

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES FEE CHECKPOINTS VIA THE
DEPARTMENT OF HIGHWAYS

เพ็ญวิไล ศรีสงคราม

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง ประกอบด้วย พนักงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง จำนวน 274 คน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการทำเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติถดถอยพหุเชิงเส้นตรง

ผลการวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานะโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1 – 10 ปี และมีระดับเงินเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าด้านการได้รับการยอมรับ และด้านลักษณะงาน

ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จำนวน 2 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านการปกครอง

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พนักงานด่านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง, กรมทางหลวง, บัณฑิต
ด้านประชากรศาสตร์, บัณฑิตจบใจ, บัณฑิตค้าจูน

ABSTRACT

Research Job satisfaction of the fee gate staff through the Department of Highways. The objective is to study the general conditions of demographic factors, motivation factor, maintenance factor. And job satisfaction of the fee gate staff through the Department of Highways. And to study the factors that affect the job satisfaction of the fee gate officers through the Department of Highways. The sample group used in this research is the toll gate staff through the Department of Highways. Consisting of 274 toll collection officers Is a quantitative research study The tools for collecting data were questionnaires. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. And tested the hypotheses with multiple regression statistics

The results of the research showed that From the sample, mostly female Age between 20 - 30 years. Single status, bachelor's degree level. Working experience between 1 - 10 years and salary between 10,000 - 15,000 baht. Also found that Motivation and maintenance factor Overall, there is a high level of opinions. And the hypothesis test results. Found that the motivation factor affecting job satisfaction of the fee gate officers through the Department of Highways. With statistical significance at the level of 0.01 and 0.05 in 4 aspects Is the success of the work Progress Acceptance side And job characteristics.

The maintenance factor that affect the job satisfaction of the fee gate officers through the Department of Highways. With statistical significance at the level of 0.01 and 0.05 in 2 areas, which are job security And the governing body.

Keywords : Job satisfaction, Employees Fee Checkpoints Via,
Department of Highways, Demographic factor, Motivation factor, maintenance factor

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเดินทางในกรุงเทพฯ หรือชานเมือง ประชาชนทุกคนที่มีรถส่วนตัวก็หันมาใช้บริการที่ติดขัดคับคั่งบนถนนหนทางปกติไปใช้ ‘ทางด่วน’ เพื่อหวังจะช่วยย่นเวลาไปถึงจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วขึ้น ปัจจุบันทางพิเศษหรือทางด่วนก็มีส่วนต่อขยายเพิ่มขึ้นมากมาย มีทั้งหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของเอกชน ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้พยายามพัฒนาเส้นทางเพื่อให้ผู้ใช้รถ ใช้ถนนเกิดความสะดวก สบายมากที่สุด ส่งผลให้การพัฒนาระบบการคมนาคมขนส่ง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทางด่วนเป็นทางเลือกทางหนึ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่นิยมหันมาใช้บริการ ทางด่วนในประเทศไทยปัจจุบันมีทั้งในส่วนของภาครัฐ และเอกชน

ปัจจุบันการเก็บค่าธรรมเนียมนำทางบนทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) ทั้งทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 และหมายเลข 7 เป็นระบบจัดเก็บทั้งเงินสด และ M-PASS ซึ่งระบบ M-PASS สามารถใช้ได้ทั้งมอเตอร์เวย์ของกรมทางหลวงและทางด่วนของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

พนักงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมนำทาง เป็นเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่จัดเก็บค่าผ่านทาง ที่ใช้ระบบจัดเก็บเงินสด และเป็นกลไกหนึ่งที่ขับเคลื่อนภารกิจของทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หรือ มอเตอร์เวย์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ปัญหาของพนักงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมนำทางที่ประสบอยู่ มีปัจจัยหลายด้าน เช่น ด้านการทำงาน ลักษณะงาน ความเป็นอยู่ ปัญหาระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ปัจจัยที่จะส่งผลให้พนักงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมนำทาง กรมทางหลวง เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

