

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง :
กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

Factors affecting the level of employee satisfaction who works in the
Construction project : Case study a metro project in Bangkok

จตุพงษ์ ลีนะธรรม ผู้ศึกษาวิจัย,

อ.ดร.รุจิกาญจน์ สานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษา,

รศ.ดร.สมพล พุ่งหว่า ประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยข้อมูลชีวสังคมที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในโครงการก่อสร้าง และ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในโครงการก่อสร้าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในสายงานก่อสร้าง 1 ของโครงการหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 130 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานในโครงการก่อสร้าง มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความรักในงาน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงาน และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด

2. แรงจูงใจของพนักงานในโครงการก่อสร้าง ร่วมงาน มีปัจจัยจุนด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบาย และ ปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในระดับมาก ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในระดับมากที่สุด

Abstract

Factors of biosocial data on the level of employee satisfaction who works in the construction project And to study the motivation and sustained factors that affect the level of employee satisfaction who works in the construction project. The sample uses in

questionnaire survey is employees in the construction of a metro project in Bangkok .The total number of sample 130 peoples.

1. Employee motivation in the construction project that has factor in part of to love work, success in work and the last one is respect and acceptance. There is relationship with the level of employee satisfaction who works in the construction project of a metro project in Bangkok is the high level. In part of the work advancement has relationship with the level of employee satisfaction who works in the construction project of a metro project in Bangkok is medium level.
2. Employee motivation in the construction project that has factor sustained in part of the relationship with the work team and work environment. There is relationship with the level of employee satisfaction who works in the construction project of a metro project in Bangkok is the high level. And factor sustained in part of policy and salary. There is relationship with the level of employee satisfaction who works in the construction project of a metro project in Bangkok is medium level.

บทนำ

ระบบขนส่งสาธารณะ คือบริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่สามารถใช้ได้โดยสารคนซึ่งระบบขนส่งสาธารณะมีหลากหลายทั้ง ทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ การขนส่งทางบก ยกตัวอย่างเช่น รถประจำทาง รถไฟฟ้า รถไฟฟ้าใต้ดิน แท็กซี่ และรถจักรยานยนต์รับจ้าง เป็นต้น การใช้ระบบขนส่งสาธารณะเพื่อลดการจราจรแออัดที่เกิดจากการใช้รถส่วนตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองใหญ่เช่น กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ และภูเก็ต ซึ่งมีการใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นจำนวนมาก ดังนั้นรถไฟฟ้าและรถไฟฟ้าใต้ดินจึงเป็นตัวเลือกในการเดินทางของประชาชนเพื่อลดการจราจรแออัดและสามารถลดมลพิษทางอากาศ ตามรายงานประจำปี 2562 มีอัตราการใช้รถไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากปี 2561 เฉลี่ยร้อยละ 8.42 ต่อปี (การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย, 2562) เป็นอีกหนึ่งความท้าทายในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะให้มีความสะดวกสบาย และครอบคลุมในการให้บริการไปยังทั่วทุกภาค ให้มีศักยภาพด้านระบบขนส่งสาธารณะเท่าเทียมกับประเทศอื่นๆ ปัจจัยสำคัญในการวางโครงสร้างระบบขนส่งสาธารณะคือการก่อสร้างและความปลอดภัยในการใช้งาน จะนำไปสู่เรื่องของเศรษฐกิจในประเทศเพราะเมื่อมีโครงการสร้างระบบรถไฟฟ้าหรือรถไฟฟ้าใต้ดินจะก่อให้เกิดการจ้างงาน ทำให้ประชากรในประเทศมีรายได้มากกว่าจากการจ้างงาน ทั้งนี้แรงงานจะเป็นส่วนสำคัญในการก่อสร้างรถไฟฟ้าถ้าขาดแรงงานหรือแรงงานไม่เพียงพอจะทำให้การก่อสร้างล่าช้าและสูญเสียค่าใช้จ่ายที่มากขึ้น จะเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์มีส่วนทำให้โครงการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ทั้งกระบวนการวางแผนและการก่อสร้างให้บรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนด

