

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร
Factors Affecting Job Satisfaction of Operation Employees
in Bangkok

อรนภา เอี่ยมสำอางค์
Onnapha Eiamsamarng

โครงการศึกษาภาคพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
“Innovative Marketing by MBA. For IT-Smart Program” Ramkhamhaeng University

6614193023@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตกรุงเทพมหานครในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน 5 ด้านจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน โดยใช้วิธีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยโปรแกรม G*Power โดยกำหนด Effect size = 0.25 และค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นเจ้าหน้าที่บัญชี และมีประสบการณ์ทำงาน 1 ปี – 5 ปี ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปัจจัยจูงใจพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้าน

การยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชาและการกำกับดูแลระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านตำแหน่งงานในองค์กร และด้านชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.827 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 68.40 และเมื่อปรับจำนวนตัวแปรอิสระแล้วยังสามารถอธิบายได้ร้อยละ 68 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การยอมรับนับถือ รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ ตามลำดับ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.880 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 77.40 และเมื่อปรับจำนวนตัวแปรอิสระแล้วยังสามารถอธิบายได้ร้อยละ 76.80 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยจูงใจ 6 ด้านได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงานในองค์กร และชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ชีวิตส่วนตัว รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล และตำแหน่งงานในองค์กร ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูง

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the level of job satisfaction among operational-level employees in Bangkok regarding the work environment, including motivational and supportive factors, and 2) compare job satisfaction among operational-level employees in five areas categorized by gender, age, education level, job position, and years of service. The sample consisted of 350 employees working in a private company in Bangkok. The sample size was determined using the G*Power program with an effect size of 0.25 and a margin of error of 0.05 at a 95% confidence level. The research instrument was a questionnaire. Statistical analyses included frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), multiple

regression analysis, and one-way analysis of variance (ANOVA) to compare differences between more than two variables.

The research findings revealed that the majority of the sample were male, aged 21-30 years, held a bachelor's degree, were accounting officers, and had 1-5 years of work experience. Regarding factors influencing job satisfaction among operational-level employees in Bangkok, overall satisfaction was found to be at the highest level. Work achievement had the highest average score, followed by responsibility, job nature, career advancement, and recognition. Similarly, overall satisfaction was also at the highest level, with work environment having the highest average score, followed by interpersonal relationships and organizational policies and management. Hypothesis testing showed that different demographic factors significantly affected job satisfaction at the .05 level. Furthermore, motivational factors influencing job satisfaction—work achievement, recognition, career advancement, job nature, and responsibility—had a significant influence at the .05 level. Finally, supportive factors influencing job satisfaction—organizational policies and management, supervision and guidance, interpersonal relationships, work environment, organizational position, and personal life—had a significant influence at the .05 level. Multiple regression analysis of motivational factors affecting job satisfaction revealed a multiple correlation coefficient (R) of 0.827, explaining 68.40% of the variance in job satisfaction. After adjusting for the number of independent variables, this explanation extended to 68%. The five motivational factors—work achievement, recognition, career advancement, job type, and responsibility—had a significant influence ($p < 0.05$) on job satisfaction among operational-level employees in Bangkok. Recognition was the most influential factor, followed by work achievement, career advancement, job type, and responsibility, respectively. The multiple regression analysis showed a multiple correlation coefficient (R) of 0.880, explaining 77.40% of the variance in job satisfaction, and 76.80% after adjustment. Multiple regression analysis revealed that six motivational factors—organizational policy and management, supervision and guidance, interpersonal relationships, work environment, job position, and personal life—had a significant influence ($p < 0.05$) on job satisfaction among operational-level employees in Bangkok. The most influential factor was personal life, followed by work environment, interpersonal relationships, organizational policy and management, supervision and guidance, and job position, respectively.

