ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นายโกมุท จีวัลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มรม. วิทยาลัย
ก๑๔๑๗
๕.๕

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายโกมุท จีวัลย์

๑ ส.ค. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
๑ พฤษภาคม 2546

3

h 22 ง๐๙๔

โกมุท จีวัลย์. (2546) *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด.*
สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ใน 5 ด้าน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแบบแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ วิธีการนิวแมนดูลส์ (Newman Keuls Method)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรชายและหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านลักษณะงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

JOB SATISFACTION LEVEL OF EMPLOYEES OF J.B. BROTHERS CO., LTD.

AN ABSTRACT

BY

MR. KOMUT JEEWAN

Presented in partial fulfillment of the requirements

for the Master of Education degree in Business Education

at Srinakharinwirot University

๑ May 2003

Komut Jeewan. (2003). *Job Satisfaction Level of Employees of J.B Brothers Co., Ltd.* Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Dr. Boonchird pinyoanantapong.

The purpose of this research was to study the satisfaction level of employees of J.B. Brothers Co., Ltd. The scope of study included 5 aspects and variable comparisons in terms of sex, age, level of education, working experience, and job grade.

The sample group consisted of 120 employees of J.B. Brothers Co., Ltd. The tool for job satisfaction measurement was questionnaire. The statistical tools for analysis involved percentage, average, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance. And the Newman Keuls Method was used to indicate the significant level.

The research revealed that:

1. Job Satisfaction of Employees of J.B Brothers Co., Ltd. in all aspects were at the medium level while in the aspects of Relationship with Colleagues and Superiors, and Supervisory Management were at the high level.

2. Employees with different age had different levels of job satisfaction in all aspects and each aspect without statistical significance, while in the aspect of Compensation and Relationship with Colleague and Superiors with statistical significance at level .05.

3. Employees with different age had different levels of job satisfaction in all aspects and eachaspect without statistical significance.

4. Employees with different level of education had different levels of job satisfaction in all aspects and each aspect without statistical significance.

5. Employees with different working experience had different levels of job satisfaction in all aspects and each aspect without statistical significance.

6. Employees with different job grade had different levels of job satisfaction in all aspects and each aspect without statistical significance, while in the aspect of Job Characteristic with statistical significance at level .05.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ่มไทย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ กรรมการ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้อย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง จึงขอกรอบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ คุณสมลักษณ์ รัตนปทุมวงศ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ บุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ขอขอบคุณ น.ส.อุษณีย์ ส่งเสริมพงษ์ นางธารทิพย์ ศุขสายชล น.ส.ธนัชชา พุทธธรรม นายสุวัฒน์ อิ่มเอิบ และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ให้กำลังใจและคำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างดี

คุณค่าประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บูรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่า ตลอดจนประสาทวิทยาการความรู้แก่ผู้วิจัยมาตลอด

โกมุท จีวัลย์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	ประวัติความเป็นมา บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด	6
	ประเภทและสวัสดิการของพนักงาน.....	7
	โครงสร้างและการบริหารงานของบริษัท.....	10
	ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
	ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	26
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	48
	ความสำคัญของการวิจัย	48
	ขอบเขตของการวิจัย	48
	สมมติฐานของการวิจัย	48
	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	49
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
	การวิเคราะห์ข้อมูล	49
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	50
	อภิปรายผล	54
	ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม		58
ภาคผนวก		63
	ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	64
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	66
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	68
	ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย	75
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์		77

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง..... 32

2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน..... 34

3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านลักษณะงาน โดยรวมและรายข้อ 35

4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายข้อ 36

5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ..... 37

6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ..... 38

7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมและรายข้อ..... 39

8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ..... 40

9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 41

10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 43

11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... 44

12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 45

13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านลักษณะงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 47

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ หน้า

1 กระบวนการเสริมแรงเชิงบวกของสกินเนอร์..... 19

2 เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ กับทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอร์เบอร์ก..... 21

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรในการบริหารประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) คนหรือ ทรัพยากรมนุษย์ นับว่าสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากคนเป็นตัวการหรือผู้กระทำการ ถ้าคนไม่ทำงาน เงินหรือวัสดุอุปกรณ์ย่อมไม่เกิดประโยชน์หรือคุณค่าขึ้นมาได้ และถ้าคนผู้ปฏิบัติการเป็นคนไม่มีความรู้ ขาดกำลังกาย กำลังสติปัญญา งานหรือกิจกรรมนั้นก็จะล้มเหลว ดังนั้น จึงถือว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรของการบริหาร คนนับว่าเป็นปัจจัยที่เด่นที่สุด เพราะเหตุว่าถ้ามีคนพอสมควร มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมแก่หน้าที่การงานและการจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลดี และประหยัดย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก และในการทำงานร่วมกันของคนต้องประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เพราะคนมีความแตกต่างกันในด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะเดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานด้วย จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจของคนในองค์กร

การที่พนักงานหรือบุคลากรของหน่วยงานใดก็ตาม ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ย่อมมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่างๆ และร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย (ภิญโญ สาธร. 2529 : 171 – 172) ความต้องการของคนที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ โดยเริ่มจากความต้องการในการดำรงชีพ คือ ความต้องการพื้นฐานทางกาย เช่น อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ความต้องการเพศ อันดับรอง คือความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่งคง เช่น รายได้ ความต้องการอันดับต่อมาคือ ความต้องการยอมรับทางสังคม อันดับสุดท้าย คือ ความต้องการที่จะได้รับเกียรติ การยกย่องสรรเสริญ นับหน้าถือตาจากบุคคลอื่น และความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ การที่ต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง (อรุณ รักธรรม. 2532 : 59 - 62)

ความก้าวหน้า หรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ซึ่งเป็นจุดประสงค์หลักขององค์กรทุกองค์กร ย่อมต้องการประสิทธิภาพของบุคคล หรือพนักงานในหน่วยงานซึ่ง (สมยศ นาวีการ. 2533 : 40) ได้ทำการวิจัยการบริหารเพื่อความเป็นเลิศ พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีความพึงพอใจดังนี้

ลักษณะงานที่ทำจะต้องท้าทายความสามารถ ค่าตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และครอบครัวอย่างพอเพียง การบังคับบัญชาโดยมีผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจงานเข้าใจคนและใจกว้าง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่ทำให้พนักงานมองเห็นโอกาส เพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีลักษณะเป็นเพื่อน

บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด เคยประสบปัญหาอย่างมากในปี 2540 เนื่องด้วยภาวะเศรษฐกิจตกต่ำอย่างรุนแรงทำให้อัตราการ Turn Over คิดเป็น 60.2 % ประกอบกับปัญหาด้านสมองไหล เมื่อบริษัทฯ คู่แข่งมีการเสนอผลตอบแทนที่สูงกว่า สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าในอดีตนั้นบริษัทฯ ให้ผลตอบแทนแก่บุคลากรต่อนข้างต่ำกว่าคู่แข่งอย่างเห็นได้ชัด เมื่อเปรียบเทียบรายได้เทียบกับอุตสาหกรรมแล้ว จะเห็นได้ว่าค่าตอบแทน

และสวัสดิการต่าง ๆขององค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคู่แข่ง อีกทั้งอัตราการเข้า - ออกของพนักงานช่วง 5 ปี (2540 – 2544) มีอัตราการเข้า – ออกสูงมาก โดยปี 2540 อัตราการเข้า – ออกสูงถึง 60.2 % สาเหตุเพราะเป็นช่วงที่ประเทศไทยประสบปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ปี 2541 อัตราการเข้า – ออก 37.3 % ปี 2542 อัตราการเข้า – ออก 10.4 % ปี 2543 อัตราการเข้า – ออก 4.1 % และปี 2544 อัตราการเข้า – ออก 14.24 % จากสถิติดังกล่าวจึงเห็นควรที่จะได้ศึกษาถึงสาเหตุที่บุคลากรลาออกไปทำงานที่อื่น อาจพิจารณาได้ว่ามีสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานมานานอีกทั้งการพัฒนาวิชาการความรู้ต่าง ๆ บุคลากรยังไม่ให้ความสนใจเท่าที่ควร อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานไม่สามารถก้าวขึ้นในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้

จากสภาพการบริหารงานและปัจจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและความรู้สึกนึกคิดของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด มีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ อุทิศเวลาให้กับการทำงานไม่เต็มที่ ตลอดจนไม่ขวนขวายที่จะทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งหวังที่จะให้ผลงานออกมาตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทำนองเดียวกันบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมก่อให้เกิดปัญหาแก่หน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านี้จะต่ำ การปฏิบัติงานจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาและความยุ่งยากสำหรับผู้บริหารในการบริหาร วินิจฉัย และสั่งการได้

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยได้ปฏิบัติงานในบริษัทฯ เป็นระยะเวลา 5 ปี ในฝ่ายทรัพยากรบุคคล จากการทำงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นพนักงานของบริษัทฯ ส่วนใหญ่มีความตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน มีเพียงบางส่วนที่ทำงานไม่เต็มตามศักยภาพที่ควรจะเป็น ใส่ใจในงานน้อย เข้างานไม่ทัน ลาหยุดงานบ่อย ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมดังกล่าว โดยผู้วิจัย ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล (นางสมลักษณ์ รัตนปทุมวงค์) เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2545 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้ พนักงานของบริษัทฯ บางคน ทำงานเฉื่อยชา ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่ติดตามผลงานของตนเอง ไม่ปฏิบัติตามกฎ นโยบายของบริษัทฯ ในบางฝ่ายมีพนักงานลาหยุดงานบ่อย ๆ รวมทั้งมีพนักงานลาออกจากงานนอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้สัมภาษณ์หัวหน้างานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานแต่ละฝ่าย ซึ่งพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรในฝ่ายต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับบุคลากรบริษัทฯ ทุกคน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้จำนวนประชากรทั้งหมด

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 น้อยกว่า 30 ปี

3.1.2.2 ตั้งแต่ 30 ปี – 33 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 33 ปี

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.3.1 ต่ำกว่า ปวส.

3.1.3.2 ปวส.

3.1.3.3 ตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไป

3.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

3.1.4.1 น้อยกว่า 3 ปี

3.1.4.2 ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี

3.1.4.3 ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

3.1.5 ตำแหน่ง

3.1.5.1 ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน / เจ้าหน้าที่)

3.1.5.2 ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก / หัวหน้าฝ่าย)

3.1.5.3 ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการฝ่าย)

3.1.5.4 ผู้บริหารระดับสูง (ผู้จัดการสายงาน เท่านั้น)

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด รวม 5 ด้านได้แก่

3.2.1.1 ลักษณะงาน

3.2.1.2 ค่าตอบแทน

3.2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.2.1.4 การบังคับบัญชา

3.2.1.5 ความก้าวหน้าของอาชีพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด** หมายถึง บริษัทฯ ผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์จัดเก็บ เคลื่อนย้ายและขนถ่ายวัสดุ เช่น SHELF, RACK, PALLET CONTAINER, ROOL PALLET, PALLET SURROUND, และ FORKLIFT TRUCK

2. **บุคลากร** หมายถึง ผู้บริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

3. **อายุ** หมายถึง อายุจริงที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 30 ปี, ตั้งแต่ 30 – 33 ปี, มากกว่า 33 ปี

4. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า ปวส. , ปวส. , ตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไป

5. **ประสบการณ์ในการทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเข้าทำงานกับบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี, อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี, อายุงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

6. **ตำแหน่ง** หมายถึง ระดับตำแหน่งของพนักงานบริษัทฯ ในปัจจุบัน ได้แก่

6.1 **ระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงาน – เจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในหน่วยงานของตนเอง

6.2 **ผู้บริหารระดับต้น** หมายถึง หัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก / หัวหน้าฝ่าย ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับงาน / แผนก / ฝ่าย

6.3 **ผู้บริหารระดับกลาง** หมายถึง ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการฝ่าย ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับฝ่าย

