบโต	10

ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 6 ด้านเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย 10 อันดับ ได้แก่ ท่านมีโอกาสดูแลสุขภาพต่อ เข้าอบรมพิเศษในประเทศ หรือดูงานต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 2.42) งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ท่านได้ศึกษามา (ค่าเฉลี่ย 2.61) บริษัทมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้ท่านได้เรียนรู้งานด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.96) ท่านได้รับการปรับตำแหน่ง เลื่อนขั้นตามความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.97) ท่านได้รับการสนับสนุนเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.10) ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา บริษัทมีความยุติธรรม หลักเกณฑ์และเหตุผลในการปรับตำแหน่งงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.15) ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ท่านได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.25) ท่านได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพและเป็นที่ยอมรับในบริษัทให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่น ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.26) บริษัทให้โอกาสท่านในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่นเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบกับงานปัจจุบัน และมีโครงการใหม่ๆที่จะให้ท่านดำเนินการต่อไป (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 67 แสดงสรุปปัญหาปัจจัยบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ลำดับสุดท้าย

ปัญหา	จำนวน	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
การสื่อสารภายในบริษัทยังขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการสูญเสียเรื่อง เวลา และทรัพยากร	97	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	1
คำตอบแทนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจกับงานที่ท่านได้ปฏิบัติ	93	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	2
ท่านไม่ได้รับการยกย่องชมเชยในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ดี แต่ในกรณีที่งานเกิดความผิดพลาดท่านถูกตำหนิ	89	ปัจจัยตัวกระตุ้น	3
ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานไม่ดี ขาดความจริงใจให้กันทำให้ทำงานอย่างไม่เป็นสุข	70	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	4
ท่านไม่มีเวลาเพียงพอในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว	54	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	5
ท่านขาดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต้องใช้พัฒนาการและประสบการณ์จากหัวหน้างาน	52	ปัจจัยตัวกระตุ้น	6
พนักงานไม่มีอิสระในการทำงาน และไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงาน	37	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	7

## ตารางที่ 67 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน	ปัจจัยหลัก	ลำดับที่
เพื่อนร่วมงานไม่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	37	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	7
ท่านรู้สึกว่าผลสำเร็จของงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง	34	ปัจจัยตัวกระตุ้น	8
บริษัทมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากเกินไป ทำให้ทำงานไม่สำเร็จตรงตามเวลาและงานที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพ	32	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	9
นโยบายแผนงานของแผนกเป็นที่เข้าใจยากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	31	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	10
บริษัทไม่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจน	31	ปัจจัยอนามัยหรือบำรุงรักษา	10
ท่านขาดโอกาสและการสนับสนุน จากบริษัทในการที่จะเพิ่มศักยภาพของการปฏิบัติงาน การอบรมในหัวข้อความถนัดในลักษณะงานพิเศษต่างๆ เช่น การเพิ่มทักษะการขับรถตักสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพปราศจากความเสียหาย	31	ปัจจัยตัวกระตุ้น	10

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 10 ลำดับได้แก่ การสื่อสารภายในบริษัท ยังขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการสูญเสียเรื่อง เวลา และทรัพยากร ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจกับงานที่ท่านได้ปฏิบัติ ท่านไม่ได้รับการยกย่องชมเชยในกรณีที่ปฏิบัติงานได้ดี แต่ในกรณีทำงานเกิดความผิดพลาดท่านถูกตำหนิ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานไม่ดี ขาดความจริงใจให้กันทำให้ทำงานอย่างไม่เป็นสุข ท่านไม่มีเวลาเพียงพอในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ท่านขาดโอกาสในการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต้องใช้พัฒนาการและประสบการณ์จากหัวหน้างาน พนักงานไม่มีอิสระในการทำงาน และไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงาน เพื่อนร่วมงานไม่มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ท่านรู้สึกว่าผลสำเร็จของงานไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวัง บริษัทมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากเกินไป ทำให้ทำงานไม่สำเร็จตรงตามเวลาและงานที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพ นโยบายแผนงานของแผนกเป็นที่เข้าใจยากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย บริษัทไม่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจน ท่านขาดโอกาสและการสนับสนุน จากบริษัทในการที่จะเพิ่มศักยภาพของการปฏิบัติงาน การอบรมในหัวข้อความถนัดในลักษณะงาน