จากปัจจัยต่างๆ นี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมนำทาง กรมทางหลวง เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในหน่วยงาน ก็จะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจมีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน มีผล ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง ด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางสาย 9 และ สาย 7 จำนวน 13 ด้าน ๆ ประกอบไปด้วย ด้านฯ รัชบุรี 1, ด้านฯ รัชบุรี 2, ด้านฯ ทับช้าง 1, ด้านฯ ทับช้าง 2, ด้านฯ ลาดกระบัง, ด้านฯ บางบ่อ, ด้านฯ บางปะกง, ด้านฯ พนัสนิคม, ด้านฯ บ้านบึง, ด้านฯ บางพระ, ด้านหนองขาม, ด้านฯ โป่ง และด้านฯ พัทยา จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 750 คน ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี (ฝ่ายบริหารการจัดเก็บเงินค่าผ่านทาง กรมทางหลวง 2563) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ ยามาเน (Yamane,1976) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน สุ่มแบบสุ่มอย่างง่าย 5 % รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง โดยมีปัจจัยตามตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้า

ปัจจัยค่าจ้างได้แก่ การบริหารและนโยบาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความสัมพันธ์ การปกครอง เงินเดือนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกรมทางหลวง

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือน เมษายน ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2563

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์

พรภักดิ์ มุ่งมงคลทรัพย์ (2556, หน้า 9-10) ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ประสบการณ์จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนาน จนมีความชำนาญในงานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ท่าระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการ ความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

3. อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

4. การศึกษามักไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับ ระดับการศึกษา แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่า เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่านักวิชาการ แพทย์ วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงาน โดยทั่วไป

5. ระดับเงินเดือนจากผลการวิจัย พบว่าระดับ เงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงานเงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มียระดับเงินเดือนต่ำ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory” ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่า ปัจจัยหลายๆอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่างๆเหล่านี้ ส่วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ สำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือ ต่าง ๆ อีกด้วย
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา ไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใญ่นั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่า เนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี ดังที่กล่าวมา แต่อย่างไรก็ตาม กรณีการนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำลงไปหรือพนักงานสตรี และ ณ ระดับของพนักงานประจำวัน ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวที่เดียวกัน และให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นไปได้เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เจนจิราพร รอดไพริน(2558, หน้า 8) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานของตนเองซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ หรือส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องในงานหรือกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจะมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของ ผู้ทำงานด้วยนอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

ชไมพร คงโพธิ์ (2559, หน้า 20) การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกไปในทิศทางบวกหรือทางลบต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจจะมีปริมาณมากน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับการตอบสนองด้วยปัจจัยต่างๆ นอกเหนือจากรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับ หากเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่หากเกิดความไม่พึงพอใจการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นจะไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร และไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

นิสรา รอดนุช (2559, หน้า 6) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้จะเป็นแรงจูงใจทำให้บุคลากรทำด้วยความตั้งใจมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน เพราะบุคลากรมีความเสียสละทำงานด้วยความรักและทุ่มเท ไม่ใช่เพียงแต่ทำงานให้เสร็จเท่านั้น โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของงาน

ปวรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2555, หน้า 9) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกด้านจิตใจหรือทัศนคติ ความชอบ ความพอใจ ของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันถ้าได้รับความประทับใจรู้สึกดี จะได้รับการตอบสนองในแง่บวก แต่ไม่ประทับใจจะได้รับการตอบสนองในทิศทางตรงกันข้าม

พนาวพร คำเสมอ (2562, หน้า 11) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีในเชิงบวกเกี่ยวกับ งานที่ตนปฏิบัติอยู่ โดยมีผลมาจากปัจจัย ต่างๆ ในการทำงานจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขในการทำงานเป็นผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลของงานในที่สุด