6.4 ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้จัดการสายงาน ที่ดูแลรับผิดชอบในระดับสายงาน เท่านั้น

7. **ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและที่ผ่านมาแล้วในอดีต เป็นการตัดสินระดับความพึงพอใจในการทำงานจากประสบการณ์ โดยใช้สิ่งที่เป็นจริงอยู่ขณะนั้นเป็นเกณฑ์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

7.1 **ลักษณะงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ซึ่งสามารถจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

7.2 **ค่าตอบแทน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อเงินหรือสิ่งของที่บริษัทจ่ายให้พนักงานแต่ละคนซึ่งจ่ายให้เป็นประจำได้แก่ เงินเดือน ค่าน้ำมันรถ ค่าล่วงเวลา เงินโบนัส และสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

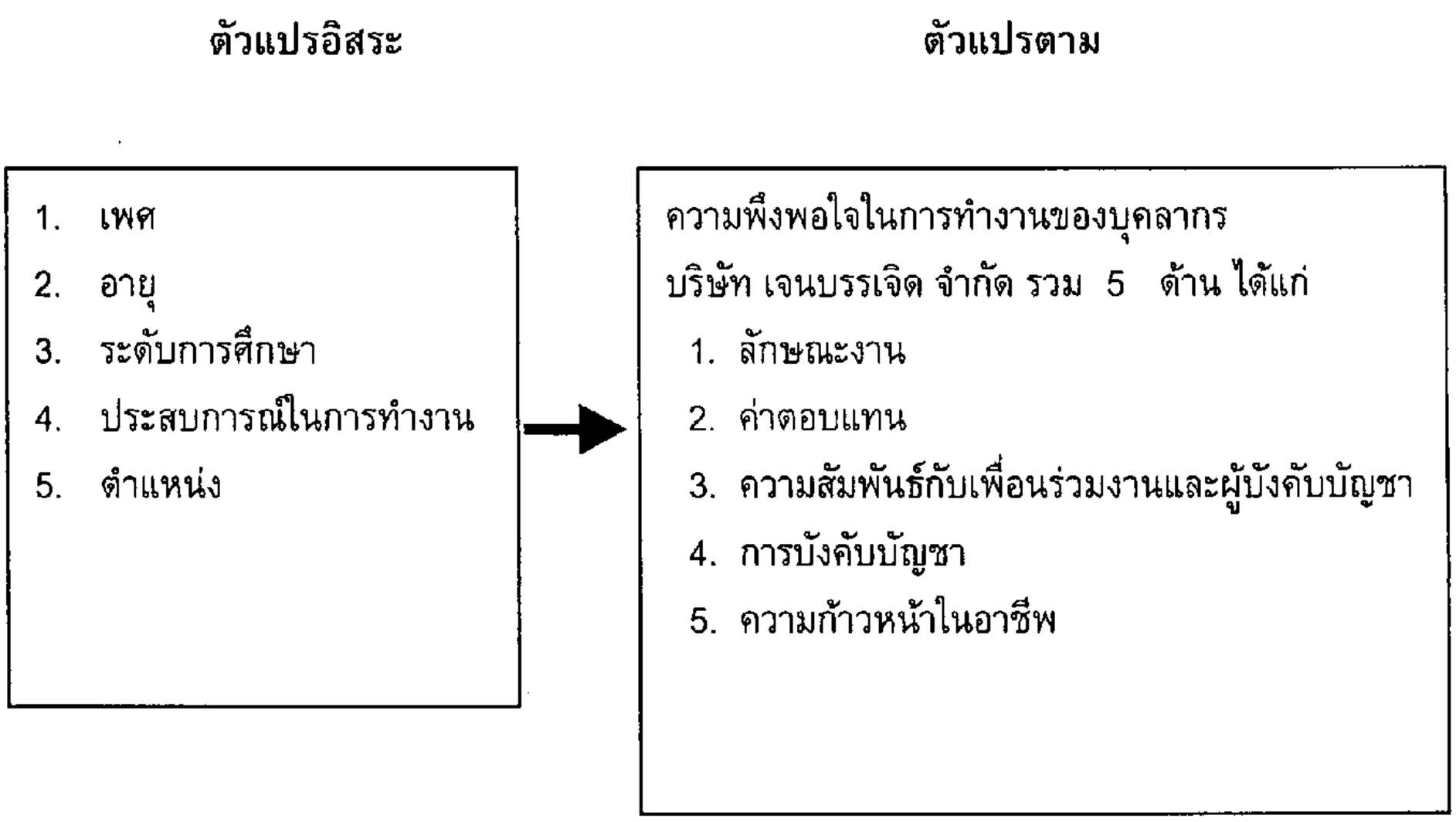
7.3 **ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มี

ต่อการประสานงานระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ที่แสดงถึงความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี บรรยากาศในการทำงานเป็นได้อย่างฉันท์มิตร มีความสามัคคี และไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก

7.4 การบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อผู้บริหารในด้านความรู้ความสามารถในการบริหารงาน มีความเป็นผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำทางวิชาการ และเทคนิคการปฏิบัติงานแก่พนักงานได้เป็นอย่างดี

7.5 ความก้าวหน้าของอาชีพ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่อบริษัทฯ อันจะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และมีโอกาสที่จะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ตลอดจนงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด
2. ประเภทและสวัสดิการของพนักงาน
3. โครงสร้างและการบริหารงาน
4. ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ได้จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2527 โดยได้เริ่มต้นทำธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายภาชนะพลาสติกประเภทใช้งานหนัก สำหรับจัดเก็บและขนถ่ายผลไม้และพืชผลทางการเกษตรอื่นๆ จนประสบความสำเร็จอย่างงดงาม บริษัทฯ จึงได้ขยายการผลิตภาชนะชนิดและขนาดอื่นๆ เพิ่มขึ้น ทั้งในระบบฉีด (INFECTION MOULDING) ระบบล้อเหวี่ยง (ROTATIONAL MOULDING) และภาชนะพลาสติกประเภทใช้งานเบา ซึ่งผลิตแผ่นพลาสติกลูกฟูกจำหน่ายให้แก่ลูกค้าในวงการประมง วงการอุตสาหกรรม ตลอดจนหน่วยราชการต่าง ๆ กว่า 6,000 รายทั่วประเทศ พร้อมทั้งส่งออกจำหน่ายไปยังต่างประเทศข้างเคียงอีกหลายประเทศ

จากการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเพิ่มศักยภาพทางด้านการผลิตมาตลอด 18 ปีเต็ม ปัจจุบันบริษัทฯ มีภาชนะพลาสติกประเภทต่างๆ ไว้ให้บริการกับลูกค้าได้เลือกใช้ตามความต้องการมากกว่า 200 ชนิด ถือได้ว่าเป็นผู้จำหน่ายรายใหญ่ ที่มีสินค้าแบบต่างๆ ให้ลูกค้าเลือกมากที่สุดในประเทศไทย

นอกจากสินค้าประเภทภาชนะพลาสติกแล้ว บริษัทฯ ยังได้ขยายกิจการโดยมีฝ่ายจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ เคลื่อนย้ายและขนถ่ายวัสดุ (MATERIALS HANDLING EQUIPMENTS) โดยเป็นผู้แทนจำหน่ายรถ FORKLIFT "YALE" รถยกสูงระบบไฮดรอลิก และระบบไฟฟ้า ทั้งประเภทขับเคลื่อนได้และขับเคลื่อนไม่ได้ ยี่ห้อ FABA จากเยอรมัน และยี่ห้อ DECA จากอิตาลี นอกจากนี้ยังได้นำเข้าชั้นวางสิ่งของ (SHELF) รถเข็นอเนกประสงค์ รถเข็นในซุปเปอร์มาร์เก็ต อุปกรณ์การจัดเก็บขนถ่ายวัสดุ และล้อที่ใช้งานอุตสาหกรรมหนัก แต่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า วงการอุตสาหกรรมที่หลากหลายและแตกต่างกันอย่างมากมาย

ในปี 2534 บริษัทฯ จึงได้สร้างโรงงานผลิตอุปกรณ์จัดเก็บ เคลื่อนย้ายและขนถ่ายวัสดุ เช่น SHELF, PALLET CONTAINER, ROLL PALLET, PALLET SURROUND รวมตลอดจนรถเข็นทุกประเภท ทุกขนาด ผลิตด้วยเหล็กธรรมดา และเหล็กไร้สนิม อีกทั้งรับผลิตตามขนาดที่ลูกค้าต้องการเป็นพิเศษอีกด้วย

จากการผลิตสินค้าที่มุ่งเน้นคุณภาพเรื่อยมา สินค้าทุกชนิดที่ผลิตออกจำหน่ายภายใต้เครื่องหมาย JUMBO จึงได้รับความเชื่อถือจากลูกค้าจนต้องเพิ่มกำลังการผลิตอยู่เสมอและเป็นเหตุให้โรงงานเดิมมีพื้นที่ใช้

สอยไม่เพียงพอ กลางปี 2537 บริษัทฯ จึงได้ขยายโรงงานเดิมให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อเพิ่มกำลังการผลิต และขยาย PRODUCT LINE ให้กว้างขึ้น โรงงานแห่งใหม่นี้สร้างขึ้นในเนื้อที่ 50 ไร่ โดยได้เพิ่มกำลังการผลิตสินค้ารถยกสูงในระบบไฮดรอลิก และระบบไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

2. ประเภทและสวัสดิการของพนักงาน

2.1 ภารกิจของบริษัท (Mission Statement)

2.1.1 เป็นองค์กรระดับแนวหน้าของประเทศซึ่งผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในกลุ่มจัดเก็บเคลื่อนย้ายและขนถ่ายวัสดุที่มีความหลากหลายมากที่สุด

2.1.2 เป็นองค์กรที่บริหารด้วยแนวคิดใหม่ๆ ที่สร้างความพึงพอใจอย่างสูงแก่ลูกค้า ทั้งในด้านคุณภาพสินค้าและบริการก่อนและหลังการขาย

2.1.3 เป็นองค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนเป็นเจ้าของธุรกิจ ตามฐานะและความพร้อมของแต่ละบุคคล

2.1.4 เป็นองค์กรที่พนักงานทำงานด้วยความรัก ความสามัคคีและความภาคภูมิใจ

2.2 ประเภทของพนักงาน บริษัทได้จำแนกไว้ดังต่อไปนี้

2.2.1 พนักงานรายเดือน ได้แก่ พนักงานที่รับค่าจ้างเป็นรายเดือน

2.1.2 พนักงานรายวัน ได้แก่ พนักงานที่รับค่าจ้างเป็นรายวัน

2.1.3 พนักงานทดลองงาน ได้แก่ พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างโดยมีเงื่อนไขให้ทราบอย่างชัดเจนว่าให้ทดลองปฏิบัติงานก่อนการบรรจุเป็นพนักงานรายวัน หรือ รายเดือนในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน แต่ไม่เกิน 119 วัน

2.3 บริษัทแบ่งประเภทวันหยุดงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.3.1 วันหยุดประจำสัปดาห์ คือ วันเสาร์ และวันอาทิตย์ และพนักงานมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดประจำสัปดาห์ดังกล่าว เว้นแต่พนักงานที่บริษัทตกลงให้รับค่าจ้างเป็นรายวัน

2.3.2 วันหยุดตามประเพณี บริษัทกำหนดให้มีวันหยุดตามประเพณีปีละไม่น้อยกว่า 13 วัน โดยรวมวันแรงงานแห่งชาติ และพนักงานมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดตามประเพณีดังกล่าว บริษัทจะประกาศให้พนักงานทราบถึงวันหยุดตามประเพณีในแต่ละปีก่อนวันที่ 1 มกราคมของทุกปี

ในกรณีที่วันหยุดตามประเพณีวันใดตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ของพนักงาน ให้พนักงานได้หยุดชดเชยวันหยุดตามประเพณีในวันทำงานถัดไป