พิเศษต่างๆ เช่น การเพิ่มทักษะการขับรถตักสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างถูกหลักและมีประสิทธิภาพปราศจากความเสียหาย ขาดการแนะนำหรือสอนงานจากผู้บังคับบัญชาทำให้ทำงานขาดประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้บริษัททำการปรับปรุงหรือแก้ไข ดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา

##### ด้านค่าตอบแทน

บริษัทควรพิจารณาด้านค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะค่าล่วงเวลา ค่าใช้จ่ายพิเศษต่างๆ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด ค่าเหมาวันหยุด เงินโบนัสประจำปี เงินรางวัลพิเศษ ค่าเที่ยวในการขับรถของพนักงานให้เหมาะสม การพิจารณาเงินรางวัลพิจารณาจากผลการมาทำงานของพนักงานแต่ละคน เช่น กรณีที่พนักงานไม่ได้ใช้สิทธิลาหยุดทุกชนิดในรอบ 1 ปี – 3 ปี หรือทำงานครบตามระยะเวลาจ้าง อาจปรับขึ้นตามความเหมาะสม ค่าเที่ยวในการขับรถของพนักงานขับรถ ซึ่งจากเดิมบริษัทได้จ่ายให้พนักงานกิโลเมตรละ 1 บาท อาจเพิ่มขึ้นเป็น กิโลเมตร 2 บาท เป็นต้น นอกจากนี้ควรพิจารณาเงินช่วยเหลือสวัสดิการที่จ่ายเป็นตัวเงินเพิ่มขึ้น เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายสมทบ งานบวช งานแต่ง งานศพ และสวัสดิการเงินกู้ที่ให้กับพนักงาน โดยให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่มีความเดือดร้อนเรื่องการเงินจนมีผลต่อการทำงาน โดยอาจจัดสรรกองทุนกู้ยืมเพื่อให้พนักงานได้กู้ยืมไปใช้ในกรณีฉุกเฉิน

นอกจากนี้บริษัทต้องสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานทราบถึงนโยบายการจ่ายค่าตอบแทน ในแต่ละครั้ง ให้มากขึ้น โดยชี้ให้เห็นว่าการจ่ายค่าตอบแทน มีความยุติธรรมเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทได้พิจารณาจากผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก และมีความเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนควรให้เหมาะสมกับค่าครองชีพ โดยพิจารณาจาก ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ทุกคนต้องดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต ควรเพิ่มการชี้แจงให้ทราบถึงที่มาของอัตราค่าตอบแทนเหล่านี้เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจตรงกัน

### ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท

บริษัทควรมีความชัดเจนในการให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทที่ได้ชี้แจงไว้ โดยการตีประกาศชี้แจงนโยบายการบริหารงานของบริษัทในแต่ละปีที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ของบริษัทให้พนักงานได้ทราบทราบอย่างทั่วถึง และควรทำเป็นประจำโดยตีประกาศตั้งแต่เดือนมกราคมซึ่งเป็นเดือนแรกของปี และควรมีนโยบายในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยพิจารณาจากผลการทำงานและระดับการศึกษาของพนักงาน

### ด้านสภาพการทำงาน

บริษัทควรจัดสภาพแวดล้อมในพื้นที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสมบริเวณภายในห้องสำนักงานของบริษัท โดยจัดให้มีความสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดัง และมีอุณหภูมิเหมาะสม มีระบบการถ่ายเทอากาศ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ห้องพักผ่อน ที่เก็บสิ่งของของพนักงาน บริเวณรอบสถานที่ทำงานหรือภายในสำนักงานควรจัดให้มีพื้นที่สีเขียว โดยการปลูกต้นไม้เพื่อช่วยในการสร้างออกซิเจน และช่วยสร้างความผ่อนคลายให้พนักงานภายในสำนักงาน หรือการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศภายในสำนักงาน

## 2. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ

### ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

- บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอ เช่น การฝึกอบรมในเรื่องของมารยาทในการขับขี่ให้แก่พนักงานขับรถ มีการทบทวนเกี่ยวกับความรู้เรื่องกฎระเบียบการจราจร มารยาทในการขับรถ การควบคุมอารมณ์ในขณะที่ขับรถ การแสดงออกในสภาวะที่คับขันในการขับรถ และการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่พนักงานฝ่ายการตลาด เป็นต้น โดยทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในแต่ละแผนก เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น และเป็นการสร้างความรู้ใหม่ให้กับพนักงาน โดยจัดฝึกอบรมทั้งพนักงานเก่าและใหม่ ซึ่งการฝึกอบรมนั้นนอกจากจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานเองแล้ว บริษัทยังสามารถลดต้นทุนด้านของเสียจากการทำงานลงได้ด้วย นอกจากนี้ควรส่งเสริมในเรื่องการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาความรู้ของพนักงาน