แรงงานถือเป็นแรงขับเคลื่อนที่มีประสิทธิภาพในการบริหารและดำเนินงานต่าง ๆ ปัจจุบันได้มีการยกระดับแรงงานให้กลายเป็น “ทรัพยากร” ที่มีคุณค่าและความสำคัญขึ้น ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ในโลกยุคใหม่นั้นคือขุมพลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรเคลื่อนที่ไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธาดา ราชกิจ, 2563) ทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการพัฒนาระบบต่างๆ ที่ก่อให้เกิด

ประโยชน์โดยรวมแก่คนส่วนมาก รวมถึงการขับเคลื่อนและการดำเนินงานภายในองค์กร บทบาทสำคัญขององค์กรต่อนักถึงทรัพยากรมนุษย์และการจัดการบริหารที่มีความเหมาะสมให้บุคลากรภายใต้การดูแล มีความพึงพอใจในการทำงาน มีสวัสดิการ ความซื่อสัตย์ และความภักดีต่อองค์กรเพื่อที่จะได้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมและการสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กรนับเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้กิจกรรมงานต่างๆ ดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น การทำให้บุคลากรเกิดความภักดีกับองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่ผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เช่นกัน ความพึงพอใจในการทำงานหรือการร่วมของบุคลากรตลอดจนการให้ความร่วมมือกับองค์กรในทุกๆ ด้านอย่างสมัครใจและเต็มใจ ความหมายในวงกว้างนั้นคือความผูกพันต่อองค์กร และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานจะนำมาสู่ความภักดีในองค์กรได้ ดังนั้น นโยบาย หรือกลยุทธ์ทางการบริหารต้องคำนึงถึงบุคลากรเป็นส่วนสำคัญ ความพึงพอใจของบุคลากร เช่น ความอึดอ้อม ความยินดี มีความสุขไม่เบียดเบียนในการกระทำหรือความคิด ความพึงพอใจของบุคลากร เป็นบ่อเกิดของการกระทำที่มีความสุข ความรักในการทำงานเต็มใจที่ทำ ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่คอยพัฒนาความภักดีและพัฒนาองค์กร ในทางตรงกันข้ามเมื่อบุคลากรมีความไม่สบายใจ หรืออึดอัด ไม่พอใจกับงานที่ทำหรือความเหมาะสมของสวัสดิการความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน จะก่อให้เกิดการทำการที่ไม่มีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของภาพลักษณ์องค์กร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง: กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นบริษัทพัฒนาโครงการสาธารณูปโภคพื้นฐานในประเทศ บุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับโครงการก่อสร้างต่างๆ ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการประเมินความพึงพอใจและความสุขในการทำงานภายใต้สภาวะกดดันมากน้อยเพียงใด และปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านค่าจ้างที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

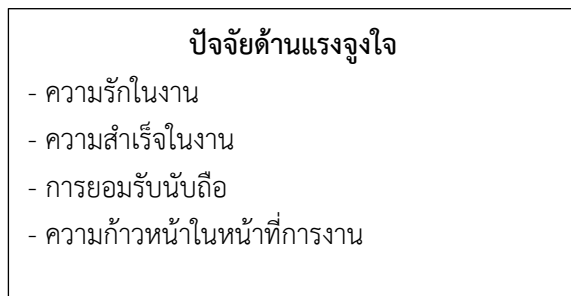
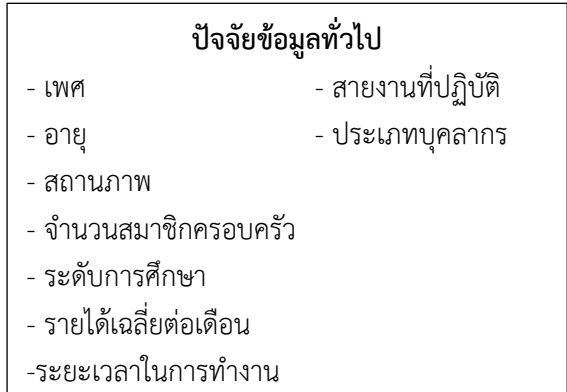
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