Keywords : Job satisfaction work environment relationships with colleagues work experience motivational factors sustaining factors

บทนำ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น สิ่งสำคัญที่สุดสิ่งหนึ่งคือพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภายในองค์กรนั้น เนื่องจากพนักงานคือผู้ที่เข้ามาเติมเต็มช่องว่างเรื่องความรู้และทักษะ เพราะปกติแล้วผู้นำองค์กรจะจ้างพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมาช่วยในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่ได้ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ความเป็นอยู่และวัฒนธรรมภายในองค์กรนั้นส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของพนักงาน อาจกล่าวได้ว่ายิ่งพนักงานมีความสุข องค์กรยิ่งไปได้ไกล เมื่อพนักงานไม่มีความพึงพอใจมักจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพลดลง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนถึงทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย (HREX.asia, 2562) ซึ่งมีการศึกษาจากหลากหลายแห่งพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยตรงไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยของณิชาธิ์ หาญแสงสิน และพรลภัส สุวรรณรัตน์ (2567) ที่ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ซึ่งตามทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Herzberg, Mausner, และ Snyderman, 1959) กล่าวว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีด้วยกัน 2 ปัจจัยหลักคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ หรือความก้าวหน้า เป็นต้น และปัจจัยค้ำจุนเป็นที่ยช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง เช่น เงินเดือน ความสัมพันธ์กับหัวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการบริหารจัดการ หรือกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ผู้บริหารกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตกรุงเทพมหานครในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน 5 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมดโดยไม่นับรวมระดับหัวหน้างาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 350 คน

2. ขอบเขตเนื้อหา

ตัวแปรที่จะศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวของบุคลากรบริษัทเอกชน แบ่งเป็นดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ประเมินใน 4 ด้านนั่นคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้า

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน โดยส่วนที่ 1 คือข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านตำแหน่งงานในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสในการพัฒนาและความก้าวหน้า โดยใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Google form ซึ่งเป็น Freeware ประเภท Office Suit จาก Google ที่ทำงานในลักษณะ Web Application ไม่จำเป็นต้องติดตั้งลงในเครื่อง สามารถแชร์เอกสารโดยให้ผู้อื่น สามารถทำงานร่วมกันได้ โดยผู้ใช้จะใช้ผ่าน Web Browser เพื่อสร้างแบบสอบถาม Online ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการโทรศัพท์ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยให้ทราบ พร้อมทั้งนำส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทาง Social Media จากนั้นขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำส่งไปให้ และดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ปัจจัยประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.9 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.4 เป็นเจ้าหน้าที่บัญชี คิดเป็นร้อยละ 35.4 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 ปี - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.41$) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.41$) ต่อมาคือ ลักษณะงานที่ทำ ($\bar{X} = 4.38$) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 4.36$) สุดท้ายเป็นการยอมรับนับถือที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.35$) ต่อมาปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงอันดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.43$) ต่อมาคือ นโยบายและการบริหารขององค์กร ($\bar{X} = 4.41$) ค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.40$) สวัสดิการ ($\bar{X} = 4.40$) ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 4.40$) ตำแหน่งงานในองค์กร ($\bar{X} = 4.39$) การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ($\bar{X} = 4.33$) สุดท้ายคือ การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ($\bar{X} = 4.33$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า (ปัจจัยที่แตกต่างกัน) เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงานประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.709	.141		
ความสำเร็จในการทำงาน	.201	.032	.242	6.205	.000*
การยอมรับนับถือ	.260	.035	.319	7.416	.000*
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.182	.041	.226	4.461	.000*
ลักษณะงานที่ทำ	.110	.037	.134	2.990	.003*
ความรับผิดชอบ	.087	.035	.107	2.459	.014*
R = 0.827, R² = 0.684, Adj R² = 0.680					

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.827 มีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 68.40 ($R^2 = 0.684$) และเมื่อปรับจำนวนตัวแปรอิสระแล้วยังสามารถอธิบายได้ร้อยละ 68 (Adjusted $R^2 = 0.680$) สอดคล้องกับปัจจัยจุดใจทั้ง 5 ด้านได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การยอมรับนับถือ ($B = .260$) รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ($B = .201$) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($B = .182$) ลักษณะงานที่ทำ ($B = .110$) และความรับผิดชอบ ($B = .087$) ตามลำดับ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.642	.122		
นโยบายและการบริหารขององค์กร	.110	.032	.129	3.484	.001*
การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล	.109	.031	.145	3.477	.001*
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.121	.037	.135	3.289	.001*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.169	.036	.190	4.648	.000*