ในกรณีที่บริษัทไม่อาจให้พนักงานหยุดงานตามประเพณีได้เนื่องจากลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งาน บริษัทจะจ่ายค่าทำงานในวันหยุดให้แก่พนักงาน

2.3.3 วันหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานซึ่งทำงานติดต่อกันมาแล้วครบ 1 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ โดยพนักงานมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดพักผ่อนประจำปีดังกล่าว พนักงานมีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

พนักงานที่ทำงานครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ 6 วันทำงาน

พนักงานที่ทำงานครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 5 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ 7 วันทำงาน

พนักงานที่ทำงานครบ 5 ปี แต่ไม่ครบ 7 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ 8 วันทำงาน

พนักงานที่ทำงานครบ 7 ปี ขึ้นไป มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีได้ 12 วันทำงาน

ทั้งนี้ให้คำนวณอายุงานตั้งแต่วันแรกที่เข้าทำงานเป็นหลัก และบริษัทไม่อนุญาตให้มีการสะสมวันหยุดพักผ่อนประจำปีไปใช้ในปีถัดไป อย่างไรก็ตาม บริษัทสงวนสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงวันหยุดพักผ่อนประจำปีของพนักงานได้ โดยบริษัทอาจเป็นผู้กำหนดวันหยุดพักผ่อนประจำปีให้พนักงานเอง เพื่อมิให้กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานโดยรวมของบริษัท

2.4 การลาหยุดงาน บริษัทได้กำหนดให้พนักงานสามารถลาหยุดงานได้ โดยการลาหยุดงานนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.4.1 การลาหยุดงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้กำหนดไว้แบ่งเป็น 6 ประเภท คือ

2.4.1.1 ลาป่วย

2.4.1.2 ลากิจ

2.4.1.3 ลาเพื่อคลอดบุตร

2.4.1.4 ลาเพื่อทำหมัน

2.4.1.5 ลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ

2.4.2 การลาหยุดงานตามที่บริษัทกำหนดให้เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อ 2.4.1 แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

2.4.2.1 ลาอุปสมบท

2.4.2.2 ลาหยุดเพื่อเข้าพิธีสมรส

2.4.2.3 ลาโดยไม่ได้รับค่าจ้าง

2.4.2.4 ลาในกรณีพิเศษ

2.5 การทำงานล่วงเวลา

2.5.1 ในกรณีที่บริษัทให้พนักงานทำงานล่วงเวลาในวันทำงานปกติ พนักงานมีสิทธิที่จะได้รับค่าล่วงเวลาในวันทำงานในอัตราหนึ่งเท่าครึ่งของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หากพนักงานต้องทำงานล่วงเวลาไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง บริษัทจะให้พนักงานพักก่อนทำงานล่วงเวลาไม่น้อยกว่า 20 นาที ซึ่งเวลาพักจะไม่นับรวมเป็นเวลาทำงาน

2.5.2 ในกรณีที่บริษัทให้พนักงานทำงานในวันหยุด พนักงานมีสิทธิจะได้รับค่าทำงานในวันหยุด ดังนี้

2.5.2.1 พนักงานซึ่งมีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ได้แก่ พนักงานรายเดือน พนักงานทดลองงาน ให้จ่ายเพิ่มขึ้นจากค่าจ้างอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ

2.5.2.2 พนักงานซึ่งไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด ได้แก่ พนักงานรายวัน ให้จ่ายไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง ในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ

2.5.2.3 ในกรณีที่บริษัทให้พนักงานทำงนล่วงเวลาในวันหยุด พนักงานมีสิทธิจะได้รับค่าล่วงเวลาในวันหยุด เมื่อได้ทำงานในวันหยุดเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงานในอัตราสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน

2.6 วันและสถานที่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา

บริษัทจะจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลาในวันทำงาน ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้แก่พนักงานเดือนละ 1 ครั้ง ในวันสุดท้ายของทุกสิ้นเดือนตามปฏิทิน โดยจะจ่าย ณ ที่ทำการของบริษัท หรือจ่ายเข้าบัญชีธนาคารของพนักงานโดยตรง และพนักงานต้องเป็นผู้รับผิดชอบและเสียภาษีเงินได้ตามที่กำหนดไว้ในประมวลรัษฎากรโดยบริษัทจะหักภาษี ณ ที่จ่าย ไว้เป็นประจำทุกเดือน ส่วนภาษีที่ต้องชำระเพิ่มเติมเมื่อสิ้นปีนั้นพนักงานจะเป็นผู้ชำระเองเมื่อยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้

2.7 การพ้นสภาพการเป็นพนักงาน จะมีขึ้นในกรณีต่อไปนี้

2.7.1 ตาย

2.7.2 เลิกจ้าง : บริษัทฯ เห็นสมควรเลิกจ้างพนักงานตามสาเหตุต่างๆ เช่น พนักงานขาดงาน ทุจริต ฯลฯ

2.7.3 ลาออก

2.7.4 เกษียณอายุ เมื่ออายุครบ 60 ปีบริบูรณ์ในวันสิ้นปีปฏิทิน

2.8 สวัสดิการ บริการพิเศษ และสิทธิประโยชน์

บริษัทได้กำหนดให้พนักงานได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกคนของบริษัทเป็นผู้มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ มีความสามัคคีในหมู่คณะ ตลอดจนเพื่อช่วยให้พนักงานและครอบครัวมีมาตรฐานในการดำรงชีพสูงขึ้นจากที่ควรจะเป็นตามอัตราเงินเดือนของพนักงานแต่ละคนอันจะเป็นผลให้พนักงานทำงานได้ โดยปราศจากข้อบกพร่องหรือมีข้อบกพร่องน้อยที่สุด การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ของบริษัท มีดังนี้

2.8.1 สวัสดิการตามกฎหมาย

2.8.1.1 ประกันสังคม

2.8.1.2 กองทุนเงินทดแทน

2.8.2 สวัสดิการที่บริษัทจัดให้

2.8.2.1 ประกันสุขภาพ

2.8.2.2 ประกันอุบัติเหตุหมู่

2.8.2.3 เงินช่วยเหลือพนักงาน

- อุปสมบท
- สมรส
- คลอดบุตร
- เสียชีวิต (บิดา มารดา สามี ภรรยา บุตรพนักงาน)

2.8.2.4 การตรวจสุขภาพประจำปี

2.8.2.5 ห้องพยาบาล

2.8.2.6 เยี่ยมพนักงานที่เจ็บป่วย

2.8.2.7 ห้องสมุด

2.8.3 บริการพิเศษที่บริษัทจัดให้

2.8.3.1 เงินกู้เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น ซื้อรถยนต์, โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ

2.8.3.2 เงินกู้เพื่อเป็นค่ารักษาพยาบาล

2.8.3.3 เงินกู้เพื่อศึกษาต่อ หรือ การอบรมพิเศษ

2.8.3.4 เงินกู้อื่น ๆ

2.8.4 สิทธิประโยชน์

2.8.4.1 ทุนการศึกษา

2.8.4.2 ประกันภัยรถจักรยานยนต์ (พนักงานรับส่งเอกสาร / พนักงานเก็บเช็ควางบิล)

2.8.4.3 ประกันภัยรถยนต์ (ช่างซ่อมบริการ)

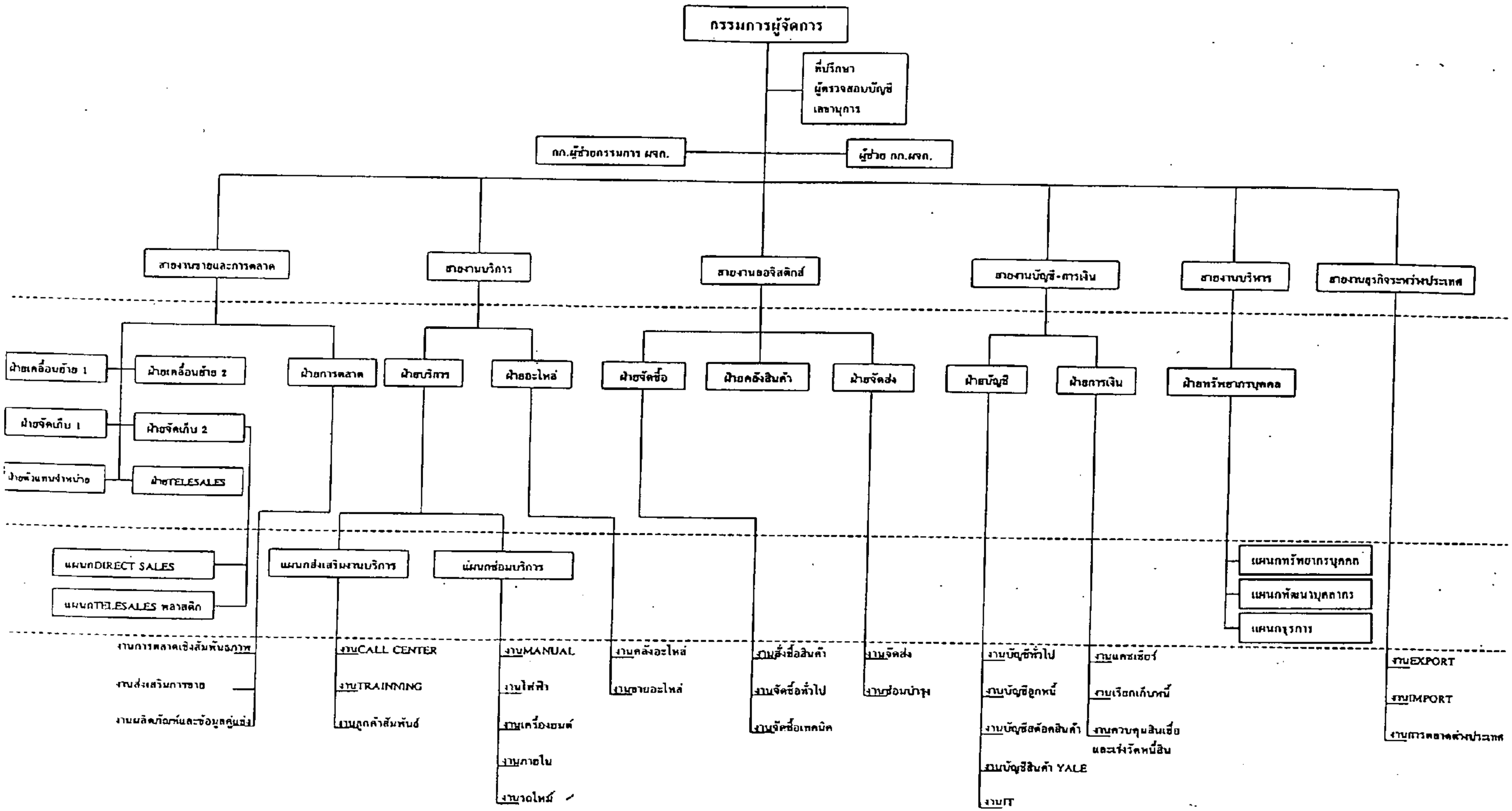
2.8.4.4 การเบิกค่าใช้จ่ายพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พักในการปฏิบัติงานนอกสถานที่

2.8.4.5 รถยนต์ประจำตำแหน่ง

3. โครงสร้างและการบริหารงานของบริษัท

ปัจจุบันบริษัทมีการแบ่งสายงานการบริหาร ดังนี้

โครงสร้างและการบริหารงานของบริษัท



<u>**บริษัทมีการแบ่งสายงานการบริหาร**</u> โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **สายงานขายและการตลาด** แบ่งออกเป็น
   - 1.1 ฝ่ายขาย
     - 1.1.1 ฝ่ายขายอุปกรณ์เคลื่อนย้าย 1
     - 1.1.2 ฝ่ายขายอุปกรณ์เคลื่อนย้าย 2
     - 1.1.3 ฝ่ายขายอุปกรณ์จัดเก็บ 1
     - 1.1.4 ฝ่ายขายอุปกรณ์จัดเก็บ 2
       - 1.1.4.1 แผนกDIRECT SALES
       - 1.1.4.2 แผนกTELESALES พลาสติก
     - 1.1.5 ฝ่ายขายตัวแทนจำหน่าย
     - 1.1.6 ฝ่ายขาย TELE SALES
   - 1.2 ฝ่ายการตลาด
     - 1.2.1 งานการตลาดเชิงสัมพันธภาพ
     - 1.2.2 งานส่งเสริมการขาย
     - 1.2.3 งานผลิตภัณฑ์และข้อมูล