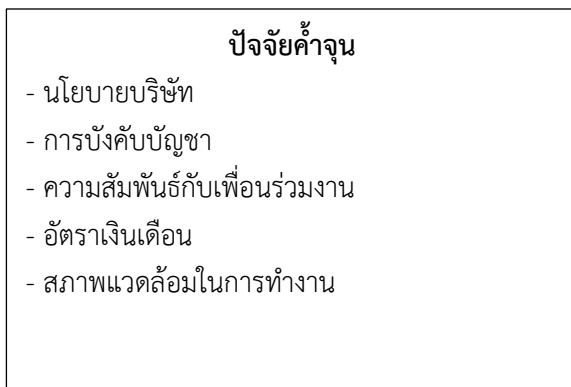
2. ปัจจัยด้านปัจจัยด้านค่าจ้างมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

แนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

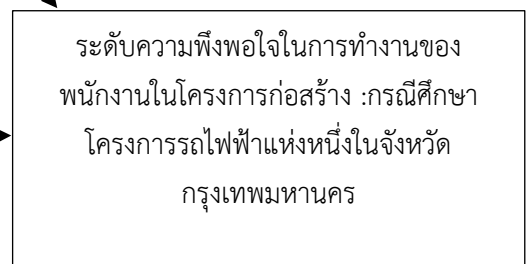


ปรับปรุงจาก Herzberg + Snyderman, (1959)



ปรับปรุงจาก Herzberg + Snyderman, (1959)

ตัวแปรตาม



นิยามศัพท์เฉพาะ

ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง องค์ความรู้โดยรวม ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ พรสวรรค์ ความถนัดของบุคลากรโดยรวมที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้า และยิ่งครอบคลุมไปถึงคุณค่า ทักษะคิด วิธีการจัดการกับปัญหา และความเชื่อของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย ทรัพยากรมนุษย์เป็นผลลัพธ์ของความสามารถที่ถูกถ่ายทอดกันมา ความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่สั่งสม โดยแสดงให้เห็นผ่านบุคลากรที่มีพรสวรรค์และความถนัดต่าง ๆ ที่ทำงานในองค์กรนั้น ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ระบบขนส่งสาธารณะ หมายถึง บริการคมนาคมขนส่งผู้โดยสารที่สามารถใช้ได้โดยสารณชน ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ

โครงการก่อสร้าง หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นเพื่อประกอบโครงสร้างพื้นฐานจนก่อขึ้นมาเป็นตัวอาคาร บ้านเรือนหรือระบบสาธารณูปโภค ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการใช้งานของมนุษย์

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง ปีนความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติส่วนบุคคลที่จะทำงานด้วยความภูมิใจและเต็มใจเพื่อให้งานนั้นได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรเป็นงานเฉพาะในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาศึกษาและนำมาใช้พัฒนาองค์กรต่อไป

3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการสามารถปรับปรุงและส่งเสริมการปฏิบัติงานในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

แนวคิด ทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่าง

เพียงพองจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H. Maslow) ค้นหารีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud, 1964) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมากขณะที่ ชริณี เดชจินดา (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นทัศนคติของความพึงพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นทัศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

ทฤษฎีความสุขในการทำงาน

Manion (2003) เสนอว่า ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ทางบวก เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล หรือสิ่งเร้าภายนอก เช่น เหตุการณ์ในที่ทำงานประสบการณ์จะแสดงออก โดยการหัวเราะ ยิ้ม มีความรู้สึกปลื้มปิติ เป็นต้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแสดงออกโดยความรู้สึกอยากทำงานพอใจในเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงานรักในงานและยึดมั่นองค์กรเป็นอย่างดี

Diener (2000) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน คือการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่พบในชีวิตออกมาในด้านบวกหรือด้านลบ ซึ่งหมายรวมถึงการประเมินความคิดที่จะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองสิ่งเร้านั้น ๆ เช่น เสียใจ สนุกสนาน เป็นต้น ดังนั้นความสุขคือการที่บุคคลให้คุณค่ากับสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาในชีวิต ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

Gavin and Mason (2004) กล่าวว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่ดีภายในแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกในแง่บวก เช่น ความพอใจ ความชอบ ความสุข เป็นต้น ประกอบด้วย 3องค์ประกอบ คือ