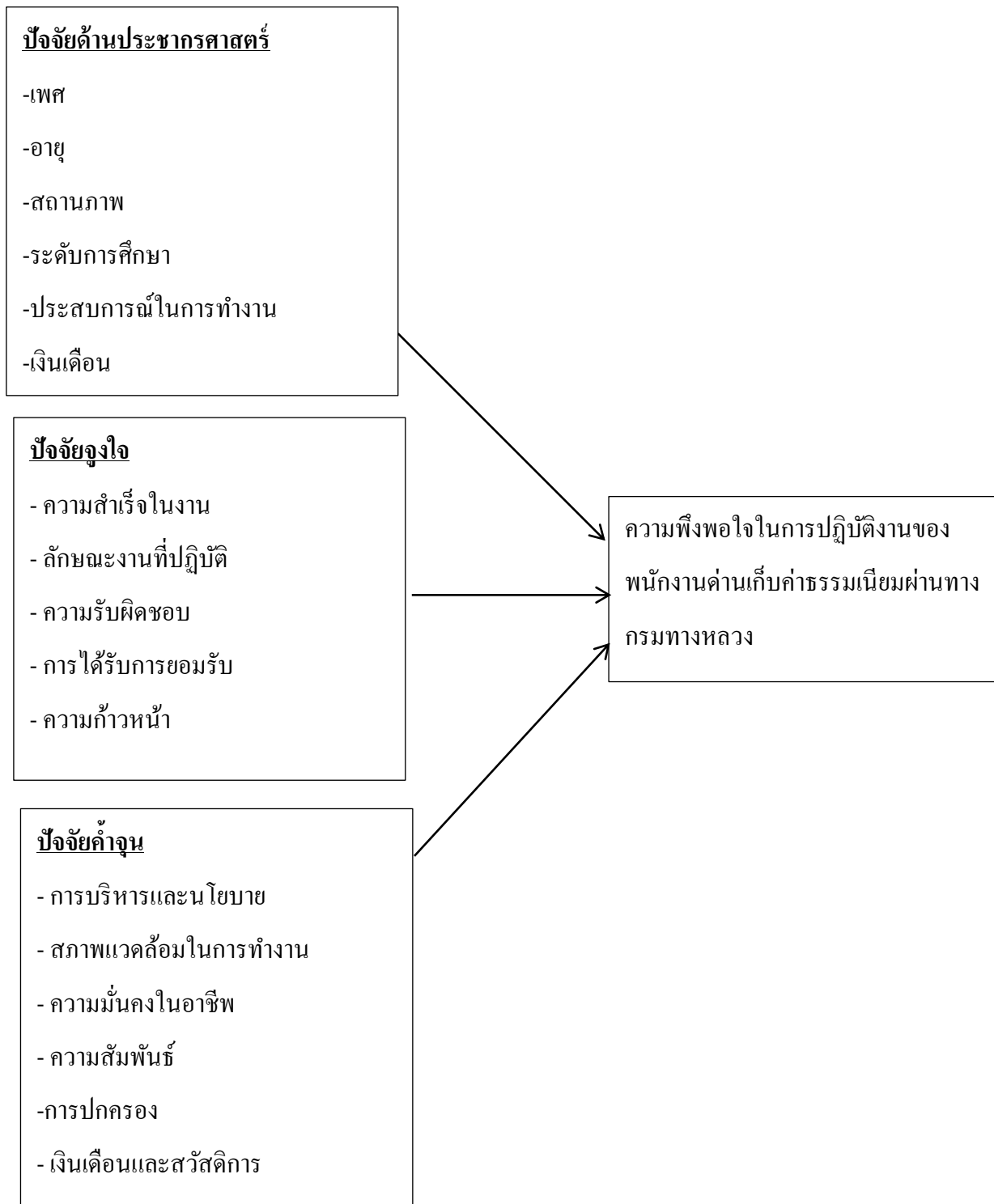
พรภัทธ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556, หน้า 7) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องาน และถ้าได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554 ,หน้า 10) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเขาจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอดสาหพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีในเชิงบวกของแต่ละบุคคล ต่อการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยต่างๆ ที่มีผลหรือเป็นแรงจูงใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข และมีความกระตือรือร้นในการทำงานส่งผลให้งานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางกรมทางหลวง โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลการศึกษออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 274 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 - 30 เมษายน 2563 และตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถามแล้วจึงนำมาลงรหัสตัวเลขสำหรับการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความวารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในงานวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบ t-test และ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี สถานะโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1 – 10 ปี และมีระดับเงินเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านลักษณะงาน

ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จำนวน 2 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านการปกครอง

อภิปรายผล

พนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับเงินเดือน ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าและด้านลักษณะงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง

ปัจจัยค่าจ้างด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านการปกครองมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง

ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อใช้เป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานเพื่อให้พนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียม กรมทางหลวงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามวิสัยทัศน์ของกรมทางหลวงซึ่งแฝงไว้ด้วยมิติของการพัฒนาระบบบริหารองค์กร กรมทางหลวง จะสามารถทำให้ระบบทางหลวงมีความสะดวก มีความปลอดภัย และเกิดการเชื่อมโยงได้ก็ต่อเมื่อกรมทางหลวงให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหารองค์กรที่ต่อเนื่อง และครอบคลุมในทุกมิติ เช่น การพัฒนาแผนงาน โครงการและการดำเนินงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ ตามพันธกิจ และการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

ปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง เพราะฉะนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมหรือให้การสนับสนุนโดยการมอบหมายงานที่มีความสำคัญและตรงกับความรู้ความสามารถ เพราะเมื่อได้รับมอบหมายงานสำคัญๆ จะทำให้รู้สึกภูมิใจและจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จและเกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุน โดยการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เพื่อนำความรู้มาพัฒนาความสามารถเพื่อที่จะส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุน ให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ โดยการให้เข้าร่วมในภารกิจสำคัญของหน่วยงานเพื่อที่จะได้เกิดความรู้สึกภูมิใจและมุ่งมั่นทำงานให้องค์กรให้ประสบความสำเร็จ

แม้ว่าผลการวิเคราะห์จะพบว่าปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง แต่ผู้บริหารควรให้ความสนใจปรับปรุง ให้ผลตอบแทนหรือเพิ่มเงินเดือนถ้างานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

ปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความรักความสามัคคีภายในองค์กร เพราะความมั่นคงในอาชีพเกิดจากภาพพจน์องค์กรที่มีความมั่นคง เมื่อพนักงานมีความรักความสามัคคีกัน ทำให้อยากทำงานในองค์กรนี้นานๆ

ปัจจัยด้านการปกครองมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง เพราะฉะนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมและสร้างความสามัคคีโดยการจัดงานเชื่อมความสัมพันธ์ พบปะสังสรรค์ระหว่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเป็นกันเอง ทำให้พนักงานเชื่อมั่นในการปกครองและเต็มใจที่จะทำงานให้เต็มความสามารถ

แม้ว่าผลการวิเคราะห์จะพบว่าปัจจัยด้านการบริหารนโยบาย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทาง กรมทางหลวง แต่ผู้บริหารควรปรับปรุง นโยบายการบริหารให้เกิดความเป็นธรรม มีการแบ่งงานตามความรู้ความสามารถ และมีกฎระเบียบที่ครอบคลุม ปรับปรุงดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีสภาพที่เหมาะสม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสามัคคีในหน่วยงาน ผู้บริหารมีความเป็นกันเองสามารถเป็นที่พึ่งให้แก่พนักงานได้ เพื่อทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง. (2563). ประวัติความเป็นมา สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563 จาก <https://www.motorway.go.th/about/history/>

กองทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง. (2563). วิสัยทัศน์ พันธกิจ สืบค้นเมื่อ 10 เมษายน 2563 จาก <https://www.motorway.go.th/about/history/>

เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา อัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563. จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/56910336.

ชไมพร คงโพธิ์. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

จาก <https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/>

นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU>

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2555). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปี การศึกษา 2555. วิทยุทุนอุดหนุนการวิจัย, วิทยาลัยราชพฤกษ์. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563. จาก http://www.rpu.ac.th/Library_web/doc/RC_RR/2555_Academic_Pavornrat.pdf

พรภักดิ์ มุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

จาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/4555/1/IS.pdf>

พนาพร คำเสมอ. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุ กรมทางหลวง. ค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563. จาก <http://www.mmm.ru.ac.th/mmm/is/twin-7/6114152044.pdf>

ยศนันท์ อ่อนสันทัต. (2560). แรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3710/1/yossanun_onsun.pdf

เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/bitstream/handle/123456789/2404/144626.pdf>

ศุภกิตต์ กิจประพฤษกุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แวงคอก รีซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด. การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563. จาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/444/1/supakit_kijp.pdf

สันติ โกเศชโยธิน. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในสังกัดส่วนโยธาในจังหวัดสระบุรี. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

จาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/sutir/bitstream/123456789/5088/1/Fulltext.pdf>

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563.

http://mis.krirk.ac.th/librarytext/MPA/2556/Yes/F_Suriya_Prasertsri_2556.pdf

Hair, J., Anderson, R.O., & Tatham, R. (1987). *Multidimensional data analysis*. New York.

Hair, J. F., Anderson, R.E., Babin, B.J., & Black, W.C. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7).

Herzberg, F. (1974). Motivation-hygiene profiles. *Organizational Dynamics*, 3(2), 18-29.

Retrieved April 15, 2020, from [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(74\)90007-2](https://doi.org/10.1016/0090-2616(74)90007-2)