2. **สายงานบริการ** แบ่งออกเป็น
   - 2.1 ฝ่ายบริการ
     - 2.1.1 แผนกส่งเสริมงานบริการ
       - 2.1.1.1 งาน CALL CENTER
       - 2.1.1.2 งาน TRAINING
       - 2.1.1.3 งานลูกค้าสัมพันธ์
     - 2.1.2 แผนกซ่อมบริการ
       - 2.1.2.1 งาน MANUAL
       - 2.1.2.2 งานไฟฟ้า
       - 2.1.2.3 งานเครื่องยนต์
       - 2.1.2.4 งานภายใน
       - 2.1.2.5 งานภายนอก
   - 2.2 ฝ่ายอะไหล่
     - 2.2.1 งานคลังอะไหล่
     - 2.2.2 งานขายอะไหล่

3. **สายงานลอจิสติกส์** แบ่งออกเป็น
   - 3.1 ฝ่ายจัดซื้อ
     - 3.1.1 งานสั่งซื้อสินค้า
     - 3.1.2 งานจัดซื้อทั่วไป
     - 3.1.3 งานจัดซื้อเทคนิค

3.2 ฝ่ายคลังสินค้า

3.3 ฝ่ายจัดส่ง

3.3.1 งานจัดส่ง

3.3.2 งานซ่อมบำรุง

4. สายงานบัญชีและการเงิน แบ่งออกเป็น

4.1 ฝ่ายบัญชี

4.1.1 งานบัญชีทั่วไป

4.1.2 งานบัญชีลูกหนี้

4.1.3 งานบัญชีสต๊อคสินค้า

4.1.4 งานบัญชีสินค้า

4.1.5 งานคอมพิวเตอร์

4.2 ฝ่ายการเงิน

4.2.1 งานแคชเชียร์

4.2.2 งานเรียกเก็บหนี้

4.2.3 งานควบคุมสินเชื่อและเร่งรัดหนี้สิน

5. สายงานบริหาร แบ่งออกเป็น

5.1 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

5.1.1 แผนกทรัพยากรบุคคล

5.1.2 แผนกพัฒนาบุคลากร

5.1.3 แผนกธุรการ

6. สายงานธุรกิจระหว่างประเทศ แบ่งออกเป็น

6.1 แผนกEXPORT

6.2 แผนกIMPORT

6.3 งานการตลาดต่างประเทศ

4. ทฤษฎีและความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของคนมิได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรต่อกันและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการ มีความยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสม ก็จะให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะต้องดำเนินงานในทางส่งเสริมชักจูงและสร้างความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจและสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น สิ่งใดที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารจะต้องพยายามประนีประนอมหรือขจัดข้อขัดแย้งให้ลดลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เสนาะ ติเยาว์. 2535 : 296)

ธรรมชาติของการปฏิบัติงานโดยทั่วไปนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นได้ผลตอบแทนทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ ผู้ที่ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการได้จำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ ความต้องการด้านบุคคล และความต้องการด้านสังคม เฮอร์ซเบอร์ก มอสเนอร์ และไซเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 -115) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดพลังจูงใจในการทำงาน 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factor) และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factor) ว่าถ้าหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมาก บุคลากรในหน่วยงานย่อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจมาก เพราะสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นจะโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติเต็มใจในการปฏิบัติงาน รักงานและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าหน่วยงานใดไม่มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดการขาดแรงจูงใจ หรือขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ลำดับขั้นของการจูงใจจะเริ่มด้วย การที่มนุษย์มีความต้องการ (Need) ก็จะเกิดแรงขับหรือแรงจูงใจ (Drive or Motive) ให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (Behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ นั่นคือ ความสำเร็จตามเป้าหมาย (Achievement of Goal) ที่ตั้งไว้ (สุชา จันทน์เอม. 2531 : 101 -102) ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิ ได้ดังนี้

ความต้องการ →	แรงขับหรือแรงจูงใจ →	พฤติกรรม →	ความสำเร็จตามเป้าหมาย
(Need)	(Drive or Motive)	(Behavior)	(Achievement of Goal)

จากแผนภูมิดังกล่าว สามารถอธิบายกระบวนการของการจูงใจได้ว่า ความต้องการจะเป็นตัวกระตุ้นแรงขับ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความต้องการ จะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ ความไม่สมดุลทางด้านร่างกายได้แก่ การขาดอาหาร น้ำดื่ม หรือสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต ส่วนความไม่สมดุลทางด้านจิตใจ ได้แก่ การขาดความรัก ความเข้าใจ ความเป็นมิตรจากผู้อื่น ฯลฯ

แรงขับ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง โดยก่อให้เกิดพลังที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น ความต้องการอาหารและน้ำจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความหิวและกระหาย ส่วนการขาดความเป็นมิตรจะถูกแปลงเป็นแรงขับในรูปของความต้องการ ความผูกพัน เป็นต้น

เป้าหมาย ในกระบวนการของการจูงใจ เป้าหมายจะหมายถึง สิ่งที่ช่วยบรรเทาความต้องการและลดแรงขับให้น้อยลง การบรรลุเป้าหมายจะเป็นการเสริมสร้างความสมดุลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับให้น้อยลงหรือขจัดให้หมดไป จากตัวอย่างข้างต้น การได้รับอาหาร น้ำดื่ม และการมีเพื่อนจะช่วยปรับความสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ และจะช่วยลดแรงขับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป้าหมายของตัวอย่างนี้คือ อาหาร น้ำ และเพื่อนนั่นเอง

5. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ ถือว่าคนเป็นทรัพยากรการบริหาร (Administration Resources) ที่สำคัญที่สุด การบริหารไม่ว่าจะเป็นราชการหรือองค์การเอกชน มีทรัพยากรอันเป็นปัจจัยอยู่ 4 ประการ คือ คน (Man)เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า 4'M (อุทัย หิรัญโต. 2531 : 1) ทรัพยากรการบริหารแต่ละประเภท มีความสำคัญในตัวของมันเอง และพึ่งพาอาศัย

ซึ่งกันและกันจะขาดเสียอย่างหนึ่งอย่างใดหาได้ไม่ อย่างไรก็ตาม คนถือว่าเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญเหนือทรัพยากรอื่นใด การที่จะให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจของคน ซึ่งก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

ปารค์เกอร์ และโอเกิลสบี (Parker and Oglesby. 1972 : 173) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน ส่วนกรีน (Green. 1972 : 41) ให้ความหมายว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and other. 1996 : 80) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา เช่นเดียวกับ สเตาส์ และเซลล์เลส (Stauss and Sayles. 1960 : 119 -121) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่างๆ เป็นงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ส่วน บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

สมิธ (Smith. 1964 : 114 -135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่า ตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม ส่วน ซีคอร์ดและแบคก์แมน (Secord and Backman. 1964 : 391) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนอาจพอใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ บางคนอาจพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน ส่วนมอร์ส (Morse. 1958 : 27) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้ลดความเครียดลงและเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

ทนงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523 : 1 - 2) ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การบริหารงานใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทางคือ ให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ด้านการจัดระบบองค์การ หากองค์การใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีวุฒิสูงและมีความสามารถมาก ความพอใจจะสูง มีขั้นตอนระเบียบวิธีการมาก ความพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพอใจจะต่ำ

2. ด้านการบริหารทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องภายในกิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง ส่วนสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจจะเป็นสาเหตุที่ไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ

3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจสำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

จำนง สมประสงค์ (2518 : 109) ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การลดความสนใจให้น้อยลงและสร้างความท้อถอยในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตต่ำลง และเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการที่องค์การจะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้น นักบริหารที่ฉลาดจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความต้องการต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติและปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญต่อการทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ แล้วสนองตอบความต้องการเหล่านั้นให้ครบถ้วน ทั้งนี้โดยจะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ตามที่ตั้งไว้ในจุดประสงค์ของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้อาศัยกรอบแนวคิดจากทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมุ่งหวังไว้ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็งและทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ (วุฒิชัย จำนง. 2524 : 269) ซึ่งชาญวิทย์ โตธนะคุณ (2536 : 14) ได้จำแนกองค์ประกอบของกระบวนการจูงใจตามทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของนักจิตวิทยาต่างๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับตัวบุคคลในองค์การเป็นหลัก
2. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลเป็นหลัก
3. กลุ่มที่สนใจทั้งตัวบุคคลในองค์การและสภาพแวดล้อมในองค์การ

1. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับตัวบุคคลในองค์การเป็นหลัก

ทฤษฎีการจูงใจที่นักวิชาการในกลุ่มนี้ตั้งขึ้น ให้ความสนใจกับตัวบุคคลในองค์การเป็นหลัก นักวิชาการกลุ่มนี้ ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) วรูม (Vroom) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และแมคเคลแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of NeedsTheory)

มาสโลว์ (Maslow) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น จึงได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ได้ดังนี้ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2516 : 245)

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีสิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป กล่าวคือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80 - 91) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Need) อย่างมีระเบียบ ซึ่งสามารถแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรก ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะใช้จูงใจมนุษย์ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ เช่น ปรารถนาจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภยันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรืออาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึง ความต้องการมีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีบำเหน็จบำนาญอีกด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่ความต้องการสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ความต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ ตลอดจนการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ความภาคภูมิใจ สถานภาพ และความเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดทั้งการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self – Actualization Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงสุด คือ ความต้องการที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ แต่เป็นสิ่งที่ยากจะแสวงหาได้ ความต้องการชนิดนี้มีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างไปในคนแต่ละคน

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีนี้ บุคคลจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 – 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับการสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom. 1970 : 91 -103) เป็นทัศนะที่เชื่อเกี่ยวกับการอภิปรายวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง

วรูม ได้ศึกษาถึงจิตวิทยาของบุคคลในองค์การและพบว่าการที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดก็ตามจะขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ตัว ได้แก่

1. ผลตอบแทนที่จะได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่ครอบครองอยู่เพียงใด
2. ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ

3. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เชื่อว่า ตนจะต้องเป็นผู้ได้รับผลตอบแทนอันนั้น

4. มีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนตามความคาดหวังหรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้น เมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงหาได้รับผลตอบแทนลดลง แต่ถ้าบุคคลใดไม่สนใจต่อผลตอบแทน ความสัมพันธ์ทั้งหมดนี้จะหายไปและถ้าบุคคลไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ ความสัมพันธ์จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม

การศึกษาจิตวิทยาของบุคคลในองค์การของวรูมนี้ เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติของบุคคลในองค์การ ซึ่งวรูมได้เสนอไว้ว่า การที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกปฏิบัติอย่างไร เมื่อเกิดความต้องการพร้อม ๆ กันหลายสิ่ง ซึ่งจะมีการพิจารณาอยู่ 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่า เป้าหมายที่จะไปสู่นั้น มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)

2. พิจารณาว่า สิ่งที่กระทำนั้น สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดมุ่งหมายได้เพียงใด (Expectancy)

ความสัมพันธ์ทั้ง 2 ประการนี้ เป็นกระบวนการในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลในการที่จะเลือกกระทำหรือไม่เลือกกระทำ กล่าวโดยสรุปทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนาอยากได้ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ และผู้ปฏิบัติงานยังมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานอันนั้นได้สำเร็จ โดยเชื่อว่าตนจะได้รางวัลตอบแทน

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 242) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงประกอบด้วย

1. Existence Needs (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concrete) คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้หรือความต้องการในการอยู่รอด