ค่าตอบแทน	-.065	.036	-.074	-1.825	.069
สวัสดิการ	.066	.035	.080	1.904	.058
ตำแหน่งงานในองค์กร	.085	.036	.098	2.351	.019*
ความมั่นคงในการทำงาน	.031	.035	.035	.867	.387
ชีวิตส่วนตัว	.234	.028	.326	8.337	.000*
R = 0.880, R² = 0.774, Adj R² = 0.768					

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.880 มีความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 77.40 ($R^2 = 0.774$) และเมื่อปรับจำนวนตัวแปรอิสระแล้วยังสามารถอธิบายได้ร้อยละ 76.80 (Adjusted $R^2 = 0.768$) สอดคล้องกับปัจจัยจูงใจ 6 ด้านได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงานในองค์กร และชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ชีวิตส่วนตัว ($B = .234$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($B = .169$) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($B = .121$) นโยบายและการบริหารขององค์กร ($B = .110$) การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ($B = .109$) และตำแหน่งงานในองค์กร ($B = .085$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่บัญชี และมีประสบการณ์ทำงาน 1 ปี - 5 ปี ปัจจัยจูงใจหลักคือ ความสำเร็จในการทำงาน (Mean = 4.41) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ (Mean = 4.41) ต่อมาปัจจัยคำจูนหลักคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Mean = 4.44) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Mean = 4.43) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ต่อมาปัจจัยคำจูนส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทั้ง 6 ด้านได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชาและการกำกับดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตำแหน่งงานในองค์กร และชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิธิพงศ์ กิรติกรพงศ์ (2564) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื่อนวชิราลงกรณ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื่อนวชิราลงกรณ โดยความพึงพอใจของพนักงาน กฟผ. เชื่อนวชิราลงกรณ จะเพิ่มขึ้นเมื่อ อายุ หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเพิ่มขึ้น มีปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของพนักงาน กฟผ. เชื่อนวชิราลงกรณได้ ร้อยละ 68.40 มี 4 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาที่ว่าปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะด้านการยอมรับนับถือและความสำเร็จในการทำงาน องค์กรควรส่งเสริมระบบการยกย่องชมเชย การให้รางวัล การให้ข้อเสนอแนะเชิงบวก รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพและประสบความสำเร็จในงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

2. ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยเฉพาะด้านชีวิตส่วนตัวและสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น การกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสม การดูแลสวัสดิการด้านสุขภาพ รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความปลอดภัยและความสะดวกสบาย

3. จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครทุกด้านจะอยู่ในระดับสูง แต่ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด องค์กรควรพัฒนาทักษะภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและลดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้จำกัดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งต่อไปอาจขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตจังหวัดอื่น หรือขยายขอบเขตของตำแหน่งงานให้มากขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายและทั่วไปมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปร เช่น ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเช่นกัน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างละเอียด

เอกสารอ้างอิง

Frederick Herzberg. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.

Frederick Herzberg, Bernard Mausner, และ Barbara B. Snyderman. (1959). *The Motivation to Work (2nd ed.)*. New York: John Wiley.

HREX.asia. (2562). ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) สำคัญต่อองค์กรขนาดไหน. เข้าถึงได้จาก <https://th.hrnote.asia/personnel-management/190724-employee-satisfaction/>

Mission To The Moon. (2566). คนในองค์กรคือหัวใจสำคัญ! 6 วิธีส่งเสริมให้พนักงานไม่หยุดพัฒนาตัวเอง. เข้าถึงได้จาก <https://missiontothemoon.co/6-ways-to-encourage-employees-with-phyathai-paolo/>

ณิชารีย์ หาญแสงสิน และพรลภัส สุวรรณรัตน์. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 29(2), 50-73.

นิธิพงศ์ กীরติกรพงศ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนิวเคลียร์*. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.