1) ความอิสระ บุคคลมีสิทธิเลือกที่จะคิด ตัดสินใจ ทำอะไรตามใจตนเอง ทำให้ตนเองมีความพึงพอใจที่สามารถกำหนดการกระทำเพื่อตอบสนองความสุขของตนเอง

2) ความรู้ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการทำให้ตัดสินใจเลือกทำอะไรได้อย่างถูกต้องใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์เกิดความคิดสร้างสรรค์ทำให้ผู้อื่นยอมรับให้ความไว้วางใจ

3) ความสามารถ เป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลสามารถฝึกให้เกิดความชำนาญได้ทำให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างไกลได้

ทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) Frederic Herzberg, Bernard Mausner, & Barbara Snyderman (1959; อ้างถึงใน กรกันยา เฟิงผลา, 2555, น. 28-33) ในปี ค.ศ. 1959 ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี เฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก เป็นผู้สร้างทฤษฎีจูงใจ - ค้ำจุน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (two - factors theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ เพราะในการทำงานของบุคคลจะต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจมากขึ้นซึ่งเรียกว่าสิ่งค้ำจุน (Hezberg, 1959) ทฤษฎีจูงใจ - ค้ำจุน สร้างขึ้นมาจากงานวิจัยของเฮิร์ซเบิร์กและคณะในปี 1959 เขาพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่าคนมีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ

1) ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ยากทางร่างกายทั้งหลายที่มีให้หมดไป เช่น ความหิว ความเจ็บป่วย และความทารุณของสภาพดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานเป็นที่ยอมรับนับถือของคนโดยทั่วไปการมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้าเขาทำ

การวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความเห็นของประชากรพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องางานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้คนเกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงานนั้น เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องางานโดยตรงถ้าสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกของงานโดยเฉพาะซึ่งถ้าขาดแล้วก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ ประกอบด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชาญวุฒิ บุญชม (2553) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ:ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 109 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 34 ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันในองค์การ ได้แก่ ความแตกต่างของระดับตำแหน่งทำให้มีผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน ความแตกต่างทางด้าน ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สภาพแวดล้อมองค์การ และการกระจายอำนาจในองค์การ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย และมีการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของบริษัท และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และยังพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่ำจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีผลการวิจัยนี้เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชีในการนำข้อมูลจากการวิจัยไปปรับกลยุทธ์ในองค์กรเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้บริษัทตรวจสอบบัญชีอื่น ๆ นอกเหนือจากสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับนโยบายของบริษัท เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 265 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจ ที่อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในสายงานก่อสร้าง 1 ของโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (1973) คำนวณขนาดของกลุ่มประชากร 185 คนค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างประชากร 130 ตัวอย่างโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างง่าย (simple random sampling) เป็นการสุ่มทุกหน่วยของประชากรโดยมีโอกาสอย่างเท่าเทียม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยสรุปแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานในโครงการก่อสร้าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ และประเภทบุคลากร

แบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายบริษัท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านอัตราเงินเดือน

แบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
2. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทุกด้าน
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบใช้ (Try-out) กับพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ฉบับ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามบันทึกข้อมูลพนักงานในโครงการก่อสร้าง วิทยาลัยศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ 1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้า ได้แก่ 1) ร้อยละ (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ในการจัดลำดับชั้นข้อมูลทั่วไปของเกษตรกร 2) กรณีข้อมูลมีการแจกแจงปกติ คำนวณค่าวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และมัธยฐาน และกรณีข้อมูลมีการแจกแจงเบ้ (skew distribution) คำนวณค่าวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางด้วยค่ามัธยฐาน และค่าวัดการกระจายด้วย พิสัยระหว่างควอร์ไทล์ (Interquartile Range: IQR)

สถิติเชิงวิเคราะห์ เพื่อพิสูจน์สมมติฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : วิทยาลัยศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยการใช้การวิเคราะห์และแสดงผลการถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

สรุปผลการศึกษาวิจัยการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทั่วไป จากการศึกษา พบว่า พนักงานในโครงการก่อสร้าง : วิทยาลัยศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีอายุ 20-25 เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 23.1 สถานภาพส่วนใหญ่เป็น โสดคิดเป็นร้อยละ 63.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ระดับการศึกษา ปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 72.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 40.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 33.1 ประเภทบุคลากร เป็นพนักงานประจำเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 90.8

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจ จากการศึกษา พบว่า พนักงานในโครงการก่อสร้าง : วิทยาลัยศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความรักในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในระดับมาก ความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.58 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมากที่สุด การยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านค่าจ้าง จากการศึกษา พบว่า พนักงานในโครงการก่อสร้าง : วิทยาลัยศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านนโยบาย มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.69 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในระดับมาก ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.10 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า พนักงานในโครงการก่อสร้าง : วิทยาลัยศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ท่านพอใจกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.16 และ ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน ที่ 0.55 อยู่ในระดับมากปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลาที่ท่านต้องปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ 0.47 อยู่ในระดับมาก ท่านพอใจกับลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่นี้ มีความปลอดภัยต่อสุขภาพร่างกาย มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ 0.60 อยู่ในระดับมากที่สุดท่านพอใจที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ 0.47 อยู่ในระดับมาก ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ที่ 0.47 อยู่ในระดับมาก

สรุปผลการทดลองสมมติฐาน 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ระหว่างตัวแปรที่เพิ่มขึ้นระหว่างตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการถดถอยพหุคูณ (ตามวิธีการ Stepwise) ของปัจจัยแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ได้ค่าสมการ 3 สมการดังนี้

สมการที่ 1 ความรักในงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญลำดับ 1 เข้าสู่สมการพยากรณ์ และอธิบายความแปรผันของความรักในงาน (งูใจ 1) ได้ร้อยละ 66.7% ($R^2=0.667$) และพบว่าตัวแปรนี้มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.817 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

สมการที่ 2 ความรักในงาน และความก้าวหน้าในงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญลำดับ 1 และ 2 เข้าสู่สมการพยากรณ์ และอธิบายความแปรผันของความรักในงาน (งูใจ 1) และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (งูใจ 4) ได้ร้อยละ 79.5% ($R^2=0.795$) และพบว่าตัวแปรความรักในงานมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.706 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.374 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

สมการที่ 3 ความรักในงาน การยอมรับนับถือและ ความก้าวหน้าในงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญสามลำดับแรก เข้าสู่สมการพยากรณ์ และอธิบายความแปรผันของความรักในงาน (งูใจ 1) และ การยอมรับนับถือ (งูใจ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (งูใจ 4) ได้ร้อยละ 82.3% ($R^2=0.823$) และพบว่าตัวแปรความรักในงานมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.632 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรการยอมรับนับถือมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.286 ตัวแปรความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.213 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

สรุปผลการทดลองสมมติฐาน 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ระหว่างตัวแปรที่เพิ่มขึ้นระหว่างตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการถดถอยพหุคูณ (ตามวิธีการ Stepwise) ของปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ได้ค่าสมการ 4 สมการดังนี้

สมการที่ 1 ด้านนโยบาย เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญลำดับ 1 เข้าสู่สมการพยากรณ์ และอธิบายความแปรผันด้านนโยบาย (ค้ำจุน 1) ได้ร้อยละ 53.9% ($R^2=0.539$) และพบว่าตัวแปรนี้มีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.734 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

สมการที่ 2 ด้านนโยบายและด้านการบังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญลำดับ 1 และ 2 เข้าสู่สมการพยากรณ์

และอธิบายความแปรผันของด้านนโยบาย(ค่าจุน 1) และ ด้านการบังคับบัญชา (ค่าจุน 3) ได้ร้อยละ 65.1% ($R^2=0.651$) และพบว่าตัวแปรด้านการบังคับมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.506 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรด้านการบังคับบัญชามีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.405 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

สมการที่ 3 ด้านนโยบายด้านการบังคับบัญชาและ ด้านเงินเดือน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญลำดับ 1 2 และ3 เข้าสู่สมการพยากรณ์ และอธิบายความแปรผันของด้านนโยบาย (ค่าจุน 1) ด้านการบังคับบัญชา (ค่าจุน 3) และ ด้านเงินเดือน (ค่าจุน5) ได้ร้อยละ 69.4% ($R^2=0.694$) และพบว่าตัวแปรด้านการด้านนโยบายมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.462 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรด้านการบังคับบัญชามีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.299 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรด้านเงินเดือนมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.249 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

สมการที่ 4 ด้านนโยบาย ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน และ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าตัวแปรอื่น เป็นตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญลำดับ 1 2 3 และ 4 เข้าสู่สมการพยากรณ์ และอธิบายความแปรผันของด้านนโยบาย (ค่าจุน 1) ด้านการบังคับบัญชา (ค่าจุน 3) ด้านเงินเดือน (ค่าจุน5) และ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (ค่าจุน4) ได้ร้อยละ 70.9% ($R^2=0.709$) และพบว่าตัวแปรด้านการด้านนโยบายมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.478 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรด้านการบังคับบัญชามีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.357 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรด้านเงินเดือนมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.276 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม/ ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ (*beta*) เท่ากับ 0.150 เมื่อตัวแปรนี้มีค่าสูงขึ้นจะเป็นตัวแปรส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นตาม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็นควรนำมาอภิปรายดังนี้

พนักงานในโครงการก่อสร้างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจุน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ พบว่า พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจุน อยู่ในระดับมาก จึง

สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง และระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นในการดำรงชีวิต

สมมติฐานที่ 1 ตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการมี 3 ตัว เรียงลำดับเข้าสู่สมการได้ดังนี้ ด้าน ความรักในงาน(จูงใจ1) ด้านการยอมรับนับถือ(จูงใจ3) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน(จูงใจ4) เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง ทั้ง 3 ปัจจัย ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทางาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สมมติฐานที่ 2 ตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการมี 4 ตัว เรียงลำดับเข้าสู่สมการได้ดังนี้ ด้านด้านนโยบาย(ค่าจูน 1) ด้านการบังคับบัญชา (ค่าจูน 3) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (ค่าจูน4) ด้านเงินเดือน (ค่าจูน 5) เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจัยค่าจูนมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง ทั้ง 3 ปัจจัย ซึ่งมีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นิสรา รอดนุช (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย และมีการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาควรคำนึงถึงปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค่าจูนของพนักงานในการทำงานและควรทราบถึงความต้องการของพนักงานเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการได้ตรงตามวัตถุประสงค์ทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประสิทธิภาพรวมถึงคุณภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นของพนักงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารควรมีการประเมินและมีรูปแบบที่ชัดเจนในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถทำให้เป็นจริง เพื่อตั้งเป้าหมายในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรจัดการอำนวยความสะดวกในด้านของ สถานที่ ห้องทำงาน อาคารที่ความเหมาะสม สะดวกสบาย น่าอยู่ อุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ

3. ด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารควรมีความยุติธรรม มีลักษณะความเป็นผู้นำในการบริหาร มีการพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่เสมอเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับพนักงานได้

4. ด้านนโยบาย ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่างๆ ที่ชัดเจน และมีการถ่ายทอดให้พนักงานได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับโครงการรถไฟฟ้ายานอื่นที่มีการปฏิบัติงานเช่นเดียวกันเพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างในด้านต่าง ๆ

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรนำปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับโครงการรถไฟฟ้ายาน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ในการวิจัยมากขึ้น

3. ควรศึกษาแรงจูงใจในทฤษฎีอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ให้กว้างและลึกในเชิงเนื้อหาและเลือกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่

บรรณานุกรม

กรกันยา เฟื่องผลา. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาสารคาม [หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา].

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2553.

บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน). (2562). รายงานประจำปี 2562. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2563 จาก

<https://www.ch-karnchang.co.th/#/home>

วาสนา พัฒนานันท์ชัย. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปี้ จำกัด. ปัจจัยที่มีผลต่อ

อุทัยพรรณ สุดใจ . (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ

องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยา ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Gavin, J.H and Mason, R.O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. Organization Dynamics

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York:

McGraw-Hill Book