2. Related Needs (R) หรือความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

3. Growth Needs (G) หรือความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่อง และบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการของ แมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired-needs Theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 245) เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความต้องการที่จะแสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิต และการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่าง มากกว่าความต้องการอื่น ๆ จำแนกความต้องการพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Power Needs) คนที่มีความต้องการอำนาจสูงมักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านั้นจะพยายามใฝ่หาตำแหน่งต่างๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนคุยเก่ง มีข้อโต้แย้งบ่อยๆ มีบุคลิกเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจริงทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน

2. ความต้องการความผูกพัน (Affiliation Needs) บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูง มักจะพอใจที่ได้รับความรัก ความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวด หรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับ

ตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่นๆ อยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมที่จะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะกับคนอื่นๆ

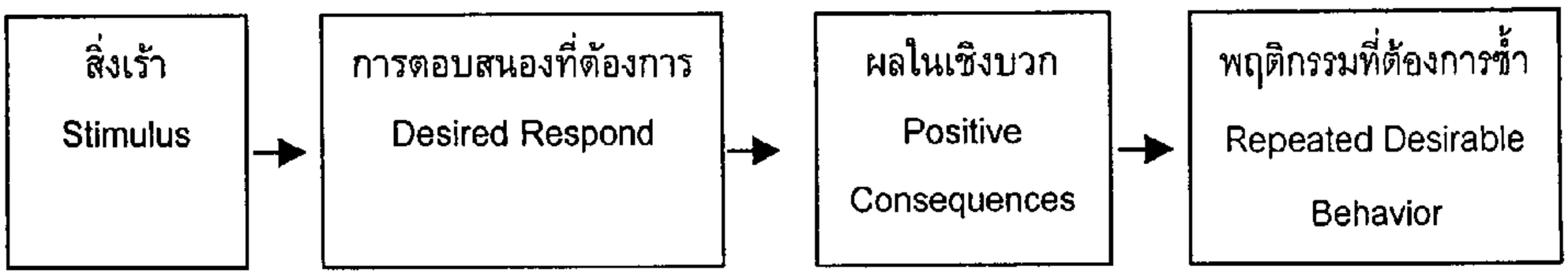
3. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าต่อการเสี่ยง แต่มักจะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่ง ๆ ทำงานแบบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนัก และถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้นก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

2. กลุ่มที่มุ่งให้ความสนใจกับปัจจัยแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลเป็นหลัก

นักวิชาการผู้ก่อตั้งทฤษฎีการจูงใจในแนวนี้ ได้แก่ สกินเนอร์ (B.F. Skinner)

ทฤษฎีเสริมแรงของสกินเนอร์ (Reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (Skinner. 1971 : 45) มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคลโดยส่วนรวมเป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก ไม่ใช่ความต้องการภายใน หรือตัณหา นอกจากนั้นการเสริมแรงในเชิงบวก (Positive Reinforcement) อันได้แก่ สิ่งเร้า (Stimulus) จะเสริมสร้างแนวโน้มให้เกิดการตอบสนองที่ต้องการในเชิงบวก (Positive Consequences) และมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนการตอบสนองที่จะนำไปสู่ผลในเชิงลบ (Negative Consequences) มีแนวโน้มที่จะหยุดไป ดังนั้น ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องเลือกการเสริมแรง (Reinforces) ที่มีพลังไปในทางที่จะส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น โดยการให้เงินเดือน และพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นธรรม หรือมอบหมายงานที่น่าสนใจ กระบวนการของการเสริมแรงจะเป็นดังนี้



ภาพประกอบ 1 กระบวนการเสริมแรงเชิงบวกของสกินเนอร์

3. กลุ่มที่สนใจทั้งตัวบุคคลในองค์การและสภาพแวดล้อมในองค์การ

นักวิชาการในกลุ่มนี้ ได้แก่ แอลตัน เมโย และเฟรดเดอริกด์ เฮอร์เบอร์ก (Elton Mayo and Frederick Herzberg)

การศึกษาที่ฮอร์ธอร์น (Hawthorne Studies)

เมโย (Mayo. 1963 : 156 -160) ได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงานในโรงงานผลิตเครื่องไฟฟ้าของ The Western Electric

Company ที่เมือง ฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ระหว่างปี ค.ศ. 1927 - 1932 ซึ่งผลการศึกษานี้แม้จะยังไม่มีลักษณะเป็นทฤษฎี เช่น ผลการศึกษาของนักวิชาการท่านอื่นๆ แต่ก็นับว่าเป็นนิมิตใหม่ของกระบวนการบริหารงานซึ่งให้ความสำคัญแก่ตัวคนงานทั้งงานด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่องาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันเป็นก้าวแรกของวิชามนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) ซึ่งได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ผลการศึกษาของเมโยสรุปได้ ดังนี้

1. บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความรู้สึกของตนที่มีต่องานที่ทำอยู่ ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งสนใจในความเป็นไปของบุคคลนั้น

2. การหยุดพักในระหว่างชั่วโมงทำงาน การลดชั่วโมงการทำงาน การบริการเครื่องดื่ม แม้ไม่มีส่วนช่วยเพื่อเพิ่มผลผลิตของคนงานมากนัก ก็มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในทางจิตใจเกี่ยวกับทัศนคติและอารมณ์ของคนงาน ซึ่งจะมีส่วนต่อผลผลิตเป็นอย่างมาก

3. เมื่อทำงานเป็นกลุ่ม บุคคลจะทำงานได้ผลผลิตมากกว่าการทำงานคนเดียว และพบว่าเงินค่าจ้างแต่เพียงอย่างเดียวมิใช่เครื่องกำหนดว่าจะได้ผลงานเท่านั้นเท่านี้ แต่คนงานจะยอมอุทิศเพื่อทำงานให้ได้ผลผลิตมากขึ้นในกลุ่มที่ยอมรับตน

4. วิธีการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญเท่า ๆ กัน หรือมากกว่าการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือเครื่องมือในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two - Factors Theory or Motivation-Hygiene Theory)

เฮอร์ซเบอร์ก เป็นศาสตราจารย์ทางด้านจิตวิทยาซึ่งได้อุทิศเวลาหลายปีในการศึกษาค้นคว้าเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเฮอร์เบอร์ก มอสเนอร์ และไซเดอร์แมน (Herzbeberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113 -115) ได้ศึกษาทัศนคติในการปฏิบัติงานของนักการบัญชีและวิศวกรในโรงงานจำนวน 200 คนพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่สองปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากปฏิบัติงานจริง ๆ หรือปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจ (Motivation Factors) มีดังนี้

1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน (Achievement)

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.3 ลักษณะของงาน (Work - Itself)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่ง (Advancement)

2. ปัจจัยที่ค้ำจุน คือ สิ่งที่เพิ่มส่งเสริมความไม่อยากปฏิบัติงานให้กลับเป็นมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Hygiene Factors) มีดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

2.2 วิธีการปกครองและความรู้ความสามารถในการปกครอง (Supervision Technical)

2.3 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition)

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations)

2.5 โอกาสก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ (Possibility of Growth)

2.6 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Welfare)

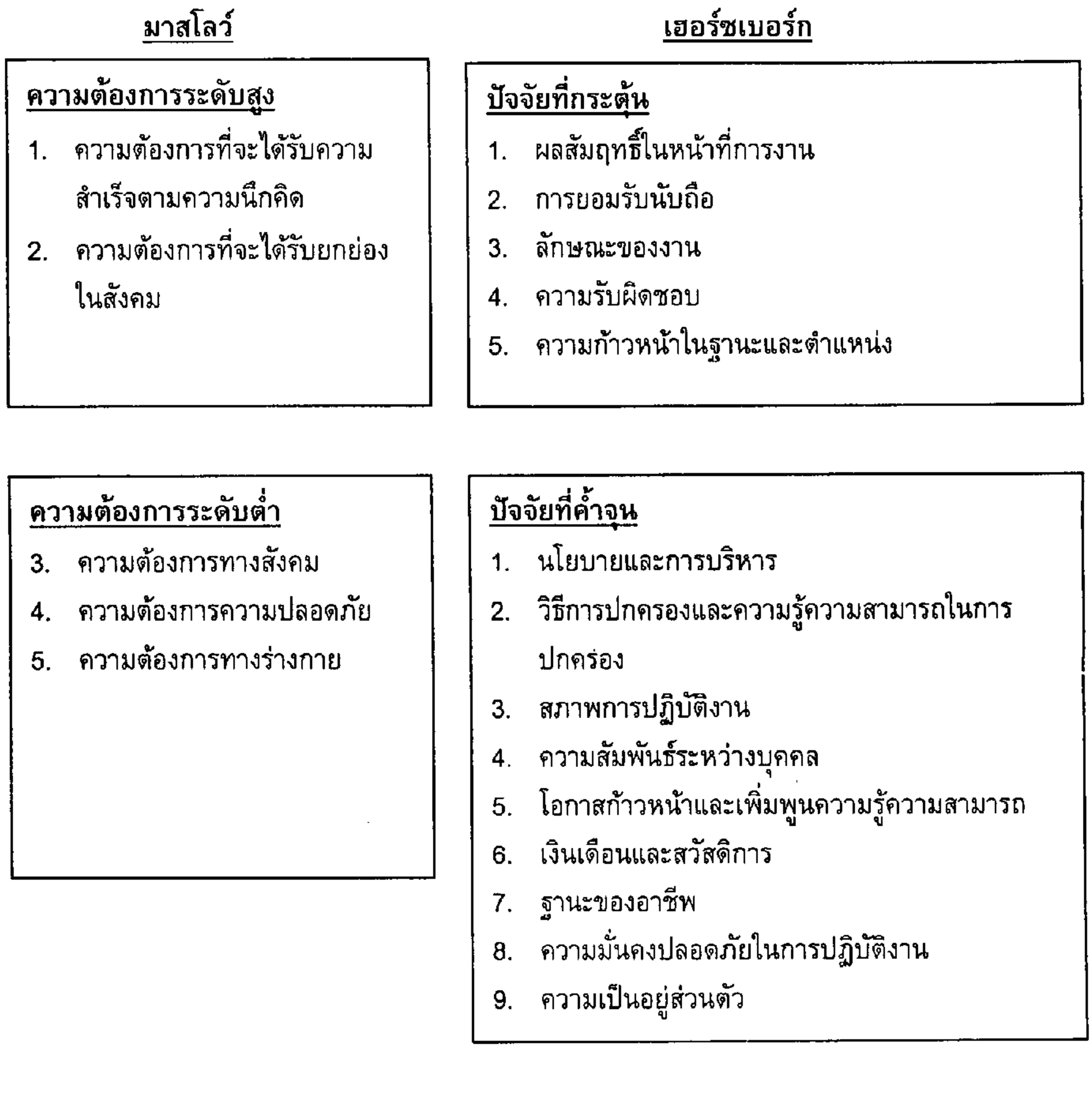
2.7 ฐานะของอาชีพ (Status)

2.8 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security)

2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจ (Job Security) อย่างแท้จริง สำหรับปัจจัยที่ค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่เมื่อขาดแล้วจะสร้างความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job dissatisfaction)

เฮอร์ซเบอร์กได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่คำนึงถึงเป้าหมายของบุคคล และองค์การเพื่อขจัดความขัดแย้งระหว่างความต้องการของบุคคลและความต้องการขององค์การ ซึ่งต่างกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ที่สนใจเฉพาะตัวบุคคล ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 เปรียบเทียบความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก

ห ๒๒๗๐๙๑ ส.๓

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

งานวิจัยภายในประเทศ

ไพศาล หวังพาณิช (Paisal Wanghpanich. 1984 : 87 - 89) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามแนวคิดของสมิธ เคนดอลล์ และฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin. 1969) จากองค์ประกอบของงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้ การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงานจากกลุ่มตัวอย่าง 481 คน พบว่า อาจารย์ที่มีความพึงพอใจต่องานในบางด้านต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามสถานภาพส่วนตัว ดังนี้