- ควรส่งเสริมให้พนักงานรุ่นเก่ามีโอกาสสอนงานและถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับพนักงานรุ่นใหม่ให้เรียนรู้งานเพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อให้พนักงาน มีโอกาส ในการพัฒนาทักษะความสามารถของตนเอง และได้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น

- ควรมีการปรับตำแหน่งงานเลื่อนขั้นตามความเหมาะสม โดย กำหนดคู่ทางในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน เช่น พนักงานระดับล่างสามารถเลื่อนเป็นพนักงานระดับอาวุโส ซึ่งเป็น

หัวหน้างานได้ โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน และการมาทำงาน เพื่อให้พนักงานทราบถึงลำดับขั้นในการเลื่อนขั้นและทำให้เกิดแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า เพื่อให้เกิดความเสมอภาคแก่พนักงานทุกระดับในโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง

#### **ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต**

- ควรมีความยุติธรรมในหลักเกณฑ์ โดยออกระเบียบการปฏิบัติงานที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ทราบ เพื่อใช้ประกอบเหตุผลในการปรับตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับพนักงาน

- ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เช่น เพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน และงานที่เป็นโครงการใหม่ๆที่บริษัทจะดำเนินการให้พนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถ และเพื่อพัฒนาตนเอง

#### **ด้านลักษณะงานที่ทำ**

- บริษัทควรกำหนดตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับความรู้ของพนักงานที่ได้ศึกษามาในการรับพนักงานในขณะสัมภาษณ์งานฝ่ายบุคคลควรสอบถามถึงความรู้ความถนัดพิเศษก่อนพิจารณาเข้ารับทำงาน นอกจากนั้นบริษัทควรมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานเรียนต่อเพื่อเพิ่มพูนวิชาความรู้ หลังจากเรียนจบหากมีตำแหน่งที่ว่างหรือที่เหมาะสมบริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสในเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยทำการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบถึงนโยบายของบริษัทในการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน ซึ่งเจงถึงนโยบายการจ้างงานของพนักงานที่มีอย่างต่อเนื่อง และสิทธิประโยชน์ต่างๆที่พนักงานจะได้รับหากเกิดผลกระทบต่อกิจการ รวมถึงการเตรียมความพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จในการทำงาน

#### **ด้านการได้การยอมรับ**

- บริษัทควรกล่าวยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดี มีความซื่อสัตย์และขยันหมั่นเพียร โดยกล่าวยกย่องชมเชยหรือการประกาศให้ทราบโดยทั่วถึงกัน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเช่นรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี เป็นต้น

#### **ด้านความรับผิดชอบ**

- บริษัทควรมอบหมายความรับผิดชอบในงานที่ทำ ปรับปรุงปริมาณงานให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละแผนก เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน มอบหมายงานให้พนักงานทำโดยการพิจารณาตามความเหมาะสม เพื่อให้พนักงาน ได้มีความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม

สำหรับปัญหาที่พบควรรีบดำเนินการแก้ไขดังนี้

### 1. ปัจจัยอนามัยหรือบำรุง

- บริษัทควรจัดระบบการสื่อสารภายในบริษัทให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดการสูญเสียในเรื่องของเวลา และทรัพยากร
- บริษัทต้องสื่อสารเพื่อสร้าง ความเข้าใจ ให้กับพนักงานทราบถึงนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน
- บริษัทควรสร้างค่านิยมในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน จัดแนวทางการทำงานให้พนักงานสามารถหมุนเวียนงาน โดยไม่ให้เป็นการหน้าที่ของพนักงานเพียงคนเดียว
- ควรให้พนักงานได้มีเวลาเพียงพอในการดูแลชีวิตส่วนตัวและครอบครัว
- ควรให้พนักงานได้มีอิสระที่จะควบคุมการทำงานด้วยตนเอง โดยให้อำนาจในการปฏิบัติงานและตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง โดยการให้ความไว้วางใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงานและมีการพัฒนาความสามารถของตนเอง
- ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยการให้พนักงานได้ฝึกฝนและเรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันให้มีมนุษยสัมพันธ์ในชีวิตการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อการแก้ปัญหาในการทำงานก็จะเกิดขึ้นได้
- ควรมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบงานตามความเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพและสำเร็จได้ตรงตามเวลา