1) อาจารย์ที่มีอายุมาก ทำงานมานานมาก หรือมีเงินเดือนปานกลาง และเงินเดือนมาก จะมีความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้สูงที่สุด

2) อาจารย์หญิงมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากกว่าอาจารย์ชาย

3) อาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจกับงานของเขา มากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการอื่น ๆ และทั้งอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจในเรื่องรายได้มากกว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการในระดับที่ต่ำกว่า

4) เกี่ยวกับที่ตั้งของสถานที่ทำงานที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจโดยสรุปต่างกัน อาจารย์ที่ปฏิบัติงานนอกเขตกรุงเทพมหานครมีตำแหน่งทางวิชาการ ระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ทำงานมานานหรือเงินเดือนสูงจะแสดงความพึงพอใจโดยสรุปสูงสุด

ศิริมา ปาณฑรังตานนท์ (2527) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารไทยพาณิชย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทุกแห่งมีนโยบายที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ แต่มักจะเน้นระดับบริหารก่อน การวางแผนพัฒนาเริ่มตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานและพัฒนาเพื่อเตรียมขยายสาขารวมทั้งเพื่อเตรียมไว้ป้องกันการขาดแคลนพนักงานระดับบริหารที่จะรับช่วงและสืบทอดในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง พนักงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.48) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่จำเป็น และต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ

ธนาคารส่วนใหญ่มีการวางแผนสำหรับพัฒนาพนักงาน การวางแผนการพัฒนาความก้าวหน้านี้พนักงานส่วนใหญ่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น การได้รับมอบหมายที่ท้าทายความสามารถและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ฝึกสอน ให้คำปรึกษางานและแนะนำงานในเรื่องการพัฒนาตนเอง ปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจและปรากฏว่าประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ผลพลอยได้อันเกิดจากการที่หัวหน้างานช่วยเหลือในการพัฒนาแก่พนักงาน คือ การก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาสูงขึ้น อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์การ ส่วนปัญหาที่มักพบคือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการที่จะพัฒนาในแผนกงานลงไปจนถึงแต่ละบุคคลนั้นไม่ได้จัดทำเป็นระบบและเป็นปัจจุบันเสมอ

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความมั่งคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน

ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

ปทุม เมตะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า

1. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้ เพศ ได้แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรส ม่าย ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน และประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในภาค่ 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศและจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นเรศ ภูโคกสูง (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก์ ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตนเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ธำรง นครรัตนชัย (2535) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งโดยภาพรวม และในองค์ประกอบด้านที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ทำงา ส่วนในด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านเลื่อนเงินเดือน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์เบอร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจใน

การทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานร่วมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า

งานวิจัยในต่างประเทศ

Walker and Guest (1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องกับองค์ประกอบด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจของ Herberg เขาได้สรุปข้อค้นพบไว้ดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นการวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกันโอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพอใจในงานต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ

2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วยแต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในความพอใจก็จริงแต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงานหัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่นๆเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจ

Frederick Phillip (1995) ศึกษาเรื่องความเป็นผู้นำและลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในบรรยายกาศทำงานและผลปฏิบัติงานพบว่า ลักษณะความเป็นผู้นำและลักษณะงานมีผลต่อการปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะความเป็นผู้นำยังมีอิทธิพลสูงต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง

Patrick Joseph (1994) ศึกษาเรื่องตัวแปรด้านองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานได้แก่ การฝึกอบรม การประเมินผล ความสัมพันธ์กับพนักงาน ความพร้อมด้านอุปกรณ์สำนักงานต่างๆสภาพการทำงาน รวมทั้งพนักงานและองค์กรร่วมมือกันเป็นอย่างดี

Ronald Aland (1997) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ ขวัญกำลังใจ การบริการสังคมและกิจกรรมในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดคือ ความก้าวหน้า ค่าชดเชยและระดับการศึกษา

Guilford and Gray (1970) ได้รวบรวมองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัย 150 ชิ้นพบว่า สี่ปัจจัยแรกที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานคือความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

Keffer (1976) ได้ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานสถานบันโพลีเทคนิคพบว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานคือ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบตัวงานเอง และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ทั้งหมด 120 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้จำนวนประชากรทั้งหมด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับน้ำหนัก กำหนดดังนี้

1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน อาทิ องค์การและการจัดการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ : 2539) การบริหารงานบุคคล (เสนาะ ติเยาว์ : 2535) และความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (อรนิตย์ ญาณศิริ : 2539) เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

5. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขให้ถูกต้อง

7. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ

8. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และนางสมลักษณ์ รัตนปทุมวงศ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ ได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 จำนวน 30 ข้อ

9. ปรับปรุงภาษาแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้

10. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกไปทดลองใช้ (Try - Out) กับบุคลากร บริษัท วิน แมททรีเรียล แฮนด์ลิ้ง จำกัด (บริษัทฯ ในเครือ) จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะโครงสร้าง การบริหารงานคล้ายคลึงกัน แล้วหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) ได้ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .2546 ถึง .7127 จากนั้นนำข้อที่ใช้ได้จำนวน 30 ข้อ มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และนำแบบสอบถามไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการแจกและให้บุคลากรกรอกแบบสอบถามในการวิจัย

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 – 10 ธันวาคม 2545 โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และวิธีการตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 ฉบับ ได้รับคืนมา 120 ฉบับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วจึงดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วคัดเลือกเอาไว้เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ นำมาจัดทำรหัสและกรอกตัวเลขในการกระดานรหัส

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package For the Social Sciences) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่า $(\overline{X})$ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์. 2521 : 36)

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์. 2521 : 55)

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\left(\sum x\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าความเที่ยงตรง โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์. 2545 : 95)

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องของระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

R แทน ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า +1

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า 0

ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์ให้ค่า -1

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC ที่มีค่า 0.5 ขึ้นไปแสดงว่าข้อสอบวัดหรือ เป็นตัวแทนจุดประสงค์ของวิชา

2.2 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของเครื่องมือวัด โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r_{xy}) โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์. 2545 : 84)

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

เมื่อ N แทน จำนวนคนในกลุ่ม

X แทน คะแนนของข้อคำถาม

Y แทน คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่า α - Coefficient โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญอนันต์พงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2}\right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัด

K แทน จำนวนส่วนย่อยหรือจำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ

S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่า t (t - test) จากสูตร (McCall. 1970 : 209)

$$t_{obs} = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^{\,2}}{N_1} + \frac{S_2^{\,2}}{N_2}}}$$

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

$$t_{crit} = \frac{S_{\bar{x}_1}^{\,2}(t_1) + S_{\bar{x}_2}^{\,2}(t_2)}{S_{\bar{x}_2}^{\,2} + S_{\bar{x}_2}^{\,2}}$$

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 342)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน F-distribution

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) (Tukey – Kramer Test (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 375)

$$qTK = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_E \frac{\left[\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2}\right]}{2}}}$$

เมื่อ H_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง

X_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง

N_1 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1

N_2 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 2

MS_E แทน Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่ง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	70	58.3
หญิง	50	41.7
รวม	120	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	43	35.8
ตั้งแต่ 30 ปี – 33 ปี	40	33.3
มากกว่า 33 ปี ขึ้นไป	37	30.8
รวม	120	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ปวส.	41	34.2
ปวส.	27	22.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	52	43.3
รวม	120	100
4. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	42	35.0
3 – 5 ปี	36	30.0
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	42	35.0
รวม	120	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน – เจ้าหน้าที่)	90	75.0
ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก / หัวหน้าฝ่าย)	14	11.7
ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการฝ่าย)	14	11.7
ผู้บริหารระดับสูง (ผู้จัดการสายงานเท่านั้น)	2	1.7
รวม	120	100

ผลการวิเคราะห์ตาราง 1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ ชาย มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 หญิง มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

2. อายุ น้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และรองลงมาตามลำดับ คือ ตั้งแต่ 30 ปี – 33 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 มากกว่า 33 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป มากที่สุด มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และรองลงมาตามลำดับ คือ ต่ำกว่า ปวส. มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ปวส. มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

4. ประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป และน้อยกว่า 3 ปี มากที่สุด มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และประสบการณ์ 3 – 5 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

5. ตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน – เจ้าหน้าที่) มากที่สุด มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และรองลงมาตามลำดับ คือ ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการฝ่าย) และผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก / หัวหน้าฝ่าย) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ผู้บริหารระดับสูง (ผู้จัดการสายงานเท่านั้น) มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

2.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน มาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน	3.33	0.49	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	2.65	0.50	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.52	0.51	มาก
ด้านการบังคับบัญชา	3.51	0.69	มาก
ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	2.97	0.55	ปานกลาง
รวม	3.20	0.55	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.52) และด้านการบังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.51) อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะงาน ($\overline{X}$ = 3.33) ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ($\overline{X}$ = 2.97) และด้านค่าตอบแทน ($\overline{X}$ = 2.65) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2.2 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรแต่ละด้าน แยกเป็นรายข้อ

2.2.1 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านลักษณะงาน และแยกเป็นรายข้อมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านลักษณะงานโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงาน			
1. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่	3.36	0.79	ปานกลาง
2. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด	3.68	0.78	มาก
3. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิด ริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	3.22	0.78	ปานกลาง
4. ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.58	0.73	มาก
5. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน	3.51	0.82	มาก
6. การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น	2.67	0.86	ปานกลาง
รวม	3.33	0.49	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด ($\overline{X}$ = 3.68) ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน ($\overline{X}$ = 3.58) งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.51) มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ($\overline{X}$ = 3.36) ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำ ความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 3.22) และการปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น ($\overline{X}$ = 2.67)

2.2.2 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านค่าตอบแทน และแยกรายข้อมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านค่าตอบแทน			
1. เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	2.69 2.60	.72 0.71	ปานกลาง
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพ	2.57 2.42	.70 0.83	น้อย
3. ขั้นตอนขอรับสวัสดิการของบริษัทฯ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	2.53 2.92	.70 0.73	ปานกลาง
4. สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเพียงพอ	2.52 2.68	.76 0.68	ปานกลาง
รวม	2.58 2.65	.53 0.50	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัทฯ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 2.92) สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเพียงพอ ($\overline{X}$ = 2.68) เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน ($\overline{X}$ = 2.60) มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับน้อย คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพ ($\overline{X}$ = 2.42)

2.2.3 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และแยกรายข้อมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา			
1. ท่านรู้สึกพอใจในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.53 3.65	.72 0.68	มาก
2. ทีมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี	3.38 3.51	.91 0.69	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.36 3.80	.87 0.74	มาก
4. เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น จะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไข จนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	2.88 3.22	.89 0.77	ปานกลาง
5. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เต็มที่	3.26 3.43	.71 0.82	ปานกลาง
6. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน	3.38 3.39	.86 0.77	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.14 3.63	.96 0.77	มาก
รวม	3.28 3.52	.70 0.51	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.80) ท่านรู้สึกพอใจในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ = 3.65) ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.63) ทีมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ($\overline{X}$ = 3.51) มีข้อที่มีคะแนนปานกลาง 3 ข้อ คือ ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เต็มที่ ($\overline{X}$ = 3.43) ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.39) และเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น จะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ($\overline{X}$ = 3.22)

2.2.4 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบสอบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านการปกครองบังคับบัญชา และแยกรายข้อมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการปกครองบังคับบัญชา			
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	3.46	0.93	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้า	3.52	0.91	มาก
3. ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน	3.58	0.82	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามีการประชุมปรึกษาเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.46	0.90	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.54	0.79	มาก
6. ผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม	3.52	0.77	มาก
รวม	3.51	0.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 3.58) ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.54) ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 3.52) ผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม ($\overline{X}$ = 3.52) มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.46) และผู้บังคับบัญชามีการประชุมปรึกษาเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ($\overline{X}$ = 3.46)