### 2. ปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน

- ควรกล่าวชมเชยในกรณีที่พนักงานปฏิบัติงานได้ดี และกรณีที่พนักงานทำงานผิดพลาดควรให้คำแนะนำแก่พนักงานแทนการตำหนิ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีและมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการพัฒนาการทำงาน และประสบการณ์จากหัวหน้างาน โดยการจัดให้มีการประชุมภายในแผนกหรือการจัดเวลาว่างเพื่อการประชุมทบทวนงานภายในแผนกอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หรือการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานให้พนักงานระดับล่างสามารถเข้าพบหรือติดต่อกับผู้บริหารหรือหัวหน้างานของตนเองได้ตลอดเวลาในการทำงาน

- ควรจัดอบรมในหัวข้อที่ตรงกับความต้องการของพนักงานในลักษณะพิเศษต่างๆ เช่น การจัดอบรมเพิ่มทักษะการขับรถตัดสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้าให้ถูกหลักและมีประสิทธิภาพ ปราศจากความเสียหายที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสินค้า

บริษัทควรมีการชี้แจงนโยบายในการบริหารงานต่างๆ ให้ทั่วถึง โดยให้หัวหน้างานเรียกประชุมพนักงาน หรือติดประกาศชี้แจงให้ทราบทั่วกัน เมื่อมีปัญหาควรมีการปรึกษาหารือ ประชุมระหว่างกัน เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา สำหรับด้านเงินเดือน ค่าแรง และค่าล่วงเวลา ควรดูแลสถานะตลาด เศรษฐกิจ หรือมีระบบการขึ้นเงินเดือนของบริษัทที่ชัดเจนว่าจะขึ้นเมื่อไหร่ ขึ้นอย่างไร ใช้เกณฑ์อะไรในการตัดสินใจ หรืออาจพิจารณาจากผลงานที่ผ่านมา และควรขึ้นทุกปี หรืออาจพิจารณาโดยการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นเป้า เพื่อช่วยเหลือกันให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย โดยอาจตั้งเป้า 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี ถ้าหากใครทำงานถึงเป้าที่ตั้งไว้ก็มีรางวัลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชาควรมีการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านต่างๆ รวมถึงสวัสดิการการทำงาน สำหรับด้านสวัสดิการควรมีสวัสดิการให้พนักงานในเรื่องของการรักษาพยาบาล และการสำรองเงินทูลูกยืม เงินช่วยเหลือเมื่อเสียชีวิต สวัสดิการด้านชุมพอร์มในการทำงาน นอกจากนั้นสถานที่ทำงานควรกว้างขวาง มีแสงสว่างและมีการถ่ายเทของอากาศที่เพียงพอ

นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันได้อีกด้วย ดังนั้นจึงควรจัดให้เจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดูแลรับผิดชอบด้านแรงงานสัมพันธ์ โดยเฉพาะ และอาจใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านจดหมายข่าว เสียงตามสาย และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อสร้างบรรยากาศ และความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน มีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เช่น การเปิดตู้รับความคิดเห็นเป็นประจำ และมีการบันทึกทุกความเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นวาระหนึ่งในที่ประชุมคณะกรรมการสวัสดิการเพื่อหารือ และดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ซึ่งอาจมีการประชาสัมพันธ์ หรือ แจ้งความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาโดยผ่านจดหมายข่าวได้เช่นกัน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบความก้าวหน้าของการแก้ปัญหาต่างๆ เพื่อแสดงว่าบริษัทได้รับฟังความคิดเห็น และนำไปปฏิบัติ หรือ ได้มีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมตามข้อเสนอแนะนั้นๆแล้ว เมื่อพนักงานมีความรู้สึกที่ดี และไว้วางใจบริษัทแล้ว การแก้ปัญหาในด้านอื่นๆ โดยผ่านการสื่อสาร และ กิจกรรม ต่างๆของบริษัทก็จะได้รับความร่วมมือมากขึ้น และสามารถนำไปสู่การแก้ปัญหาร่วมกันได้อย่างถูกต้อง และถูกจุดในระยะยาว เช่น ปัญหา ด้านความความมั่นคงในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความไม่แน่ใจในความมั่นคงของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น