2.2.5 การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และแยกรายข้อมาหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
1. ท่านมีโอกาสพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.51	0.71	มาก
2. บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ	2.82	0.97	ปานกลาง
3. บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม	3.02	0.85	ปานกลาง
4. บริษัทฯ ส่งเสริมให้มีการดูงาน	2.48	0.83	น้อย
5. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.78	0.81	ปานกลาง
6. ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น	2.98	0.81	ปานกลาง
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มั่นคงกว่าสายงานอื่นๆ	3.19	0.85	ปานกลาง
รวม	3.51	0.69	มาก

ผลการวิเคราะห์ตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ ท่านมีโอกาสพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ($\overline{X}$ = 3.51) มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มั่นคงกว่าสายงานอื่นๆ ($\overline{X}$ = 3.19) บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 3.02) ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น ($\overline{X}$ = 2.98) บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ ($\overline{X}$ = 2.82) ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\overline{X}$ = 2.78) มีข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ บริษัทฯ ส่งเสริมให้มีการดูงาน ($\overline{X}$ = 2.48)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำแนกตามตัวแปรอิสระดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและแยกเป็นรายด้านของบุคลากรชายและหญิง

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในแต่ละด้านและโดยรวม มาเปรียบเทียบกันและทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t - test ทดสอบ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	เพศ				t
	ชาย (N = 70)		หญิง (N = 50)		
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงาน	3.38	0.51	3.27	0.47	1.15
2. ด้านค่าตอบแทน	2.73	0.50	2.54	0.50	2.09 *
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.60	0.51	3.40	0.48	2.19 *
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.59	0.56	3.40	0.84	1.51
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2.99	0.56	2.94	0.56	0.51
รวม	3.26	0.38	3.11	0.43	2.01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 8 พบว่า บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.11 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านลักษณะงาน บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.27 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทน บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 และ 2.54 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.40 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการบังคับบัญชา บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.40 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และ 2.94 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานมาเปรียบเทียบกันและทดสอบความแตกต่างโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	น้อยกว่า 30 ปี		ตั้งแต่ 30 ปี – 33 ปี		มากกว่า 33 ปี		df	F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.21	0.59	3.38	0.41	3.44	0.44	2,117	2.36
2. ด้านค่าตอบแทน	2.67	0.56	2.57	0.52	2.72	0.42	2,117	0.89
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.61	0.54	3.44	0.50	3.50	0.47	2,117	1.29
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.59	0.60	3.40	0.74	3.55	0.75	2,117	0.83
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2.93	0.58	3.01	0.49	2.97	0.61	2,117	0.22
รวม	3.20	0.44	3.16	0.36	3.23	0.42	2,117	0.34

ผลการวิเคราะห์ตาราง 9 พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี อายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 3.20 และ 3.16 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.34)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี กลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี และกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.38 และ 3.21 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 2.36)

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72, 2.67 และ 2.57 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.89)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 กลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี และกลุ่มอายุ 30 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50, และ 3.44 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.29)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.55 กลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.83)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรกลุ่มอาย 30 ปี – 33 ปี กลุ่มอายมากกว่า33 ปี และกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01, 2.97 และ 2.93 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.22)

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	ต่ำกว่า ปวส.		ปวส.		ปริญญาตรีขึ้นไป		df	F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.29	0.50	3.41	0.52	3.33	0.48	2,117	0.47
2. ด้านค่าตอบแทน	2.71	0.45	2.74	0.53	2.56	0.52	2,117	1.49
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.45	0.50	3.70	0.49	3.48	0.51	2,117	2.28
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.44	0.68	3.69	0.57	3.48	0.76	2,117	1.20
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2.96	0.52	3.06	0.53	2.93	0.60	2,117	0.49
รวม	3.17	0.39	3.32	0.41	3.16	0.41	2,117	1.61

ผลการวิเคราะห์ตาราง 10 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. ต่ำกว่า ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, 3.17 และ 3.16 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.61)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต่ำกว่า ปวส. มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41, 3.33 และ 3.29 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.47)

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. ต่ำกว่า ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74, 2.71 และ 2.56 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.49)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต่ำกว่า ปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.45 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 2.28)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต่ำกว่า ปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.44 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิต (F = 1.20)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. ต่ำกว่า ปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06, 2.96, และ 2.93 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.49)

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	น้อยกว่า 3 ปี		ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี		ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป		df	F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.25	0.52	3.29	0.53	3.46	0.42	2,117	2.03
2. ด้านค่าตอบแทน	2.71	0.54	2.62	0.46	2.63	0.50	2,117	0.40
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.61	0.53	3.49	0.57	3.45	0.42	2,117	1.18
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.55	0.72	3.50	0.69	3.49	0.68	2,117	0.81
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.03	0.55	2.89	0.56	2.97	0.56	2,117	0.63
รวม	3.23	0.42	3.16	0.43	3.20	0.38	2,117	0.33

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23, 3.20 และ 3.16 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.33)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46, 3.29 และ 3.25 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 2.03)

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.71, 2.63 และ 2.62 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.40)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.18)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.49 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.81)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03, 2.97 และ 2.89 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.63)

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่ง

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	ระดับปฏิบัติการ		ผู้บริหารระดับต้น		ผู้บริหารระดับกลาง		ผู้บริหารระดับสูง		df	F
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านลักษณะงาน	3.28	0.49	3.31	0.48	3.65	0.46	3.67	0.24	2,117	2.73 *
2. ด้านค่าตอบแทน	2.62	0.49	2.83	0.52	2.63	0.57	3.00	0.00	2,117	1.10
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.53	0.49	3.52	0.72	3.44	0.39	3.43	0.20	2,117	0.15
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.50	0.70	3.60	0.77	3.44	0.66	3.92	0.12	2,117	0.34
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	2.92	0.55	3.11	0.57	3.06	0.61	3.36	0.10	2,117	0.98
รวม	3.17	0.39	3.28	0.54	3.24	0.78	3.47	0.84	2,117	0.66

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47, 3.28, 3.24 และ 3.17 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.66)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.65 ระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31, 3.28 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 2.73)

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00, 2.83, 2.63 และ 2.62 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.10)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, 3.52 ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และ 3.43 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.15)

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92, 3.60 ระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.44 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.34)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.11, 3.06 และ 2.92 ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 0.98)

กรณีที่พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานแตกต่างกันจำแนกตามระดับตำแหน่งงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method) ปรากฏ ดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ในด้านลักษณะงานจำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับปฏิบัติการ $\overline{X}$ = 3.28	ผู้บริหารระดับต้น $\overline{X}$ = 3.31	ผู้บริหารระดับกลาง $\overline{X}$ = 3.65	ผู้บริหารระดับสูง $\overline{X}$ = 3.67
ด้านลักษณะงาน					
ระดับปฏิบัติการ	3.28	-	0.03	0.37 *	0.39
ผู้บริหารระดับต้น	3.31	-	-	0.34	0.36
ผู้บริหารระดับกลาง	3.65	-	-	-	0.02
ผู้บริหารระดับสูง	3.67	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านลักษณะงาน แตกต่างกับระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารระดับกลางมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านลักษณะงานมากกว่า ระดับปฏิบัติการ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ตำแหน่ง ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานให้กับบุคลากรในฝ่ายต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับบุคลากรบริษัทฯ ทุกคน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้จำนวนประชากรทั้งหมด

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำนวน 120 ฉบับ ซึ่งได้รับคืนมา 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหา ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วจึงดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตรวจแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วคัดเลือกเอาไว้เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ นำมาจัดทำรหัส และกรอกตัวเลขในการกระดานรหัส

2. การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package For the Science) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่า ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test)

2.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มที่มีสถานภาพต่างกันตามตัวแปรอิสระ คือ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการของนิวแมนคูลส์ (Newman Keuls Method)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาจำนวน และร้อยละ สรุปผลดังนี้

1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง

1.2 อาย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง น้อยกว่า 30 ปี มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ตั้งแต่ 30 ปี – 33 ปี และมากกว่า 33 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป มากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ต่ำกว่า ปวส. และปวส.

1.4 ประสบการณ์ทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่า 5 ปี ขึ้นไปและน้อยกว่า 3 ปี มากที่สุด รองลงมา คือ 3 – 5 ปี

1.5 ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ มากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูง

2. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน ตามลำดับ

ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น ตามลำดับ

2.2 ด้านค่าตอบแทน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนขอรับสวัสดิการของบริษัทฯ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเพียงพอเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน ตามลำดับ ส่วนข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพ

2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านรู้สึกพอใจในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา และทีมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ตามลำดับ

ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เต็มที่ ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน และเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น จะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ตามลำดับ

2.4 ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้า และผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม ตามลำดับ

ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชามีการประชุมปรึกษาเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2.5 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีโอกาสพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

ข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มั่งคงกว่าสายงานอื่น บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ และท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนข้อที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับน้อย คือ บริษัทฯ ส่งเสริมให้มีการดูงาน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ รายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่ง ปรากฏผลดังนี้

3.1 บุคลากรชาย และหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 บุคลากรที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี กลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี และกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี กลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี และ กลุ่มอายุ 30 - 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรกลุ่มอายุ 30 ปี – 33 ปี กลุ่มอายุมากกว่า33 ปี และกลุ่มอายุน้อยกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต่ำกว่าปวส. มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. ต่ำกว่าปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต่ำกว่าปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และต่ำกว่าปวส. มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. ต่ำกว่าปวส. และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป และตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบรายคู่ พบว่า ผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับปฏิบัติการอย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ด้านค่าตอบแทน พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับสูง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ระดับปฏิบัติการ และผู้บริหารระดับกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันนี้บริษัทฯ มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ระบบการบริหารงาน อัตรากำลัง ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดการด้านสวัสดิการ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มขึ้น มีนโยบายการทำงานที่ชัดเจน และกำหนดขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถ การประเมินผลมีความยุติธรรม รวมทั้งมีการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ตามตำแหน่งหน้าที่ จึงทำให้การบริหารงานในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ การวางแผน เป็นไปอย่างคล่องตัว รวดเร็ว สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ดังที่ เสนาะ ติเยาว์ (2535 : 296) ประสิทธิภาพในการทำงานของคนมิได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาอบรมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีปัจจัยอื่นซึ่งเป็นปัจจัยที่มองไม่เห็น เช่น การให้ความสำคัญซึ่งกันและกัน การมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ความเป็นมิตรต่อกันและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าฝ่ายบริหารขององค์กรมีหลักการ มีความยุติธรรม และมีนโยบายที่เหมาะสม ก็จะให้ความร่วมมืออย่างดี ในทำนองเดียวกันหากฝ่ายบริหารต้องการความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะต้องดำเนินงานในทางส่งเสริม ชักจูงและสร้างความเข้าใจในความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะต้องให้ความสนใจในความเป็นอยู่ ผลประโยชน์และปัญหาของพนักงาน ต้องสร้างความเข้าใจและสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น สิ่งใดที่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง ผู้บริหารจะต้องพยายามประนีประนอมหรือขจัดข้อขัดแย้งให้ลดลง ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปทุม เมตะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่) พบว่าบุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอ

ใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามเพศ อาย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งต่างกัน พบว่า

2.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ปัจจุบันเพศชายและหญิงมีความเท่าเทียมกันในการทำงาน ฉะนั้นความแตกต่างระหว่างเพศในการทำงานจึงลดน้อยลง จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานของ สุวิทย์ แสนสุข (2544 : 95) เรื่อง ศึกษาขวัญในการทำงานของบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานชายและหญิงมีขวัญในการทำงานโดยภาพรวม 8 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา ประยูร (2540 : 97) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศและจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาเป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกล และจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานมีเงินเดือนเพิ่มขึ้นและความรับผิดชอบในงานก็จะมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพินิจ บุญอนันต์ (2541 : 96) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนการศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถาน พบว่า ครูสอนการศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาดา พงศบริพัตร (2542 : 106) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 138) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงาน

ธนาคารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธำรง นครรัตนชัย (2535) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงานตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์เบอร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานร่วมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่ผู้บริหาร ควรให้ความสนใจพิจารณาแก้ไขปรับปรุง และสนับสนุนองค์ประกอบต่าง ๆ ทุกด้าน เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ที่สูงขึ้น เพราะว่าเมื่อความพึงพอใจในการทำงานดีขึ้นแล้ว ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสัมฤทธิ์ผล ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน ควรตระหนักถึงการมอบหมายงานให้ตรงตามความรู้ ความสามารถ ความถนัดและประสบการณ์ของพนักงานแต่ละคน เพราะเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถและประสบการณ์ย่อมส่งผลถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพของงาน

2. ด้านค่าตอบแทน ควรคำนึงถึงค่าตอบแทนตามความสามารถของแต่ละคน แต่ละหน่วยงาน ให้เพียงพอต่อการยังชีพ และเป็นการยกมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรจัดหาให้มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมมากขึ้นและให้บุคลากรได้มีการพบปะสังสรรค์ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความใกล้ชิด และเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านการบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรจะมีการชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดี และให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน รวมทั้งควรจะมีการส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานมากยิ่งขึ้น

5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากรควรมีการกำหนดแนวทางของการประเมินผลงานอย่างมีกฎเกณฑ์ โดยให้โอกาสเท่าเทียมกันทุกคนในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสเข้าร่วมอบรมสัมมนา หรือ ดูงานในหน้าที่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอย่างละเอียด เฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานด้านนั้นๆ โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าของอาชีพ และด้านค่าตอบแทน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏเป็นลำดับสุดท้าย

2. ควรมีการวิจัยประเมินผลหรือติดตามผลความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทุกปี เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้มีมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

กันตนา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.* กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1.* วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

กาญจนา พงษ์หา. (2534). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง.* วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เจนบรรเจิด บจก. (2544). *คู่มือปฐมนิเทศพนักงานใหม่.* ฝ่ายทรัพยากรบุคคล : ม.ป.ท.

----------. (2545). *ระเบียบและข้อบังคับการทำงาน.* ฝ่ายทรัพยากรบุคคล : ม.ป.ท.

จำนง สมประสงค์. (2518). *การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ.* กรุงเทพฯ : คุรุสภา.

ชะลอ ธรรมศิริ. (ม.ป.ป.). *แนวคำบรรยายวิชามนุษยสัมพันธ์.* กองฝึกอบรม. กรมการปกครอง, วิทยาลัยการปกครอง. ม.ป.ท.

ชาญวิทย์ โตธนะคุณ. (2536). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยศิลปากร สาย ข. และสาย ค.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม. ถ่ายเอกสาร.

ชุมพล เตมีศักดิ์. (2530). *ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.

ชุมพล บุญชู. (2529). *ขวัญของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญในจังหวัดนครศรีธรรมราช.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.

โชคดี รักทอง. (2531). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ญาดา พงศบริพัตร. (2542). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ทรงศักดิ์ ศรีกาพสินธุ์. (2523). *ความพึงพอใจในการทำงาน.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ม.ป.ท.

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2521). *เอกสารประกอบการสอน ภาควิชาสถิติศึกษา : วัดผล 302.* กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

----------. (2545). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการศึกษา.* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญเลิศ สัสสี. (2537). *การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคเหนือ_สังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.

ปทุม เมตะนันท์. (2536). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพท์ สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.

ประทีบ เล้ารัตนอารีย์. (2524). *ขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี่ (ไทย - ญี่ปุ่น).

เปล่งศรี อิงคนินันท์. (2526). *ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

พิทยา ขวัญทอง. (2522). *ขวัญของครูเกษตรในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคกลาง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิรพรต หุ่นเจริญ. (2523). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ไพบูลย์ วิสัยจร. (2523). *ขวัญของครูโรงเรียนราษฎร์ในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ไพศาล หวังพาณิช. (2536). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

มนูญ เอี่ยมวิลัย. (2518). *ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 6*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ยุทธพงษ์ ขวัญชื้น. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รุ่งโรจน์ ศรีนวลละออง. (2530). *ขวัญในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดกระบี่*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.

เลิศชัย สุธรรมานนท์. (2543). "การบูรณาการตัวแบบ HRM. สู่ HR CHAMPION," *วารสารการบริหาร* คน. 21(3) หน้า 16 - 25. กรุงเทพฯ : สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

ลีวรรณ์ คูภูมิใจสกุล. (2532). *ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วุฒิชัย จำนง. (2524). *การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง*. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.

ศิริมา ปาณทรังตานนท์. (2527). *การศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

---------. (2519). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร นิกรแสน. (2529). *สภาพความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ ในเขตการศึกษา10*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพิษณุโลก. ถ่ายเอกสาร.

สมยศ นาวีการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : พิฆเณศ.

สุชา จันทน์เอม. (2531). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุระ หีบโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เสนาะ ติเยาว์. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักการมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แพร่พิทยา.

อุทัย หิรัญโต. (2531). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Blum, Milton L. and Jame C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publishers.

Dennis , HinKle E, William Wiersma, Jurs, Stephen G. (1988) . *Applied Statistics for the Behavioral Sciences* 2rd ed. Houghton Mifflim Company Boston.

Gilmer, Von Haller B. and other. (1966). *Industrial Psychology*. New York : McGraw - Hill Book Co.

Green. C.N. (1972). "The Satisfaction - Performance Controversy : New Developments and Their Implication," *In Business Horizon.* pp. 31 - 41 ; October.

Maslow, Abraham Horold. (1954). *Motivation and Personlity*. New York : Harper and Brothers.

Mayo, Elton. (1963). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Masssachusette : Harvard University Press.

Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor, : University of Michigan.

Parker, Henry W. and Clarkson Oglesby. (1972). *H. Method Improvement for Constructive Managers*. New York : McGraw - hill Book Co.

Robert, Mccall. B. (1970). *Fundamental Statistics for Psychology*. USA : Harcourt, Brace & World, Inc.

Skinner, B.F. (1971). *Beyond Freedom and Dignity*. New York : Alfred A. Knopf.

Smith, Henry Clay, (1964). *Psychology of Industrial Behavior.* New York : McGraw - Hill Book Co.

Vroom, Victor H. (1970). "Industrial Social Psychology," in *Management and Motivation.* p.91-103
Elited by Victor H. Vroom and Edward L. Deci. Harmondworth : Penguin Book Ltd.

———. (1964). *Work and Motivation.* New York : John Wiley and Sons Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ ทม 1012/ ๔๒๔๔

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายโกมุท จีวัลย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ให้ นายโกมุท จีวัลย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731
โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ทม 1012/ 0092

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท วิน แมททรีเรียล แฮนด์ลิ้ง จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายโกมุท จีวัลย์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด" โดยมี รองศาสตราจารย์บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท วิน แมททรีเรียล แฮนด์ลิ้ง จำกัด จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายโกมุท จีวัลย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาภรณ์ หะวานนท์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731
โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามเกี่ยวกับเอกสาร กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ที่ทำงาน 02-5032200 ต่อ 108 มือถือ 09-7808269

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยมุ่งสำรวจความพึงพอใจของท่าน เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ปรับปรุงหาแนวทางแก้ไขในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคล ในด้านการวางแผนอัตรากำลังคน การพัฒนาบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากที่สุด รวมทั้งเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทฯ กับบุคลากร ทุกคน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็นสารนิพนธ์ตามข้อบังคับว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจนี้ คำตอบทุกข้อขึ้นอยู่กับความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้ตอบแต่ละท่านซึ่งไม่จำเป็นต้องตรงกับผู้อื่นหรือหลักการใดๆ ขอความกรุณาท่านได้โปรดแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกด้วยความจริงใจ และตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อให้ตรงกับสภาพความพึงพอใจของท่านด้วยความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับและจะใช้ประโยชน์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

3. แบบสอบถามชุดนี้ มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ทั้ง 5 ด้าน

ผู้วิจัยขอความกรุณาทุกท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นายโกมุท จีวัลย์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   - ( ) ชาย
   - ( ) หญิง

2. อายุ (ถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
   - ( ) น้อยกว่า 30 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 30 ปี – 33 ปี
   - ( ) มากกว่า 33 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา
   - ( ) ต่ำกว่า ปวส.
   - ( ) ปวส.
   - ( ) สูงกว่าปริญญาตรี ขึ้นไป

4. ประสบการณ์ในการทำงานในบริษัทฯ (ถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
   - ( ) น้อยกว่า 3 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 5 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป

5. ตำแหน่ง
   - ( ) ระดับปฏิบัติการ (พนักงาน – เจ้าหน้าที่)
   - ( ) ผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก / หัวหน้าฝ่าย)
   - ( ) ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้จัดการฝ่าย)
   - ( ) ผู้บริหารงานระดับสูง (ผู้จัดการสายงาน เท่านั้น)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความองค์ประกอบในแบบสอบถามนี้แต่ละข้ออย่างละเอียด แล้วพิจารณาให้ถ่องแท้ว่าแบบสอบถามสอดคล้องกับความพึงพอใจของท่านมากน้อยเพียงใด แบบสอบถามมีทั้งหมด..... ข้อ โดยในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ **น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด** แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ดังตัวอย่าง

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน					สำหรับผู้วิจัย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
0)	**<u>ด้านลักษณะงาน</u>** หน่วยงานของท่านจัดห้องทำงานสถานที่ปฏิบัติงานไว้เหมาะสมและสะดวกสบาย				✓		

<u>คำอธิบาย</u> จากตัวอย่างแสดงว่า ในด้านลักษณะงาน หัวข้อ "หน่วยงานของท่านจัดห้องทำงานสถานที่ปฏิบัติงานไว้เหมาะสมและสะดวกสบาย" นั้น ระดับที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมาก คือ มาก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน					สำหรับผู้วิจัย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	<u>ด้านลักษณะงาน</u>						
1.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ						
2.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านถนัด						
3.	ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน						
4.	ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						
5.	งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน						
6.	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น						
	<u>ด้านค่าตอบแทน</u>						
1.	เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน						
2.	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน						
3.	ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัทฯ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ						
4.	สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้มีความเพียงพอ						

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน					สำหรับผู้วิจัย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา</u>						
1.	ท่านรู้สึกพอใจในการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน						
2.	ทีมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี						
3.	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา						
4.	เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น จะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย						
5.	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้เต็มที่						
6.	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน						
7.	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจกับผู้ใต้บังคับบัญชา						
	<u>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</u>						
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน						
2.	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านมีความก้าวหน้า						
3.	ผู้บังคับบัญชามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน						
4.	ผู้บังคับบัญชามีการประชุมปรึกษาเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน						
5.	ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา						
6.	ผู้บังคับบัญชามีการพิจารณาความดีความชอบด้วยความเป็นธรรม						

ข้อที่	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจของท่าน					สำหรับผู้วิจัย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
	<u>ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ</u>						
1.	ท่านมีโอกาสพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่						
2.	บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ						
3.	บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม						
4.	บริษัทฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน						
5.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน						
6.	ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น						
7.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มั่นคงกว่าสายงานอื่น ๆ						

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นางสมลักษณ์ รัตนปทุมวงศ์	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายโกมุท จีวัลย์
วันเดือนปีเกิด	28 มีนาคม 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/26 หมู่บ้านวรารักษ์ ซอย 2/4 ถ. เลียบคลองสาม ต. คลองสาม อ. คลองหลวง จ. ปทุมธานี 12120
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวัดสุทธิวราราม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2534	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ศิลป์-คำนวณ) โรงเรียนอำนวยศิลป์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2537	การศึกษาบัณฑิต (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร