

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)
จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอัศรินทร์ พาพเสวต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๖๑๔
๐๔๔๑๒
๘.๖

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)
จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอักรินทร์ พาวพเสวด

๒๖ ส.ค. ๒๕๔๖

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม ๒๕๔๖

๒ ๒๒๗๐๒๙

อักรินทร์ พาพเสวต. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ.

การศึกษานี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลกระทบของลักษณะประชากรศาสตร์และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตัวแปรที่ใช้อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ตัวแปรที่ใช้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ พนักงานประจำระดับตำแหน่งงาน1-4 บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ผ่านการประเมินผลพฤติกรรมคาดหวังในปี 2545 จำนวน 189 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน ส่วนที่1 เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ และส่วนที่2 เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงซ้อน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุ และประสบการณ์การทำงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) พบว่า

1.1 พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพการทำงานเพศชายจะดีกว่าเพศหญิง

1.2 พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่จบในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3 พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ4 จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ4

1.4 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม

1.5 ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม

2. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

2.1 ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด แต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน

2.2 ปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆและ พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES AT KAO
INDUSTRIAL (THAILAND) CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
MISS ACARIN PANSAWATE

Presented in partial fulfillment of the requirements
For the Master of Business Administration degree in Management
May 2003

Acarin Pansawate. (2003). *FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES AT KAO INDUSTRIAL (THAILAND) CO.,LTD..* Master Project, M.B.A. (Management).

Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:

Dr. Panid Kulsiri.

This study aims to investigate the influence of demographic factors and factors influencing job satisfaction on work efficiency of employees at KAO Industrial (Thailand) Co., Ltd. Demographic factors include gender, age, education, work experience, and work position. Factors influencing job satisfaction include motivation factors and hygiene factors. Work efficiency was identified by using performance scores which were assessed by the KAO Industrial (Thailand) Co., Ltd.

The samples of this study comprise 189 Kao's permanent employees level 1-4 whose expected performance was assessed in 2002. A questionnaire was used as the instrument to collect data. The questionnaire was composed of two parts. The first part was designed to collect data of demographic factors whereas the second part was to collect data of factors influencing job satisfaction. The data were analyzed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation, t-test, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis.

Results of the study were summarized as follows:

1. In investigating the hypotheses of the correlation between the demographic factors ,i.e., gender, education, work position, work experience, age and the work efficiency of KAO's employees, the findings were as follows:

1.1 The KAO's employees of different genders had different levels of work efficiency significantly at the level of 0.05. Meanwhile, men were likely to have higher level of work efficiency than women

1.2 The KAO's employees of different levels of education had different levels of work efficiency significantly at the level of 0.05. Employees who obtained bachelor's degree were likely to have higher level of work efficiency than those whose education were lower than undergraduate level.

1.3 The KAO's employees of different work positions had different levels of work efficiency significantly at the level of 0.05. Employees level 4 were likely to have higher level of work efficiency than those whose positions were lower.

1.4 Age had negative relationship with work efficiency of KAO's employees significantly at the level of 0.05.

1.5 Work experience had negative relationship with work efficiency of KAO's employees significantly at the level of 0.05.

2. In investigating the hypotheses of the relationship between the factors influencing job satisfaction in terms of motivation factors as well as hygiene factors and the work efficiency of KAO's employees, the findings were as follows:

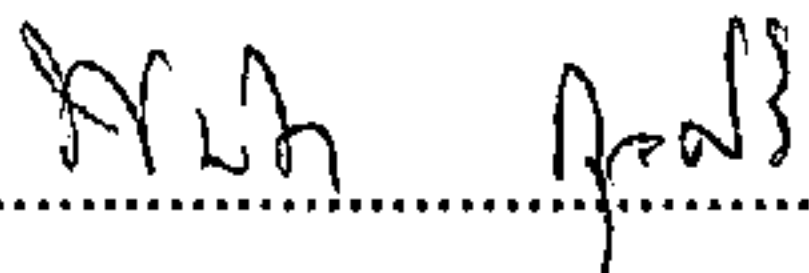
2.1 In the overall, motivation factors had no linear relationship with work efficiency of KAO's employees at the 0.05 level of significance. However, an aspect of motivation factors, i.e., success of work, had positive relationship with work efficiency of KAO's employees significantly at the level of .05.

2.2 Hygiene factors had no significant linear relationship with work efficiency of KAO's employees, either in the overall or by aspects.

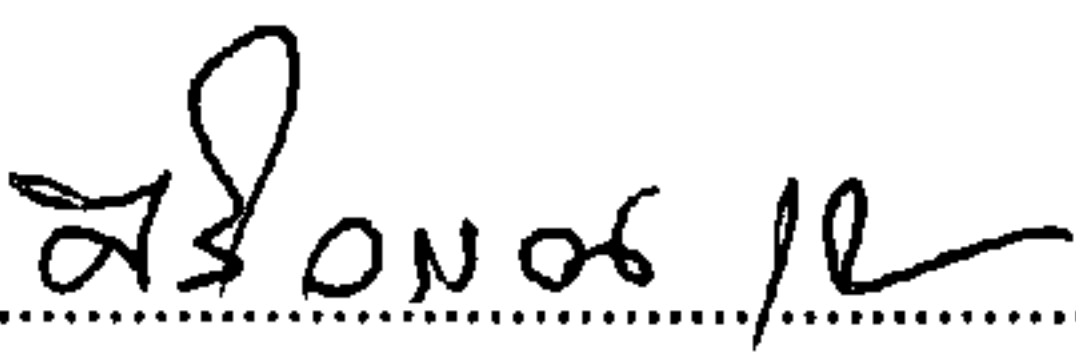
3. The opinion of KAO's employees about problems and suggestion on the improvement of work operation is twofold, i.e., the company's management policy on information dissemination and behavior of supervisors.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์
นี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

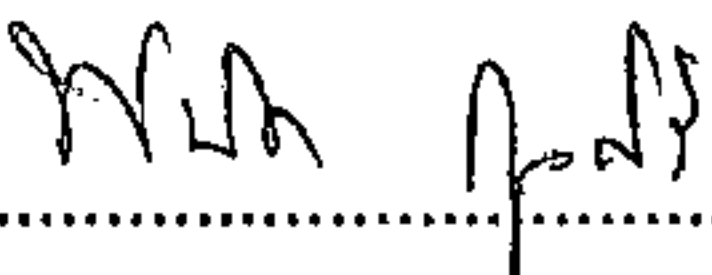
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

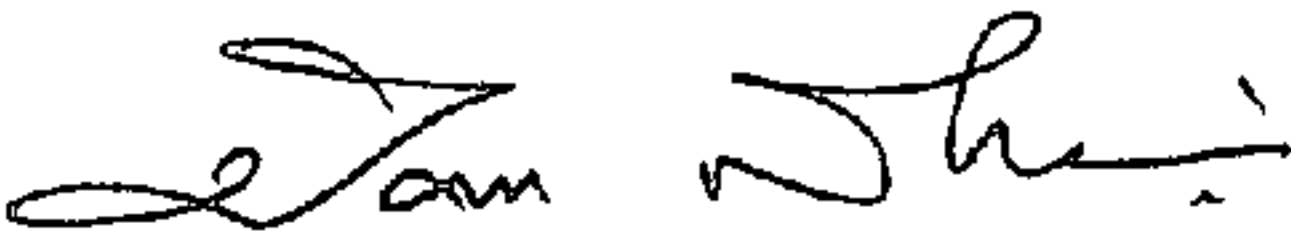

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

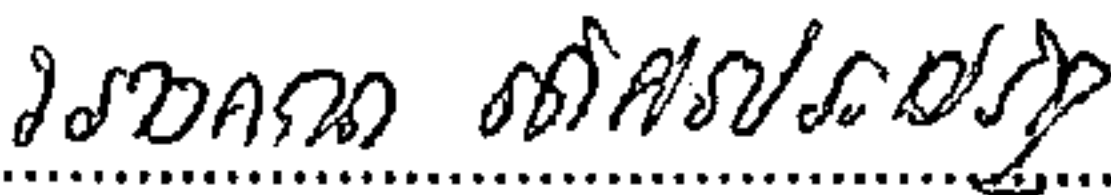
ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยะดา สมบัติวัฒนา)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)
วันที่.....๙.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตรวจแก้ไขการเรียบเรียงและข้อบกพร่องต่างๆในการทำวิจัยทุกขั้นตอนด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งยิ่งนัก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา และอาจารย์สุวรรณี ตริวัฒนาวงศ์ ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามและ ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ ที่กรุณารับเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณยศพร กำลังงาม ที่ให้ความช่วยเหลือและชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณคุณแม่สมหมาย พาพเสวด และ น้ำๆ พี่ๆทุกคน ที่สนับสนุนและส่งเสริมด้านการเรียน คอยชี้แนะและ เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ประโยชน์คุณค่า หรือคุณความดีแห่งสารนิพนธ์ฉบับนี้ขออุทิศแด่ คุณพ่อปรีชา พาพเสวด ผู้ล่วงลับไปแล้ว

อักรินทร์ พาพเสวด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	9
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน.....	11
องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	14
เอกสารการประเมินค่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ.....	19
แนวคิดและหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	19
วัตถุประสงค์ของการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ.....	19
ความหมายและองค์ประกอบ ของการประเมินพฤติกรรมที่คาดหวังของบริษัทที่มี ต่อพนักงานคาโอ.....	21
การวัดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน.....	23
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท คาโอ(อินดัสเตเรียล) ประเทศไทย จำกัด	26
ประวัติความเป็นมาของบริษัท.....	26
นโยบายของบริษัท	27
โครงสร้างขององค์กร	27
ประเภทของผลิตภัณฑ์.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	35
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3(ต่อ) การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน	
บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	42
ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน	
บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	44
ตอนที่3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ	
อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	52
ตอนที่4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	53
ตอนที่5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการ	
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	61
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	62
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	62
ความสำคัญของงานวิจัย	62
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	63
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	63
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	66
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	80
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ	82

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก(ต่อ) ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	87
ภาคผนวก ง แบบการบริหารผลงานของบริษัทคาโอ	92
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	98

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ความหมายของระดับคะแนนที่พนักงานคาโอได้รับ หลังจากประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย แบบการบริหารผลงาน.....	23
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยอาศัยวิธีแบบโควตา ในการกำหนดสัดส่วน.....	36
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกเป็นรายด้าน	38
4	จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)	42
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของ จาก ปัจจัยจริงใจและปัจจัยคำจูนของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) โดย รวมและรายด้าน	44
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในด้าน ความสำเร็จของงานของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)	45
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)	46
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในด้าน ความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)	47
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในด้าน นโยบายและการบริหารของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)	49
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในด้านผล ตอบแทนของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)	50
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จาก ค่าพฤติกรรมที่คาดหวัง ของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย).....	52
12	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำแนกตามเพศ.....	53
13	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
14	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้วยวิธี LSD.....	55
15	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	56
16	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน ด้วยวิธี LSD.....	57

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลใน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	59
18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงซ้อนโดยวิธี Enter.....	60
19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 รูปแบบหัวใจของVroom.....	17
2 แผนภาพการแสดงขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบการบริหารของคาโอ	21
3 ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ใช้ในการวัด 4มุมมองที่แตกต่างกัน	25
4 โครงสร้างกำลังคนของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด.....	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันนี้จะพบว่าสินค้าประเภทอุปโภค อันได้แก่ สินค้าจำพวก ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล ที่มีอยู่ในท้องตลาดดูเหมือนจะไม่มี ความแตกต่างกันในสายตาของผู้บริโภคอีกต่อไป ทั้งนี้เนื่องมาจากการเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีในการผลิตซึ่งผู้ผลิตสินค้าแต่ละรายสามารถซื้อหาอุปกรณ์ เครื่องจักร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้เหมือนกัน จึงก่อให้เกิดการแข่งขันทางการตลาดของสินค้าประเภทนี้อย่างรุนแรง ทำให้บริษัทที่ผลิตสินค้าประเภทนี้ต้องมีการวางแผนทางกลยุทธ์ทางการตลาด อันได้แก่ การโฆษณา การลดแลกแจกแถม การผลิตสินค้าใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการดึงดูดผู้บริโภคให้หันมาซื้อสินค้าของตนเองให้มากขึ้น และการวางแผนการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภคในตลาด พร้อมทั้งมั่นใจว่าสินค้าที่ส่งไปยังผู้บริโภคเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี เพราะหากสินค้าที่ผลิตไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปยังผู้บริโภค จะก่อให้เกิดผลเสียแก่ผู้ผลิตโดยเฉพาะในด้านภาพพจน์ของบริษัทในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งมีผลทำให้ผู้บริโภคขาดความเชื่อมั่นในการใช้สินค้า และส่งผลให้ยอดขายสินค้าลดลงจนทำให้บริษัทเกิดภาวะการขาดทุน ดังนั้น การที่จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้า จนก่อให้เกิดการซื้อซ้ำของสินค้า คือการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพที่ดีออกสู่ตลาด

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทสาขา ของบริษัท คาโอ แห่งประเทศญี่ปุ่นเริ่มก่อตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2507 เพื่อดำเนินงานการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล จากอดีตจนถึงปัจจุบันพบว่ายอดขายของบริษัทเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2545 ยอดขายของบริษัทสูงขึ้นถึง 20% เมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2544 ของครึ่งปีแรก ทำให้บริษัทมีการวางแผนขยายกำลังการผลิตด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องจักร และเปลี่ยนระบบการผลิตจากกึ่งอัตโนมัติเป็นอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้เพิ่มขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคในครึ่งปีหลัง แต่ทว่าการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีนั้นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ วัตถุดิบที่ได้มาตรฐาน เครื่องจักรที่ได้มาตรฐาน กระบวนการผลิตที่ถูกสุขลักษณะ และกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่มีคุณภาพก่อนที่จะส่งสินค้าไปยังผู้บริโภค นอกจากนี้สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ปัจจัยเหล่านี้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก็คือ พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญขององค์กร ซึ่งนักบริหารทั้งหลายยอมรับว่า ความสำเร็จของการประกอบการหรือการทำงานใดๆ นอกจากจะต้องอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว “คน” หรือปัจจัยตัวบุคคลก็มีความสำคัญเท่ากับเครื่องมือ นั้นๆ ด้วย เพราะคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่เหนือคุณภาพของเครื่องมือที่มีคุณภาพมากที่สุด และทันสมัยที่สุดเสมอไป ทั้งนี้จะ ปรากฏบ่อยๆ ที่หน่วยงานหรือกิจการที่มีเครื่องมือดีๆ ในการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีระบบการทำงานที่ก้าวหน้า แต่ก็ล้มเหลวไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จสมตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้ เพราะไม่ว่ามนุษย์จะมีความเจริญก้าวหน้าในทางวิชาการต่างๆ หรือสามารถคิดค้นประดิษฐ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสักเพียงใดก็ตามแต่ก็ยังต้องอาศัย “คน” ที่มีคุณสมบัติในการควบคุมเครื่องมือเหล่านั้นมากยิ่งขึ้น (ศานิตย์, 2538 : 1-2) และจากการวิจัยของ Dr. William แห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด พบว่าพนักงานได้

ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานให้กับบริษัทหรือองค์กรเพียงแค่ 30% เท่านั้น ที่เป็นเช่นนี้ เพราะพนักงานเหล่านั้น “ไม่ได้ใช้” หรือ “ไม่มีโอกาสใช้” ทักษะความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวออกมาให้เกิดประโยชน์ต่องานขององค์กรมากเท่าที่ควร ซึ่งเป็นการสูญเสียพลังงานความรู้ความสามารถของพนักงานไปโดยเปล่าประโยชน์ (มณูญ, 2524 : 64)

ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทจะต้องหาทางว่าทำอะไรจึงจะนำเอาพนักงานทุกฝ่ายของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายผลิต ฝ่ายจัดหาวัตถุดิบ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฯลฯ มาใช้ให้เกิดประโยชน์และก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างเต็มที่ หากต้องการทำให้พนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารภายในองค์กรจะต้องใช้เทคนิควิธีการในการศึกษาพนักงานของตนว่าเขาเหล่านั้นมีความต้องการหรือมีความพึงพอใจในสิ่งใดจากการทำงาน เนื่องจากส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ คือต้องมี “คน” ที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ทำให้คนเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน คือการสร้าง ความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เพราะฉะนั้นผู้บริหารก็ต้องพยายามตอบสนองความต้องการหรือความพอใจของเขา โดยไม่ให้ขัดแย้งกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร ซึ่งเมื่อพนักงานเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความพอใจแล้ว เขาก็จะมีความพอใจในการทำงานและในการปฏิบัติหน้าที่ของเขา แล้วเขาก็จะมีความสุขกับงาน มีความตั้งใจในการทำงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของหน่วยงานของตน แต่ในความเป็นจริงนั้น เป็นการยากที่ผู้บริหารจะสามารถกำหนดนโยบายเพื่อสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งหมด โดยเฉพาะในโรงงานที่มีคนเป็นจำนวนมาก เพราะว่า คนแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านความคิดและจิตใจ จึงทำให้ความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น บางคนต้องการความก้าวหน้า บางคนต้องการเงินเดือนเพิ่ม บางคนต้องการสวัสดิการที่ดี และบางคนต้องการความมั่นคงในงาน เมื่อไรก็ตามที่พวกเขาไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ แล้วจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่อยากทำงาน เพราะถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น การไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การทำงานไร้ซึ่งประสิทธิภาพ หรือการทำงานแบบขอไปทีจนก่อให้เกิดการต่อต้านผู้บริหารและองค์กรเนื่องจากไม่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดประสิทธิภาพการทำงานในที่สุด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อต้องการทราบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ มากน้อยอย่างไร เพื่อให้ผู้บริหารจะได้นำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานคาโอ ให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถตาม ศักยภาพของแต่ละคน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดผลดีสำหรับองค์กรต่อไปในอนาคต และการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (Herzberg 's Motivation Hygiene Theory) ซึ่งได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ และ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร และผลตอบแทน ส่วนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ จะใช้ระดับผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ได้จากแบบการบริหารผลงานของคาโอ (Performance management in Kao) โดยใช้คะแนนที่ได้จากการประเมินค่าพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงานแต่ละคน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารของผู้บริหาร โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการบริหารงาน ตลอดจนการปรับปรุงสภาพการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานคาโอต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. ทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ส่งผล ให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่คล้ายคลึงกับโรงงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ของ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยเน้นที่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานในด้านปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยค้ำจุน และดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง วันที่ 18 ธันวาคม 2545 จนถึงวันที่ 3 มกราคม 2546

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ที่ได้รับการประเมินค่าพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน ที่ได้จากแบบการบริหารผลงานของคาโอ (Performance management in Kao) ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 360 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ที่ได้รับการประเมินค่าพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงาน เรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 16 พฤศจิกายน

2545 ด้วยการใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ จำนวน 189 คน จากทั้งหมด 360 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ประสบการณ์การทำงาน
- 5) ระดับตำแหน่งงาน

1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ตามแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ได้แก่

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่

- ด้านความสำเร็จของงาน
- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ

2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่

- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านผลตอบแทน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการประเมินการปฏิบัติงาน ในส่วนพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงานของแบบการบริหาร ผลงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 ได้แก่

- การคิดค้นนวัตกรรมใหม่
- ความร่วมแรงร่วมใจ
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- การคิดวิเคราะห์
- ความใส่ใจในคุณภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการเกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้คือ

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน

2. อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึง ปีที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีพิเศษของอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของพนักงานในปีที่ตอบแบบสอบถาม
4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง อายุงานในการทำงานของพนักงานที่นับเป็นปีโดยนับตั้งแต่วันเริ่มงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม และในกรณีพิเศษของอายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี
5. ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของตำแหน่งงานปัจจุบันที่ได้รับจากการทำงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม
6. พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 หมายถึง พนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติงาน ไม่รวมผู้จัดการซึ่งจะมีระดับตำแหน่งงาน 5 ขึ้นไป
7. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมีลักษณะ ดังนี้
 - 7.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง ได้แก่
 - 7.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำคัญของงานที่ทำ การได้รับคำยกย่องชมเชยเพราะผลงาน ความรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ และงานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ
 - 7.1.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นงานเฉพาะไม่สามารถสลับกับผู้อื่นได้ เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และปริมาณงานเหมาะสมกับงานและบุคลากรมีเพียงพอ
 - 7.1.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน และก่อให้เกิดความรู้ ประสบการณ์ใหม่ พร้อมทั้งมีโอกาสได้ปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น
 - 7.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้
 - 7.2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด และของผู้บังคับบัญชาในสายงานของพนักงานแต่ละคน
 - 7.2.2 ด้านผลตอบแทน หมายถึง รายได้ หรือเงินเดือนที่พนักงานได้รับจากบริษัทเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานให้กับบริษัท และรวมไปถึงสวัสดิการที่พนักงานได้รับ
8. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ สร้างความร่วมมือร่วมใจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ใช้ในการคิดและวิเคราะห์ปัญหา และมีความใส่ใจในคุณภาพ ซึ่งได้จากผลการประเมินค่าพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ดังนี้

8.1 การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ หมายถึง การที่พนักงานสามารถที่จะสร้างสรรค์งานของตนเอง ให้เป็นประโยชน์แก่บริษัท โดยสร้างความท้าทายในเป้าหมายในการทำงานของตนเอง เช่น พนักงานการผลิตพบว่าการเก็บตัวอย่างที่ถึงผลสมนั้นมีความไม่สะดวก และก่อให้เกิดการเสียเวลาในการทำงาน เนื่องจากระดับน้ำยาที่เก็บอยู่ในระดับที่ต่ำมากไม่สามารถเอื้อมไปเก็บได้ ณ ปากถัง พนักงานก็สามารถหาวิธีใหม่ในการเก็บโดยการที่จะเก็บตัวอย่างที่ ขั้นตอนการผลิตนั้นที่ปากถังก็ไปเก็บที่กันถังแทน โดยทำการเปิดวาล์วกันถัง

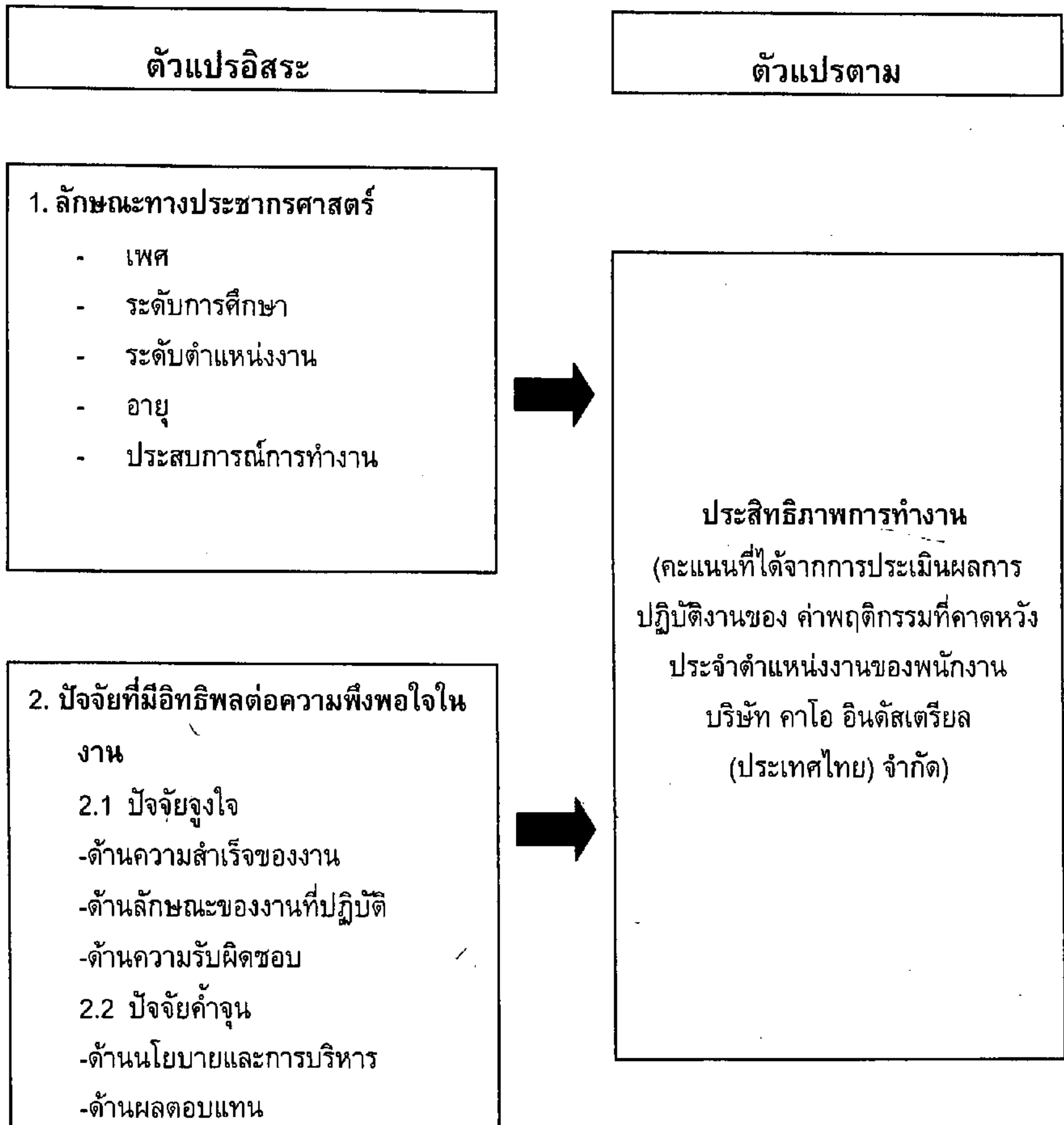
8.2 ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง พนักงานแต่ละคนสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกันในการทำงาน และแต่ละคนต้องช่วยเหลือกันในการทำงาน

8.3 ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง พนักงานทุกคนช่วยกันในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยก่อให้เกิดเป็นนิสัยเกิดขึ้น เช่น พนักงานเตรียมเคมีทำเคมีหก แทนที่จะฉีดน้ำล้างโดยตรงไปยังท่อน้ำ ก็ให้ทำการเก็บกวาดหากเคมีนั้นเป็นผง แต่ถ้าเป็นน้ำ ก็ให้หาทรายหรือผ้ามาซับน้ำแล้วนำไปกำจัดที่บริเวณที่กำจัดวัตถุเคมีที่บริษัทจัดทำไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำที่ออกจากบริษัทเป็นน้ำที่เน่าเสีย และก่อให้เกิดความเป็นพิษแก่สัตว์น้ำ

8.4 การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การที่พนักงานเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เช่น พนักงานประจำเครื่องบรรจุพบว่า เครื่องที่ใช้ในการบรรจุผลิตภัณฑ์มีปัญหา ไม่สามารถทำงานได้อย่างปกติ ก่อนที่พนักงานจะไปแจ้งพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้มาแก้ไขนั้น พนักงานเครื่องก็ควรทำการตรวจเช็คระบบก่อน ซึ่งถ้าพบว่าสาเหตุที่เครื่องจักรไม่ทำงาน มาจากการที่มีเศษวัตถุบางอย่างติดที่เครื่อง ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเองให้ทำการแก้ไข ไม่จำเป็นต้องไปแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุง แต่หากพบว่าสาเหตุที่เกิดไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ก็ให้ทำการแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุง เป็นต้น

8.5 ความใส่ใจในคุณภาพ หมายถึง พนักงานสามารถผลิตสินค้าออกมาเป็นไปตามมาตรฐานของสินค้าชนิดนั้น และสามารถผลิตสินค้าให้เป็นไปตามแผนการผลิตในแต่ละวัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
4. อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

5. ประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

7. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด “ มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน
 - 1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
 - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. เอกสารการประเมินค่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ
 - 2.1 แนวคิดและหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ ด้วยแบบการบริหารผลงาน
 - 2.3 ความหมายและองค์ประกอบ ของการประเมินพฤติกรรมที่คาดหวังของบริษัทที่มีต่อพนักงานคาโอ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
 - 3.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท
 - 3.4 นโยบายของบริษัท
 - 3.5 โครงสร้างขององค์กร
 - 3.6 ประเภทของผลิตภัณฑ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

Strauss และ Sayles (Strauss and Sayles. 1960 : 119-121) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จนรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเข้าได้ คำนิยามนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับผลตอบแทนในการทำงาน

Hulin (Hulin. 1966 : 186-192) กล่าวว่า ความพอใจในงานต้องรวมถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคนงานต่อการตอบสนองในการทำงาน กับการพาดพิงถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันความรู้สึกนี้ยังรวมไปถึงความคาดหวังของคนที่ได้รับบริการ และผลตอบแทนที่เขาได้รับในการทำงาน

Holley และJennings (Holley and Jennings 1987 : 100) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง การที่พนักงานประเมินงานของตนเองในเรื่องเกี่ยวกับ การกำกับดูแล เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง และลักษณะงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับจริงจากการทำงาน

Blum และNaylor (Blum and Naylor. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยดังต่อไปนี้ ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็วในการเรียกร้อง ความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่นๆที่คล้ายคลึงกัน

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน (2517 : 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคลนั้น ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานและคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความต้องการและระดับของความแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคม มีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 259) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานของมนุษย์ คือ ทำที่ทั่วๆ ไป ซึ่งมีผลมาจากทำที่ต่อสิ่งต่างๆ สามอย่าง คือปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน เช่น ความเข้ากันได้กับนิสัยใจคอ ใช้เวลาว่างร่วมกัน ประกอบกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆร่วมกัน เป็นต้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในแง่บวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ปาริชาติ ดันติวัฒน์ (2538 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจในงานที่บุคคลต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และทัศนคติที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจ และก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จนบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้วางไว้

1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้สรุปถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

วิชัย แหวนเพชร (2534 : 53-54) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน

Davis (Davis อ้างใน ชาริณี. 2540 : 20) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ Davis ยังกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

1.3 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ โดยสามารถสรุปได้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้ดังนี้

Bernard (Bernard. 1968 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคล ในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมที่ทำให้ รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

Gilmer (Gilmer 1967 : 380-384) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึก ว่า ความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานขนาดของ องค์กร ชื่อเสียงรายได้ และการดำเนินงานขององค์การองค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ และโอกาสในการปฏิบัติงานที่จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า สำหรับในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

Harlen (อ้างใน มัจฉรี. 2539 : 40-41) ได้พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการที่สำคัญและควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจในงาน

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่นๆ

2.3 ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ๆจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็กๆ

2.4 ขนาดขององค์การในองค์การขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

อาร์ เพชรมุต (2530 : 62) องค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา มีส่วนทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน โดยที่คนอายุมากอาจจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่อายุน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย

2. ความสามารถ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

3. ลักษณะบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกเข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีแรงจูงใจภายใน จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก

สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นมีหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งในแต่ละปัจจัยก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและถ้าหากความพึงพอใจไม่ดี ก็อาจจะก่อให้เกิดผลเสียให้แก่องค์กรถ้าหากองค์กรนั้นทำการเมินเฉย

1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

~~ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Theory)~~

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, 1964 : 113-115) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในงาน โดยมุ่งความสนใจที่องค์ประกอบ 2 ชุดด้วยกัน คือองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มทำให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการคือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี
5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร
6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ
7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา
9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

Herzberg ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยจำจุน เพราะถ้าปัจจัยจำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

ทฤษฎีการจูงใจของAlderfer (Alderfer ERG Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของAlderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539 : 242)เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ประกอบด้วย

1. Existence Need (E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้หรือความต้องการในการอยู่รอด
2. Related Need (R) หรือความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม บวกด้วยความต้องการความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง
3. Growth Need (G) หรือความต้องการความเจริญก้าวหน้า เป็นความก้าวหน้าในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของAlderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่อง และบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จ



ทฤษฎีการจูงใจของTaylor

ทฤษฎีการจูงใจของTaylor (Taylor อ้างใน สมยศ. 2521 : 84-86) ตั้งอยู่ในสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลในสถานที่ทำงานหลายอย่างด้วยกัน ข้อสมมุติฐานดังกล่าวนี้คือ

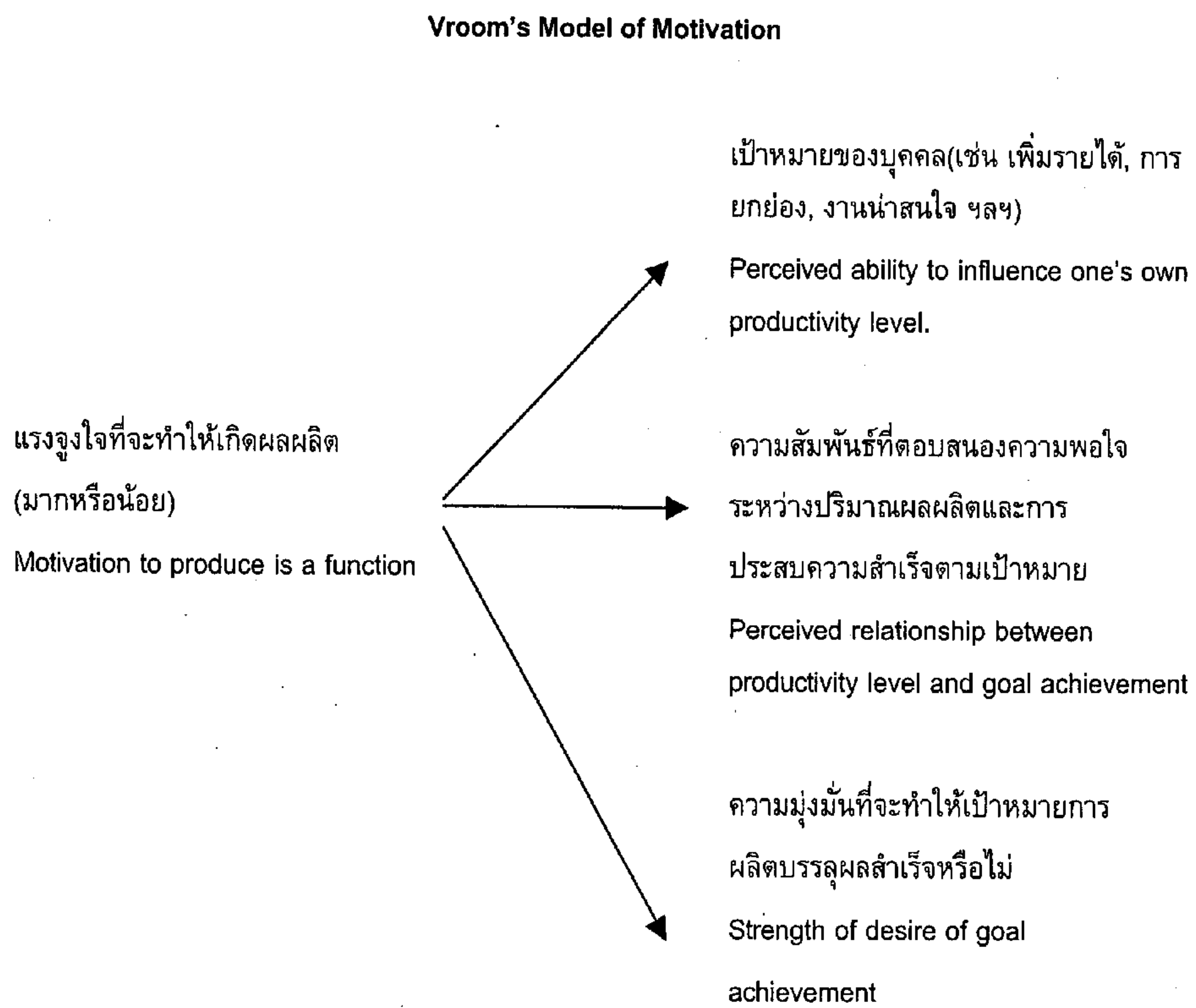
1. ปัญหาของความไม่มีประสิทธิภาพ จะเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารไม่ใช่ฝ่ายคนงาน
2. คนงานจะมีความรู้สึกในทางที่ผิดในกรณีที่ว่า ถ้าพวกเขาทำงานรวดเร็วมากเกินไป พวกเขาจะกลายเป็นคนว่างงาน
3. คนงานมีแนวโน้มตามธรรมชาติที่จะทำงานโดยไม่ใช้ความสามารถเต็มที่
4. หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร คือ จะต้องหาคนให้เหมาะสมกับงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และทำการฝึกอบรมพวกเขาด้วยวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่จะนำมาใช้ในการทำงาน
5. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรจะเกี่ยวพันโดยตรงกับระบบของผลตอบแทนหรือระบบการจ่ายค่าจ้างต่อหน่วยผลผลิต

ซึ่งTaylor เชื่อว่า ประสิทธิภาพของพนักงานจะสูงขึ้น ถ้าหากมีการจูงใจพนักงานด้วยระบบของการจ่ายผลตอบแทนต่อหน่วยและการออกแบบงานโดยมีวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียว แต่จากงานวิจัยหลายๆงานได้เสนอแนะว่า นอกจากอัตราผลตอบแทนแล้ว ความต้องการทางด้านความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม และงานที่มีความท้าทาย ยังมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนงาน

ทฤษฎีการจูงใจของVroom (Vroom Motivation Model)

ทฤษฎีการจูงใจของVroom (Vroom. 1964 : 35-52) กล่าวว่า ระดับผลผลิตของบุคคลใดก็ตามขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลผู้นั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การรับรู้ในความสามารถของเขาวามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต ซึ่งสรุปได้จากรูปดังนี้



ภาพประกอบ 1 รูปแบบจูงใจของวรูม
(ที่มา : Vroom. 1964 : 35-52)

ดังนั้นบุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจเห็นว่า การเพิ่มขึ้นของผลผลิตนั้นเป็นสิ่งที่ต้องการ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขทั้ง 3 ประการ คือ

ประการแรก เป้าหมายส่วนบุคคลอยู่นั้นคืออะไร เป้าหมายเหล่านี้อาจเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับทางด้านสังคม การยกย่องนับถือ และงานที่น่าสนใจมีเป้าหมายอยู่เป็นจำนวนมากที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องการ ตอบสนองความต้องการเป้าหมายนั้นๆ

ประการที่สอง ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองความพอใจจากเป้าหมายและผลผลิตที่สูงขึ้นเป็นอย่างไร เช่น พนักงานคนใดคนหนึ่งอาจจะถือว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้เป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างหนึ่ง และกำลังทำงานที่ได้รับผลตอบแทนต่อหน่วยของผลผลิต ดังนั้นเขาย่อมจะมีแรงจูงใจสูงมากต่อการเพิ่มผลผลิตในกรณีเช่นนี้ แต่ในกรณีที่การยอมรับทางด้านสังคมจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด พนักงานบางคนอาจจะไม่มีความเต็มใจหรือต้องการจะเพิ่มผลผลิตให้สูงกว่าระดับที่กลุ่มกำหนดไว้

ประการที่สาม ความสามารถของเขาจะมีอิทธิพลต่อระดับของผลผลิต ถ้าพนักงานเชื่อว่าการใช้ความพยายามของเขาจะมีผลกระทบน้อยมากต่อการผลิต ในกรณีเช่นนี้ พนักงานจะมีความพยายามน้อยมาก

ตามทฤษฎีของ Vroom นั้น ปัจจัยทั้งสามนี้เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคล และทฤษฎีนี้จะย้ำความแตกต่างระหว่างบุคคลและงาน เพราะฉะนั้นระดับแรงจูงใจของพนักงานคนใดคนหนึ่งจะขึ้นกับแรงผลักดันภายในบุคคลนั้น รวมทั้งแรงผลักดันที่จะเกิดขึ้นจากสภาวะการณ์ของการทำงานด้วยเช่นเดียวกัน (สมยศ. 2521 : 116)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (McClelland's Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland (อ้างใน อารี. 2531 : 26) สรุปว่า แรงจูงใจทางจิตวิทยาสังคมที่มีผลต่อการทำงานมี 3 ประการ คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliative Motivation : nAff) หรือความต้องการมีความสัมพันธ์อย่างดีกับบุคคลอื่น คือ ความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น เพื่อนร่วมงาน คำนึงถึงการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และรักษาหน้าที่ซึ่งกันและกันมากกว่าคำนึงถึงการทำงานโดยตรง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนฝูง พวักพ้อง และถ้าให้เลือกร่วมงานก็จะเลือกเพื่อนมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motivation : nPow) หรือความต้องการมีอำนาจบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะใช้เผด็จการต่อบุคคลอื่น มีความต้องการอย่างรุนแรงที่จะมีอำนาจเหนือและต้องการใช้อำนาจควบคุม ถ้าหัวหน้างานมีแรงจูงใจประเภทนี้จะไม่ฟังเสียงคนงานหรือเพื่อนร่วมงาน

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation : nAch) คือ แรงจูงใจที่บุคคลหนึ่งต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เป็นมาตรฐานที่ดีที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเอง แข่งขันกับตัวเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องประสบความสำเร็จโดยเฉพาะงานที่ยากและท้าทาย คนที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีเหตุผล มีภาวะในการเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้ รู้จักใช้วิจารณ์ญาณอย่างรอบคอบถ้าให้เลือกบุคคลที่มาร่วมงานด้วย คนพวกนี้จะเลือกผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าเลือกเพื่อน และบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำงานเพื่องาน

จากลักษณะของแรงจูงใจทั้ง 3 ข้างต้น ได้ให้ความสำคัญแก่ความสำเร็จมากที่สุด โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการจะยอมรับความเสี่ยงภัยบางอย่าง และนอกจากนี้เขายังมีความเชื่อว่า คุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจจะนำมาสร้างให้เกิดขึ้นแก่กันได้

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว เขาก่อจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นสิ่งที่ควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลจะเป็นตัวชี้ถึงพฤติกรรมของเขา ส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงาน

2. เอกสารการประเมินค่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ

2.1 แนวคิดและหลักการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่วิวัฒนาการมามีทั้งหมด 3 แบบ (อ้างใน อลงกรณ์ และสมิต. 2540 : 9)

1. แบบที่ไม่เป็นทางการ ไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน
2. การประเมินแบบมีระบบหรือเป็นแบบดั้งเดิม ซึ่งประเมินทั้งคุณลักษณะประจำตัว ผลงาน หรือทั้งสองอย่าง
3. วิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเน้นการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

Chruden และ Sherman (อ้างใน ชาริณี. 2540 : 16) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น แต่เดิมใช้วิธีการรายงานอุปนิสัย และพฤติกรรมของบุคคล ต่อการได้ใช้วิธีการนำบุคคลมาเปรียบเทียบกัน โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการเปรียบเทียบได้มาจากมาตรฐาน หรือเกณฑ์ของงานที่ถือว่าเป็นที่พอใจ มาตรฐาน หรือเกณฑ์ของงานเหล่านี้จะกำหนดโดยการศึกษาและการทำความเข้าใจในลักษณะงาน รวมทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ของงานเป็นหลัก

Knootz (อ้างใน ชาริณี. 2540 : 14) กล่าวว่า แนวคิดที่เกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องพิจารณาคือ การที่จะบอกว่าผลสำเร็จที่ปรากฏมีเพียงใดนั้นต้องเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เมื่อใดก็ตามที่ความพยายาม ในการปฏิบัติงานไม่ก่อให้เกิดผลสำเร็จที่ปรากฏชัด ก็เรียกว่าไม่มีผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาในส่วนของความหมายในการปฏิบัติงาน และผลสำเร็จที่ปรากฏชัดเป็นสำคัญโดยมาตรฐานของงานเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานนั้นกำหนดขึ้น

2.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ ด้วยแบบการบริหารผลงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางที่คอยควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องในทิศทางเดียวกัน และเพื่อจำกัดขอบเขตของการวิจัยให้ชัดเจน ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ตรงส่วนพฤติกรรมที่คาดหวังของแบบบริหารผลงาน มาเป็นกรอบในการวิจัย โดยถือว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัด หรือประเมินพนักงานในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด ว่ามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดและนำเสนอผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินได้รับทราบ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานทราบระดับผลการปฏิบัติงาน และจุดบกพร่องของตนเอง เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการพิจารณาผลตอบแทน และรางวัลที่เหมาะสมกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ซึ่งวัตถุประสงค์ของการจัดทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท คาโอ (อ้างใน KAO Industrial (Thailand). 2000 : 3-4) มีดังนี้

1. ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานของพนักงาน เนื่องจากมีแบบแผนในการประเมินผลงานที่แน่นอน และยุติธรรม

2. เป็นการกระตุ้นพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่พวกเขาหวังไว้ เช่นถ้าต้องการเลื่อนขั้น ก็ต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทหวังไว้ และทำให้ผลการประเมินออกมาได้คะแนนดี

3. ทำให้ทราบถึงข้อบกพร่องของพนักงานว่า พนักงานยังขาดทักษะทางด้านไหน และบริษัทจะได้หาทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้น เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้นกว่าเดิม

4. ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาผลตอบแทนที่จะให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเงินเดือน เลื่อนขั้น และโบนัสประจำปี

ประโยชน์ที่บริษัทคาโอได้รับจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยแบบการบริหารผลงาน (Performance Management Form) ดังนี้

1. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงขึ้น เนื่องจากพนักงานทราบถึงข้อบกพร่องของตนเอง และพยายามแก้ไขข้อบกพร่องของตนเอง พร้อมทั้งเพิ่มทักษะในสิ่งที่ตนเองขาดไปเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งไว้ใน KPIs (Key Performance Indicators)

2. ก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากทั้งคู่จะต้องมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการทำงานของแต่ละคนร่วมกัน

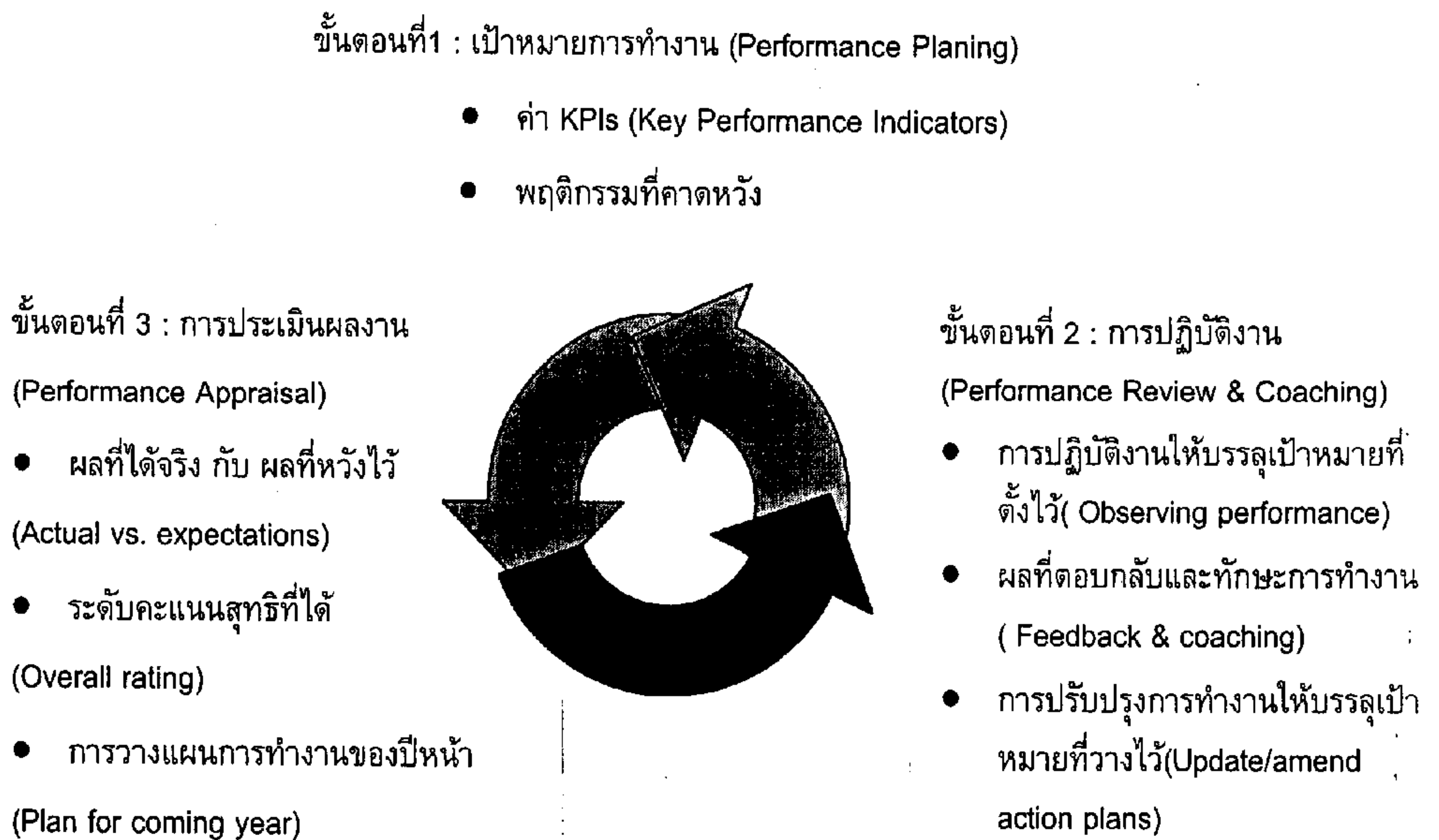
3. เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเอง ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในการทำงาน

4. คะแนนที่ได้จากผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในการวางแผน และวางนโยบายในการพัฒนาบุคลากรของบริษัท เช่น การสร้างกิจกรรมเสริมทักษะในบริษัท ได้แก่ QC cycle ,การจัดฝึกอบรมพนักงาน เป็นต้น

5. เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจในการให้รางวัล หรือผลตอบแทนแก่พนักงาน โดยนำค่าผลการประเมินมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ

2.3 ความหมายและองค์ประกอบ ของการประเมินพฤติกรรมที่คาดหวังของบริษัทที่มีต่อ พนักงานคาโอ

การบริหารผลงานของคาโอ (Performance Management in Kao) ซึ่งใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานคาโอ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ด้วยกันดังรูปข้างล่าง



ภาพประกอบ 2 แผนภาพการแสดงขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบการบริหารงานของคาโอ

(ที่มา : KAO Industrial (Thailand). 2000 : 5)

ขั้นตอนที่ 1 : เป้าหมายการทำงาน (Performance Planing)

ในการประเมินผลการปฏิบัติงานขั้นแรกคือการตั้งเป้าหมายในการทำงานของแต่ละแผนก เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายหลักของบริษัทที่ตั้งไว้ โดยผู้จัดการจะทำการประชุมปรึกษาหารือกับหัวหน้าพนักงานประจำแผนกในการตั้งเป้าหมาย และเป้าหมายที่ตั้งมีอยู่สองส่วนคือ

ส่วนที่ 1 : การกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณ(KPIs) เป็นเป้าหมายการทำงานว่าควรจะทำอะไรให้มี ส่วนเกื้อหนุนให้บริษัท บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ส่วนที่ 2 : ค่าพฤติกรรมที่คาดหวัง เป็นเป้าหมายการทำงานว่าควรทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในส่วนที่ 1 และบรรลุเป้าหมายของบริษัทที่กำหนดไว้ ซึ่งพฤติกรรมที่คาดหวังให้พนักงานมี ดังนี้

1. การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ หมายถึง การที่พนักงานสามารถที่จะสร้างสรรค์งานของตนเอง ให้เป็นประโยชน์ให้แก่บริษัท โดยสร้างความท้าทายในเป้าหมายในการทำงานให้กับตนเอง เช่น พนักงานการผลิต

พบว่าในการเก็บตัวอย่างที่ถึงผลสมนั้นมีความไม่สะดวก และก่อให้เกิดการเสียเวลาในการทำงาน เนื่องจากระดับน้ำยาที่เก็บอยู่ในระดับที่ต่ำมากไม่สามารถเอื้อมไปเก็บได้ ณ ปากถัง พนักงานก็สามารถหาวิธีใหม่ในการเก็บโดยการที่จะเก็บตัวอย่างที่ ขั้นตอนการผลิตนั้นที่ปากถังก็ไปเก็บที่ก้นถังแทน โดยทำการเปิดวาล์วกันถึง

2. ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง พนักงานแต่ละคนสามารถทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกันในการทำงาน และแต่ละคนต้องช่วยเหลือกันในการทำงาน

3. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง พนักงานทุกคนช่วยกันในการรับผิดชอบต่อสังคม โดยก่อให้เกิดเป็นนิสัยเกิดขึ้น เช่น พนักงานเตรียมเคมีทำเคมีหก แทนที่จะฉีดน้ำล้างโดยตรงไปยังท่อน้ำ ก็ให้ทำการเก็บกวาดหากเคมีนั้นเป็นผง แต่ถ้าเป็นน้ำ ก็ให้หาทรายหรือผ้ามาซับน้ำแล้วนำไปกำจัดที่บริเวณที่กำจัดวัตถุเคมีที่บริษัทจัดทำไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำที่ออกจากบริษัทเป็นน้ำที่เน่าเสีย และก่อให้เกิดความเป็นพิษแก่สัตว์น้ำ

4. การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การที่พนักงานเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เช่น พนักงานประจำเครื่องบรรจุพบว่า เครื่องที่ใช้ในการบรรจุผลิตภัณฑ์มีปัญหาไม่สามารถทำงานได้อย่างปกติ ก่อนที่พนักงานจะไปแจ้งพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้มาแก้ไขนั้น พนักงานเครื่องก็ควรทำการตรวจเช็คระบบก่อน ซึ่งถ้าพบว่าสาเหตุที่เครื่องจักรไม่ทำงาน มาจากการที่มีเศษวัตถุบางอย่างติดที่เครื่อง ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเองให้ทำการแก้ไข ไม่จำเป็นต้องไปแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุง แต่หากพบว่าสาเหตุที่เกิดไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ก็ให้ทำการแจ้งฝ่ายซ่อมบำรุง เป็นต้น

5. ความใส่ใจในคุณภาพ หมายถึง พนักงานสามารถผลิตสินค้าออกมาเป็นไปตามมาตรฐานของสินค้าชนิดนั้น และสามารถผลิตสินค้าให้เป็นไปตามแผนการผลิตในแต่ละวัน

6. ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง การให้บริการที่ก่อให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้า เช่น การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เมื่อพบว่าลูกค้ามีปัญหา การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและอารมณ์ดี รวมไปถึงการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และการจัดส่งสินค้าที่รวดเร็ว

7. การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การหาความรู้ และสร้างความชำนาญให้เกิดขึ้นของพนักงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความสามารถให้เพิ่มขึ้นจากเดิม

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติงาน (Performance Review & Coaching)

ขั้นตอนนี้ผู้จัดการจะมีการแจ้งข้อมูลผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ และทำการเสนอแนะและช่วยพนักงานในการหาทางแก้ไข และปรับปรุงการทำงานให้เกิดผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น แผนกโกดังสินค้า ได้ตั้งเป้าหมายว่าจะควบคุมสินค้าที่คงเหลือในแต่ละเดือนให้ลดลง 20% จากปีที่แล้ว แต่ผู้จัดการพบว่าในแต่ละเดือนไม่สามารถทำได้ตามเป้าหมาย ผู้จัดการก็จะทำการจัดประชุมกับพนักงานโกดังเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับเรื่องนี้

ขั้นตอนที่ 3 : การประเมินผลงาน (Performance Appraisal)

เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงาน โดยตัวพนักงานเองและผู้จัดการ ซึ่งบริษัทคาโอจะทำการประเมินผลงานทุกๆ 6 เดือน และนำคะแนนการประเมินที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละปี

เพื่อดูว่าพนักงานแต่ละคนได้คะแนนอยู่ในระดับไหนในปลายปี แล้วนำผลคะแนนที่ได้มาพิจารณา ผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะให้พนักงานในปลายปี ซึ่งคะแนนผลการปฏิบัติงานของบริษัท คาโอแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ตาราง 1 ความหมายของระดับคะแนนที่พนักงานคาโอได้รับ หลังจากประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยแบบการบริหารผลงาน (Performance Management Form)

ระดับ	คะแนน	ความหมาย
ดีเยี่ยม(5)	4.01 – 5.00	- KPIs อยู่ในระดับดีเยี่ยม - พฤติกรรมที่คาดหวังเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ
ดีมาก(4)	3.01 – 4.00	- KPIs อยู่ในระดับดีมาก - พฤติกรรมที่คาดหวังเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่
ดี(3)	2.01 – 3.00	- KPIs อยู่ในระดับดี - พฤติกรรมที่คาดหวังตรงตามระดับที่กำหนดไว้
ต้องปรับปรุง(2)	1.01 – 2.00	- KPIs อยู่ในระดับต้องปรับปรุง - พฤติกรรมที่คาดหวังต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้
ไม่เป็นที่น่าพอใจ(1)	0.00 – 1.00	- KPIs อยู่ในระดับไม่เป็นที่น่าพอใจ - พฤติกรรมที่คาดหวังต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้มาก

2.4 การวัดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินผลแล้วยังจำเป็นที่จะต้องหาเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานด้วย ดังนั้นเครื่องมือที่จะมาใช้ตรวจสอบแบบการบริหารผลงานของพนักงาน บริษัทคาโอ ประเทศไทย คือการนำเอาหลักการของ Balanced Scorecard มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจาก Balanced Scorecard ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแปลกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติ และเป็นเครื่องมือประเมินผลที่ถูกองค์กรหลายแห่งนำไปใช้สำหรับ Balanced Scorecardนี้เป็นผลงานการพัฒนาร่วมกันของ Robert Kaplan และ David Norton (อ้างในวารสารMBA. 2545 :71-78 และ 83-91) โดยระบบนี้จะมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติต้องตอบคำถามว่า อะไรคือนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร โดยผ่านทาง 4 มุมมองนี้

- 1.ลูกค้ามีความรู้สึกเช่นไรต่อบริษัท
- 2.สิ่งใดบ้างที่องค์กรต้องกระทำต่อระบบบริหารและการดำเนินงานภายใน
- 3.ทำเช่นไรที่จะพัฒนาและเสริมสร้างระบบขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 4.เหล่าผู้ถือหุ้นมีความรู้สึกอย่างไรต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

จากนั้นก็ทำการแจกแจงผลของการประเมินในแต่ละมุมมองว่าสิ่งใดคือสิ่งที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ซึ่งผลของการประเมินจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทั้งองค์กร ดังนั้นในการนำ Balanced Scorecard มาใช้ องค์กรควรจะทำความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการของมันก่อน โดยจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับ 4 มุมมองที่นำมาใช้ในการทำ Balanced Scorecard มีดังต่อไปนี้

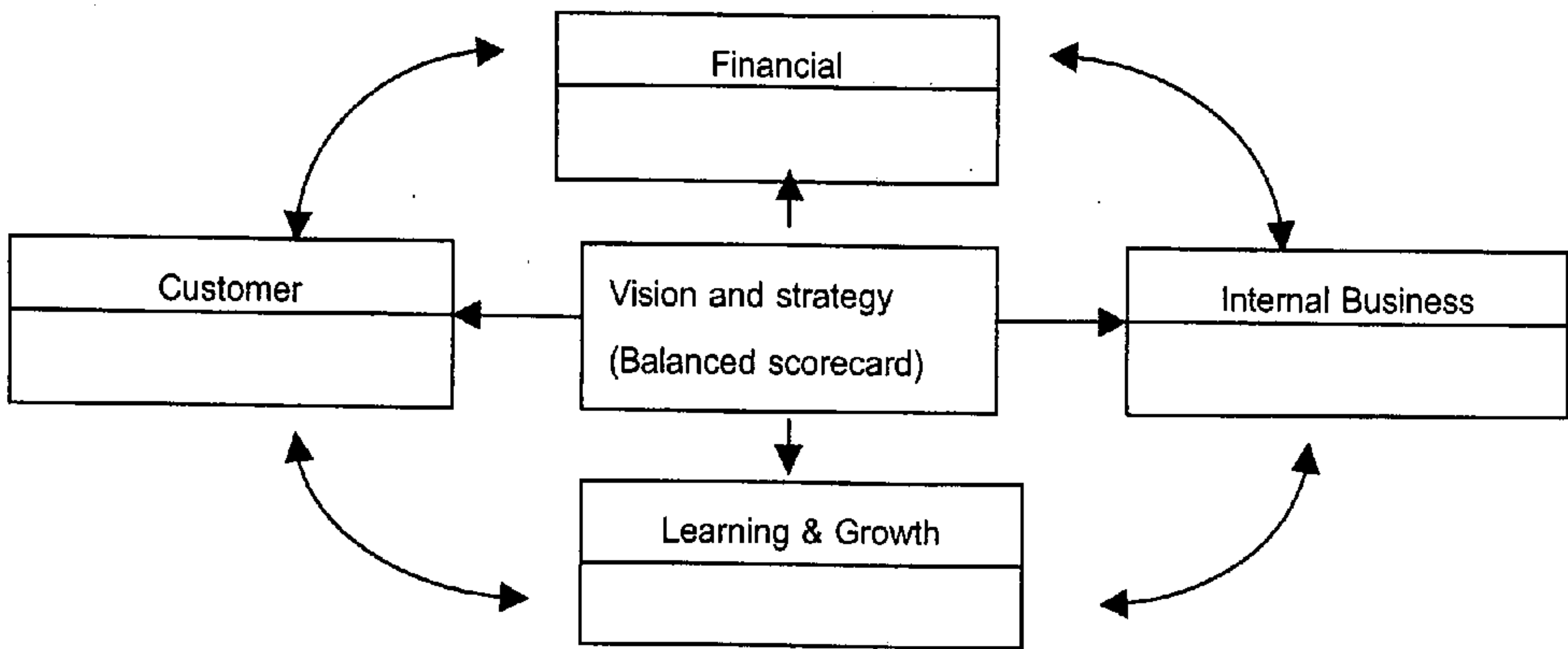
1. มุมมองของลูกค้า (Customer perspective) ส่งผลต่อนโยบายทั่วไปในการบริหารลูกค้าโดยมุ่งประเด็นไปที่สิ่งที่ลูกค้าต้องการสามารถแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มได้แก่ เวลา คุณภาพ การบริการ และราคา ดังนั้นในการทำการประเมินหัวข้อนี้ ผู้บริหารจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบรับสินค้าของลูกค้า เพื่อใช้ประกอบในการหาวิธีที่จะครองใจลูกค้าให้ได้มากที่สุด

2. มุมมองของงานบริหารภายในองค์กร (Internal business perspective) ในหัวข้อนี้จะมุ่งเน้นประเด็นไปที่วิธีบริหารอำนาจการจัดการ ขั้นตอนของงานบริหารและการทำงาน การตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติงาน ในหัวข้อนี้ ผู้บริหารจะต้องทำการอธิบายนโยบายและแนวทางต่างๆ ออกมาอย่างรูปธรรมที่พนักงานทุกระดับสามารถเข้าใจได้ และนำไปปฏิบัติได้จริง และรวมไปถึงผลตอบรับจากพนักงาน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลเข้ากันเพื่อที่จะหาวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุดขององค์กร

3. มุมมองของการพัฒนาและเรียนรู้ (Innovation and learning perspective) การประเมินในหัวข้อนี้จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จในอนาคตที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการพัฒนาสินค้า และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการผลิต ในหัวข้อนี้องค์กรจำเป็นต้องมีการปฏิบัติและมีการวัดผลไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นที่แน่ใจว่า องค์กรได้ดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้หรือสามารถปรับเปลี่ยนและแก้ไขกลยุทธ์ได้ทันทั่วทั้งที่ หากพบข้อบกพร่องในส่วนต่างๆในการดำเนินงาน

4. มุมมองทางการเงิน (Financial perspective) ผลการประเมินค่าทางการเงินจะเป็นตัวบ่งชี้สิ่งที่ผู้บริหารได้ตัดสินใจทำลงไปในนั้นถูกทางหรือไม่ โดยทุกๆไปจะมุ่งเน้นไปที่ผลกำไร การเจริญเติบโตของบริษัทในธุรกิจนั้น และผลตอบแทนที่ส่งกลับให้ผู้ถือหุ้น

โดยทั้ง 4 มุมมองเป็นเหตุปัจจัยซึ่งกันและกัน คือเมื่อตั้งวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ ก็จะต้องหาวิธีการวัดผลเพื่อตรวจสอบการทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์แล้วหรือไม่ ซึ่งสรุปได้ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่ใช้ในการวัด 4 มุมมองที่แตกต่างกัน
(ที่มา : KAO Industrial (Thailand). 2000 : 11)

จากแนวคิดนี้ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้นำมาประยุกต์ใช้กับพนักงานโดยตั้งหัวข้อการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ให้สอดคล้องกับมุมมองทั้ง 4 ในส่วนพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน ไว้ดังนี้

- 1. มุมมองของลูกค้า (Customer perspective) วัดในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า และการใส่ใจในคุณภาพ
- 2. มุมมองของงานบริหารภายในองค์กร (Internal business perspective) วัดในเรื่องความร่วมมือร่วมใจ ความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาบุคลากร
- 3. มุมมองของการพัฒนาและเรียนรู้ (Innovation and learning perspective) วัดในเรื่องการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ และการคิดวิเคราะห์
- 4. มุมมองทางการเงิน (Financial perspective) ไม่ได้มีการระบุในส่วนพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน แต่จะระบุในเป้าหมายการทำงานของแต่ละแผนกตรงส่วนค่า KPIs ซึ่งเป็นการประเมินผลงานโดยรวมของแผนก

ในการดำเนินงานตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ผู้จัดการไม่จำเป็นต้องยึดถือว่าการประเมินค่าทางการเงินจะเป็นตัวบ่งบอกผลการทำงานของบริษัท แต่แนวคิดของ Scorecard จะเปิดโอกาสให้ผู้จัดการได้นำวิธีการบริหารงานแบบใหม่ 4 ชนิดที่แตกต่างกันเข้ามาเชื่อมจุดมุ่งหมายของกลยุทธ์ระยะยาวเข้ากับแผนดำเนินงานระยะสั้น โดยก่อให้เกิดผลดังนี้

วิธีแรก : การแปลมุมมอง (Translating the Vision) วิธีนี้จะช่วยให้ผู้จัดการสามารถสร้างความสอดคล้องขึ้นระหว่างมุมมองขององค์กรและกลยุทธ์ โดยการพัฒนา Balanced Scorecard จะผลักดันให้บรรดาผู้บริหารองค์กรทำงานด้วยความสอดคล้องและทำความเข้าใจมุมมองและนโยบายขององค์กรให้เกิดขึ้นแก่พนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วิธีที่สอง : การสื่อสารและการเชื่อมโยง (Communicating and Linking) วิธีนี้ผู้จัดการจำเป็นต้องเป็นตัวกลางในการสื่อสารกลยุทธ์ที่มีอยู่ไปสู่ฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติระดับล่างขององค์กรและเชื่อมต่อจุดมุ่ง

หมายของทั้งองค์กรและของแต่ละบุคคลเข้าด้วยกัน ดังนั้นระบบ Balanced Scorecard เป็นตัวบ่งสัญญาณให้คนในองค์กรทราบถึงสิ่งที่องค์กรพยายามทำให้สำเร็จเพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและลูกค้า ส่วนพนักงานจะใช้กิจกรรม 3 สิ่งเป็นตัวเชื่อมโยงให้พวกเขามีการปฏิบัติงานที่ดีและตรงตามนโยบาย คือ 1.การสื่อสารและการให้การศึกษา 2.ตั้งเป้าหมายและ 3.ให้รางวัลตอบแทน

วิธีที่สาม : การวางแผนทางธุรกิจ (Business Planing) วิธีนี้จะช่วยผนวกแผนดำเนินการทางการเงินเข้ากับธุรกิจของบริษัทส่วนใหญ่ โดยผู้จัดการได้นำเป้าหมายมาปรับใช้กับแนวคิดแบบ Balanced Scorecard โดยใช้ 4 มุมมองมาเป็นแนวทางควบคุมในการจัดสรรทรัพยากรและจัดอันดับสิ่งที่ต้องการทำก่อนหลัง ซึ่งจะทำให้พวกเขาสามารถผ่านอุปสรรคและทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ดีและตรงตามกลยุทธ์ระยะยาวที่วางไว้

วิธีที่สี่ : ผลตอบรับและการเรียนรู้ (Feedback and Learning) จะมุ่งเน้นไปที่การตอบสนองจุดมุ่งหมายทางการเงินของทั้งพนักงานแต่ละคนและแผนกต่าง ๆ กับแนวคิด Balanced Scorecard ที่ใช้เป็นจุดศูนย์กลางของผู้บริหาร บริษัทสามารถติดตามตรวจสอบและประเมินผลตามแผนระยะสั้นได้จาก 3 มุมมองที่เพิ่มเข้ามาคือ 1. ส่วนลูกค้า 2. ระบบบริหารภายในองค์กร และ 3. การเรียนรู้และการพัฒนา

ดังนั้น Balanced Scorecard จึงเป็นส่วนช่วยให้บริษัทสามารถพัฒนากลยุทธ์ใหม่ที่เหมาะสม และเข้ากับสภาวะการณ์ปัจจุบัน พร้อมทั้งเป็นตัวสนับสนุนระบบงานและแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ ในขั้นตอนของการทำงาน และช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ให้ตรงตามความมุ่งหมายขององค์กรและเสริมสร้างให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด

3.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัทคาโอเริ่มก่อตั้งเป็นครั้งแรก ที่โตเกียวในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ. 1887 โดยมร. โทมิโร่ นากาเซ่ โดยได้เริ่มธุรกิจผลิตสบู่เป็นอันดับแรก และนับเป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจของบริษัทคาโอในการผลิตจำหน่ายสบู่คุณภาพสูง และเจริญเติบโตไปสู่ธุรกิจอื่นๆ เจกเช่นต้นไม้ใหญ่ที่แผ่กิ่งก้านสาขาของบริษัทคาโอที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ไปทั่วโลก หนึ่งในประเทศที่ขยายการผลิตและจำหน่าย ก็คือประเทศไทย

คาโอ ประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2507 เพื่อดำเนินงานการผลิตและจำหน่ายแชมพูและผงซักฟอก โดยในระยะเริ่มแรกได้ทำการผลิตแชมพูชนิดผงขึ้นภายใต้ชื่อยี่ห้อแพซ่า และหลังจากนั้นก็ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นและหลากหลายขึ้นในปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2515 ได้ตั้งโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์เพื่อจำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ และคาโอประเทศไทย ได้มีการแบ่งบริษัทออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. บริษัท คาโอ คอมเมอร์เชียล(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ชั้น 14-15 อาคารเวฟเพลส 55 ถนนวิฑู ลุมพินี ประทุมวัน กรุงเทพฯ โดยบริษัทนี้จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ของคาโอ ซึ่งได้มาจากบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด และเป็นศูนย์กลางในการวางแผนการตลาด และการขายผลิตภัณฑ์คาโอ

2. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ 38 หมู่ 8 ลำโรงใต้ พระประแดง สมุทรปราการ โดยบริษัทนี้จะทำหน้าที่ผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล และเคมีภัณฑ์

3.2 นโยบายของบริษัท

ด้วยปณิธานที่จะสร้างสรรค์ความเป็นอยู่ของผู้บริโภคให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความสะอาด ความสวยงาม และสุขภาพที่ดี จากปณิธานนี้ได้กลายเป็นภารกิจของคาโอทั่วโลกขึ้น

ภารกิจของ คาโอ

ภารกิจของ คาโอ ทั่วโลก คือ " สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค" ซึ่งหมายถึง การสร้างความพึงพอใจสูงสุด และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้บริโภคและพนักงานทั่วโลก ของคาโอ โดยใช้จุดเด่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้มีคุณภาพสูงสุดโดยใช้ความคิดเห็นของผู้บริโภคเป็นหลัก ดังนั้นพนักงานคาโอทุกคนจึงทำงานร่วมกันอย่างเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว เพื่อสร้างความเชื่อถือจากผู้บริโภค ในจุดมุ่งหมายหลักของบริษัทในเรื่องความสะอาด ความสวยงาม และสุขภาพที่ดี รวมทั้งความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์ด้วย

สำหรับภารกิจของคาโอ ประเทศไทย นอกจากยึดมั่นในภารกิจเดียวกับคาโอทั่วโลกแล้ว ในขณะเดียวกัน ยังดำเนินงานสำหรับประเทศไทยโดยเฉพาะนั้นคือ " คาโอ ประเทศไทย มีความปรารถนาที่จะนำความพึงพอใจและความสะดวกสบายสูงสุดสู่ผู้บริโภค ชาวไทยด้วยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพและนำสมัยภายใต้ชื่อและตราสินค้าคาโอ "

นโยบายของบริษัทคาโอ ประเทศไทย

บริษัทคาโอ ประเทศไทย ได้เล็งเห็นถึงภาระกิจอันสำคัญนี้ และเพื่อให้บรรลุภาระกิจนี้ จึงได้มีการสร้างนโยบายของบริษัทดังนี้

- สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค
- สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ด้วยนวัตกรรมภายใต้แนวความคิดและเทคโนโลยีสูงสุด
- เพิ่มผลกำไรและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- เพิ่มพูนศักยภาพจากหน่วยงานเล็กเพื่อเป็นพลังรวมขององค์กร
- เป็นส่วนหนึ่งของสังคม บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมและชุมชน

3.3 โครงสร้างขององค์กร

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงาน ไว้ทั้งหมด 9 แผนกด้วยกันดังนี้ (เอกสารบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด : 2545)

1.แผนกกลุ่มผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล สามารถจะแบ่งเป็นแผนกย่อยๆอีก ดังนี้

1.1 แผนกผลิตและบรรจุของเหลว แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตและบรรจุผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเหลว ได้แก่ แชมพู, โฟมล้างหน้า, ครีมนวด, น้ำยาล้างจาน, น้ำยาปรับผ้านุ่ม และน้ำยา

ทำความสะอาดในครัวเรือน เป็นต้น โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 304 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 92 คน พนักงานชั่วคราว 212 คน

1.2 แผนกผลิตและบรรจุผง แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตและบรรจุผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะผง ได้แก่ ผงซักฟอง, ผงซักฟองสำหรับผ้าสีและผ้าขาว โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 144 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 56 คน พนักงานชั่วคราว 90 คน

1.3 แผนกผลิตผ้าอนามัย แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตผ้าอนามัย โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 143 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 44 คน พนักงานชั่วคราว 99 คน

2.แผนกกลุ่มผลิตผลิตภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ สามารถจะแบ่งเป็นแผนกย่อยๆอีก ดังนี้

2.1 แผนก SO_3 แผนกนี้จะทำการผลิตผลิตภัณฑ์พวกที่เกิดปฏิกิริยา Sulfonation เพื่อเป็นวัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง และสำหรับอุตสาหกรรมคอนกรีต โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 36 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 24 คน พนักงานชั่วคราว 12 คน

2.2 แผนก Ester แผนกนี้จะทำการผลิตผลิตภัณฑ์พวกที่เกิดปฏิกิริยา Esterification และ Emulsification เพื่อเป็นวัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องสำอางและเครื่องใช้ส่วนตัว, วัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมหล่อเหล็ก และสำหรับอุตสาหกรรมสิ่งทออื่นๆ โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 35 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 27 คน พนักงานชั่วคราว 5 คน

3.แผนกโกดังสินค้า แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปที่ผลิตเสร็จแล้ว และทำการจัดส่งสินค้าไปยังลูกค้า หรือคลังสินค้าในแต่ละภูมิภาค แผนกนี้สามารถแบ่งเป็นแผนกย่อยๆอีกดังนี้

3.1 แผนกโกดังสินค้าของกลุ่มผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล มีจะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 65 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 5 คน พนักงานชั่วคราว 60 คน

3.2 แผนกโกดังสินค้าผลิตภัณฑ์ เคมีภัณฑ์ มีจะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 25 คน แบ่งเป็น พนักงานประจำ 17 คน พนักงานชั่วคราว 8 คน

4. แผนกวิศวกรและซ่อมบำรุง แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการปรับปรุงและดูแล ระบบเครื่องจักร ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบไฟฟ้า ของเครื่องจักรที่ใช้ในโรงงาน โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 28 คนและทั้งหมดเป็นพนักงานประจำ

5. แผนกสิ่งแวดล้อม แผนกนี้จะทำการดูแลระบบการกำจัดของเสียของโรงงาน ให้ได้มาตรฐานของรัฐบาลก่อนที่จะปล่อยของเสียเหล่านั้นออกนอกโรงงาน ไม่ว่าจะเป็นน้ำเสีย ขยะเคมี ฯลฯ โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 14 คน แบ่งเป็นพนักงานประจำ 10 คน พนักงานชั่วคราว 4 คน

6. แผนกตรวจสอบคุณภาพ แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าในทุกขั้นตอนของการผลิตจนกระทั่งกลายเป็นสินค้าสำเร็จรูป เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าที่จะส่งไปยังลูกค้าเป็นสินค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยต่อผู้บริโภค โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 28 คนและทั้งหมดเป็นพนักงานประจำ

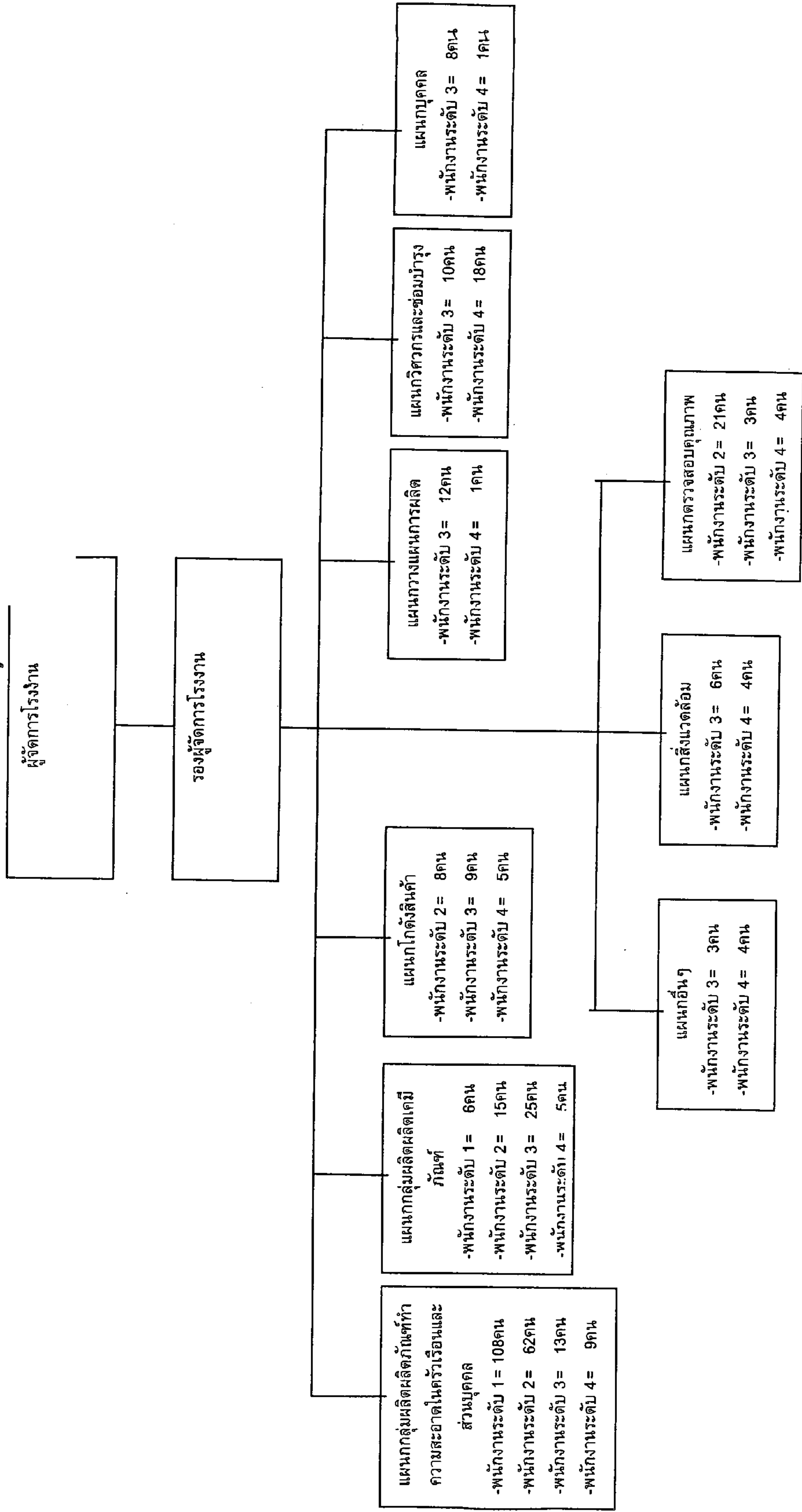
7. แผนกวางแผนการผลิต แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการวางแผนการผลิตสินค้าในแต่ละวัน และทำการควบคุมวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต เพื่อให้มีวัตถุดิบเพียงพอในการผลิตและสามารถผลิตสินค้าให้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 13 คนและทั้งหมดเป็นพนักงานประจำ

8. แผนกบุคคล แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการจัดอบรมสัมมนาพนักงาน, ติดต่อเอกสารและธุระกับทางราชการ, ทำหน้าที่ในการจ่ายเงินเดือน และค่าสวัสดิการต่างๆให้พนักงาน ฯลฯ โดยแผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 9 คนและทั้งหมดเป็นพนักงานประจำ

9. แผนกอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชี ทำหน้าที่ในการดูแลงบของบริษัท เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ทำหน้าที่ในการดูแลระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของบริษัท ซึ่งหน่วยงานใหญ่ของทั้ง 2 แผนกนี้จะอยู่ที่ บริษัท คาโอ คอมเมอร์เชียล(ประเทศไทย) จำกัด แผนกนี้จะมีพนักงานประจำแผนกทั้งหมด 7 คนและทั้งหมดเป็นพนักงานประจำ

นอกจากพนักงานในแต่ละแผนกแล้ว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ก็ยังได้มีการจัดแบ่งสายการปกครองไว้ดังนี้

1. ระดับผู้จัดการโรงงาน ทำหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบทุกหน่วยงานที่อยู่ในบริษัท ผู้บริหารที่อยู่ในตำแหน่งนี้จะเป็น ชาวญี่ปุ่นหรือระดับคณะกรรมการ(Board)
2. ระดับรองผู้จัดการโรงงาน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยผู้จัดการโรงงานในการดูแลรับผิดชอบทุกหน่วยงานที่อยู่ในบริษัท และมีระดับตำแหน่งงาน 8 จนถึงระดับคณะกรรมการ(Board)
3. ระดับผู้จัดการหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการดูแลระบบและการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และมีระดับตำแหน่งงาน ตั้งแต่ 7 จนถึง 8
4. ระดับผู้ช่วยผู้จัดการหน่วยงาน ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดูแลระบบและการทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และมีระดับตำแหน่งงาน ตั้งแต่ 6 จนถึง 7
5. ระดับผู้จัดการแผนก ทำหน้าที่ในการดูแลระบบและการทำงานในแผนกที่รับผิดชอบและมีระดับตำแหน่งงาน ตั้งแต่ 6 จนถึง 7
6. ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการดูแลระบบและการทำงานในแผนกที่รับผิดชอบ และมีระดับตำแหน่งงาน 5
7. หัวหน้าแผนก ทำหน้าที่ในการดูแลการทำงานของลูกน้องในแผนก และมีระดับตำแหน่งงาน ตั้งแต่ 3 จนถึง 4
8. พนักงาน ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ และมีระดับตำแหน่งงาน ตั้งแต่ 1 จนถึง 4



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างกำลังคนของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด

3.4 ประเภทของผลิตภัณฑ์

นับตั้งแต่ปี 2507 ที่คาโอ ประเทศไทย ได้ถูกก่อตั้งขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน ก็เพื่อที่จะดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิต และการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล และเคมีภัณฑ์ต่างๆ ด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะขยายธุรกิจในแต่ละตลาดให้ออกไปสู่ผู้บริโภคให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ผู้บริโภคและให้การจัดจำหน่ายดีเยี่ยมแก่ร้านค้าด้วย ซึ่งผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคลของ คาโอ แบ่งได้เป็นทั้งหมด 4 หมวดด้วยกันดังนี้

หมวดที่ 1 : ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว

ผลิตภัณฑ์หมวดนี้บริษัท คาโอ ประเทศไทย ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ล้างหน้าและดูแลผิวหน้าขึ้นด้วยการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ไปสู่นวัตกรรมใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและถูกต้อง ซึ่งผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ชื่อยี่ห้อปิโอเรทั้งหมด

หมวดที่ 2 : ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม

เนื่องจากผลิตภัณฑ์หมวดนี้บริษัทคาโอ ประเทศไทยมีประสบการณ์ด้านการตลาดมาเป็นเวลานาน และได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ภายใต้การวิเคราะห์เจาะลึกถึงความต้องการของผู้บริโภคด้วย เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพในการดูแลเส้นผมแก่ผู้บริโภคในประเทศไทยได้พึงพอใจมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น แชมพู หรือครีมนวดก็ตามซึ่งผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ชื่อยี่ห้อ แฟซ่า, ลาวีนัส, คาโอ เอสเซลเซียลทั้งหมด

หมวดที่ 3 : ผลิตภัณฑ์เพื่อการซักผ้าและทำความสะอาด

เนื่องจากบริษัทคาโอ ประเทศไทย ต้องการที่จะขยายสายการผลิตสินค้าอุปโภคให้ครอบคลุม และหลากหลาย จึงมีความตั้งใจเป็นอย่างยิ่งที่จะเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อการซักผ้าและทำความสะอาดที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระและช่วยประหยัดแรงในการทำทำความสะอาด ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความสุขในชีวิตประจำวันมากขึ้น อันได้แก่ ผงซักฟอก น้ำยาปรับผ้านุ่ม น้ำยาซักผ้าสีและขาว น้ำยาล้างจาน น้ำยาทำความสะอาดพื้น ห้องครัวและห้องน้ำ ซึ่งผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ชื่อยี่ห้อ แอทแทค, บิ๊ก, ไฮเตอร์, ฟูฟู, วันเตอร์ฟูล , มาจิกลีน

หมวดที่ 4 : ผลิตภัณฑ์ผ้าอนามัย

เนื่องจากผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานในเรื่องของความสบาย ความปลอดภัยและอนามัยของผู้บริโภค บริษัทคาโอ ประเทศไทย จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพในการซึมซับสูงสุดด้วยแผ่นผ้าอนามัยที่มีขอบป้องกันการรั่วซึมและมีการซึมซับดีเยี่ยม ผลิตภัณฑ์ผ้าอนามัยของคาโอ ประกอบด้วย แบบผิวหน้าซึมซับแบบตาข่าย และแบบผิวหน้าซึมซับแบบผิวนุ่ม ซึ่งได้รับการวิจัยแล้วว่าสามารถตอบสนองสรีระของผู้หญิงที่มีความต้องการและมั่นใจในเรื่องของความแห้งและความนุ่ม พร้อมให้ความสบายในการใช้ และรักษาสุขอนามัยได้เป็นอย่างดี

นอกจากผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคลแล้วคาโอ ประเทศไทยก็ยังมีการผลิตเคมีภัณฑ์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย Sulfonation, Esterification, Food Additive, Glass Lining และ Blending Facilities สำหรับผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์พิเศษสำหรับอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น Superplasticizer สำหรับอุตสาหกรรม

กรรมคอนกรีต หรือ Emulsifier สำหรับอุตสาหกรรมอาหาร เป็นต้น และยังเป็นวัตถุดิบสำหรับเครื่องสำอาง และเครื่องใช้ส่วนตัว เคมีสำหรับอุตสาหกรรมหล่อโลหะ และอุตสาหกรรมสิ่งทออื่นๆ ฯลฯ

ดังนั้นผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของคาโอ คือผลผลิตของความมุ่งมั่นในการพัฒนาการผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ถูกต้อง เช่นเดียวกับในทุกขั้นตอนของการผลิตที่มีระบบการผลิตที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า ระบบการผลิตได้รับการพัฒนาเพื่อที่จะผลิตผลิตภัณฑ์ที่ดีเยี่ยมจากแนวทางและผลการวิจัยผู้บริโภคและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ คาโอ ประเทศไทย มีความพยายามที่จะสร้างระบบการผลิตที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของผู้บริโภคในตลาดเมืองไทย

* 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าในการทำวิจัยครั้งนี้พบว่ามีผู้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงาน ไว้ด้วยกันหลายท่านดังนี้

X พิศมัย เชื้อมีแรง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 272 คน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกด้านยกเว้นด้านค่าตอบแทนเงินเดือน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามลักษณะประชากร พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง

X ญาดา พงศ์บริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามตัวแปร พบว่า เพศ และเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพครอบครัว วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

✓ รัชณีย์ มหานพวงศ์ชัย (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครื่องสุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 297 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบอีกว่า อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 255 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยคำจูนพบว่าความสัมพันธ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โสภภาพรณ นิ่มมณี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมกระป๋องในจังหวัดชลบุรี พบว่าลูกจ้างเป็นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับงานมาก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้วปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในชลบุรี ได้แก่ รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน และระดับการศึกษา

สุนิสา ภาชนะ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี(ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหาร ช่วงเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนสภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

✓ ศิริกุล เกรียงไกร (2541 : 87-89) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพนักงานบริการลูกค้า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และในส่วนระดับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น ยังอยู่ในระดับปานกลาง

วัฒนา ศรีสม (2542 : 147-149) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภค ของบริษัท ไปโอ คอนซูเมอร์ จำกัด พบว่า อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และโบนัสและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขาย ส่วนปัจจัยคำจูนใน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร ยกเว้น ด้านบังคับบัญชา และปัจจัยจุดใจใน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความเจริญเติบโตของตนเองและอาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือ

Randall (1975 : 21-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานโครงการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจุดใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ โดยปัจจัยจุดใจจะส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้

ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ และปัจจัยคำจูงจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร และเงื่อนไขของงาน

Borquist (1987 : 260-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหาร โรงเรียนรัฐบาลที่ ชูเบอร์แบน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเป็นลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ที่ได้รับการประเมินค่า พฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ได้จากแบบการบริหารผลงานของคาโอ (Performance management in Kao) ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 360 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ที่ได้รับการประเมินค่า พฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ได้จากแบบการบริหารผลงานของคาโอ (Performance management in Kao) ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 จำนวน 189 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม, 2531 : 9)

$$\text{สูตรที่ใช้คำนวณ } n = N / 1 + Ne^2$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดให้มีค่า เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า } n = 360 / 1 + (360 \times 0.05^2) = 189$$

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบบโควตา (Quota sampling) (กุณฑลี 2542 : 131-132) โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร แต่ละระดับตำแหน่งงาน ซึ่งได้สัดส่วนคือ ระดับ 1: ระดับ 2: ระดับ 3: ระดับ 4 = 32% : 29% : 25% : 14% ตามลำดับ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยอาศัยวิธีแบบโควต้า ในการกำหนดสัดส่วน ดังนี้

ระดับตำแหน่งงาน	สัดส่วนโควต้า	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ระดับ 1	32%	114	61
ระดับ 2	29%	106	55
ระดับ 3	25%	89	47
ระดับ 4	14%	51	26
รวม	100%	360	189

หลังจากที่ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับตำแหน่งงานแล้วได้ทำการสุ่มตัวอย่างผู้ที่มาตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับการทำงาน สำหรับการเก็บข้อมูลตัวแปรด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน ใช้แบบเติมคำในช่องว่าง
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัยคือ

- 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่
 - ด้านความสำเร็จของงาน
 - ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - ด้านความรับผิดชอบ
- 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่
 - ด้านนโยบายและการบริหาร
 - ด้านผลตอบแทน

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวัดแบบ Rating Scale ของ Likert ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งลักษณะข้อความมีลักษณะ เชิงบวก ซึ่งได้กำหนดไว้ดังนี้

คำถามในเชิงบวก

คะแนน	คะแนนเท่ากับ
5	ระดับความพึงพอใจในงานมากที่สุด
4	ระดับความพึงพอใจในงานมาก
3	ระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง
2	ระดับความพึงพอใจในงานน้อย
1	ระดับความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานใน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคเอกชน และรัฐบาล
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากเอกสารและงานวิจัยทั้งภายใน ประเทศและต่างประเทศ แล้วทำการวิเคราะห์เพื่อจัดเป็น 2 ปัจจัย
3. สร้างแบบสอบถามที่ครอบคลุมโครงสร้างและเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ให้เป็นประเด็นคำถามในรูปมาตรา ส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ชนิด 5 ช่วงคะแนน
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จทั้งฉบับ เป็นฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณา ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อ ความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อหาข้อบกพร่องทั้งในเนื้อหาและภาษาตามข้อเสนอแนะของ ผู้เชี่ยวชาญ ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ 39 ข้อ
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้(Try out) กับพนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 30 คน (กุณฑลี 2542 : 92) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึง กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของCronbach (Cronbach. 1972 : 126) ได้ค่าความเชื่อมั่นแยกเป็น รายด้าน ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยเชิงใจ	
1. ด้านความสำเร็จของงาน	0.7137
2. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.7182
3. ด้านความรับผิดชอบ	0.8292
ด้านรวม	0.8651
ปัจจัยด้านอื่น	
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.8046
2. ด้านผลตอบแทน	0.8108
ด้านรวม	0.8799

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานงานกับผู้จัดการและหัวหน้างานของแต่ละแผนก เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามและแนบซองจดหมายเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน ทั้งหมด 200 ฉบับ ไปยังแต่ละแผนก และทำรหัสไว้ที่แบบสอบถามและกำหนดเวลารับแบบสอบถามคืน โดยใช้เวลารวบรวมทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์ซึ่งระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจนได้รับแบบสอบถามกลับคืน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2545 จนถึงวันที่ 3 มกราคม 2546 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากแต่ละแผนก รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 190 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95 และพบว่าระดับตำแหน่งงานระดับ 4 เกินโควตา 1 ฉบับ จึงได้ทำการคัดออกให้เหลือ 51 ฉบับ เพื่อให้เป็นไปตามโควตาที่กำหนดไว้ เพราะฉะนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามทั้งหมด 189 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ก็ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่า แบบสอบถามทั้ง 189 ฉบับ มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Science) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆดังนี้

- 1. ข้อมูลในตอนี่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลตอนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้ (วิเชียร. 2538 : 11)

- 1.00 – 1.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติดังนี้

3.1 ใช้ t-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายและเพศหญิง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

3.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน อายุ และประสบการณ์การทำงาน กับค่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของค่าความคาดหวังประจำตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient) ได้กำหนดค่าความสัมพันธ์ของข้อมูลดังนี้ (วิรัช. 2535 : 238)

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.70-0.89 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.31-0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.10-0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.10 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์

และนำไปวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

4. รวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 อัตราร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ตัวแปรทั้งสองตัว เป็น Interval Scale

2. ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับข้อมูลที่ประกอบด้วยข้อคำถามหลายข้อ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient)

3. สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test

3.2 ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (F-Test)

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด และผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมายข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
P	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson
Sig.	แทน ค่าSignificance ของการทดสอบ
SS	แทน ผลบวกของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกของความเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอนตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จากค่าพฤติกรรมที่คาดหวัง ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่5 รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุ ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน คาโอ โดยวิเคราะห์ความถี่และร้อยละดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

รายละเอียดข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	94	49.7
1.2 หญิง	95	50.3
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ประถมศึกษา	60	31.7
2.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	28	14.8
2.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	43	22.8
2.4 อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	27	14.3
2.5 ปริญญาตรี	31	16.4
2.6 สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
3. ระดับตำแหน่งงาน		
3.1 ระดับ 1	61	32.3
3.2 ระดับ 2	55	29.1
3.3 ระดับ 3	47	24.9
3.4 ระดับ 4	26	13.8
4. อายุ		
4.1 22-32 ปี	68	36.0
4.2 33-44 ปี	93	49.2
4.3 45-55 ปี	28	14.8
5. ประสบการณ์การทำงาน		
5.1 1-5 ปี	36	19.0

ตารางที่4 (ต่อ)

รายละเอียดข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5.2 6-10 ปี	58	30.7
5.2 11-15 ปี	13	6.9
5.3 16-20 ปี	29	15.4
5.4 21-25 ปี	34	17.9
5.5 26-30 ปี	15	8.0
5.6 31-35 ปี	4	2.1
รวม	189	100

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานบริษัทคาโอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.3) โดยจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วง 33-44 ปี มีมากที่สุด (ร้อยละ 49.2) และรองลงมาได้แก่อายุ 22-32 ปี (ร้อยละ 36.0) เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงานพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 6-10 ปี (ร้อยละ 30.7) รองลงมาได้แก่ 1-5 ปี (ร้อยละ 19.0) และ 31-35 ปีมีน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.1) ในส่วนระดับการศึกษาพบว่าจบชั้นประถมศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 31.7) รองลงมาได้แก่ ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 22.8) และ อนุปริญญา หรือเทียบเท่ามีน้อยที่สุด (ร้อยละ 14.3) ส่วนในด้านระดับตำแหน่งงาน เป็นไปตามที่ให้โควตาของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นไปตามสัดส่วนดังนี้ ระดับ 1: ระดับ 2: ระดับ 3: ระดับ 4 = 32% : 29% : 25% : 14% ตามลำดับ

ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลตอบแทน การพิจารณาจะพิจารณาโดยรวมรายด้านและรายข้อ โดยวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏในตาราง 5-10

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน จากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยจูงใจ								
1.ด้านความสำเร็จของงาน	0 0%	4 2.1%	87 46.1%	97 51.3%	1 0.5%	3.50	0.55	มาก
2.ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0 0%	1 0.5%	83 43.9%	103 54.5%	2 1.1%	3.56	0.53	มาก
3.ด้านความรับผิดชอบ	0 0%	8 4.2%	110 58.2%	71 37.6%	0 0%	3.33	0.56	ปานกลาง
รวม						3.50	0.52	มาก
ปัจจัยค่าจ้าง								
1.ด้านนโยบายและการบริหาร	0 0%	8 4.2%	94 49.8%	84 44.4%	3 1.6%	3.43	0.60	ปานกลาง
2.ด้านผลตอบแทน	1 0.5%	6 3.2%	101 53.4%	80 42.3%	1 0.5%	3.40	0.59	ปานกลาง
รวม						3.34	0.55	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น						3.37	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.37) ถ้าพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.50) ส่วนด้านปัจจัยค่าจ้าง มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34) และเมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบคิดเป็นร้อยละ 58.2 ($\bar{X} = 3.33$) ด้านนโยบายและการบริหารคิดเป็นร้อยละ 49.7 ($\bar{X} = 3.43$) และด้านผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 53.4 ($\bar{X} = 3.41$) ยกเว้น ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าพนักงานร้อยละ 51.3 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าพนักงานร้อยละ 54.5 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในด้านความสำเร็จของงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสำเร็จของงาน								
1. งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร	0 0.0%	6 3.7%	37 19.6%	116 61.4%	30 15.9%	3.90	0.69	มาก
2. งานที่ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ	0 0.0%	4 2.1%	65 34.4%	98 51.9%	22 11.6%	3.74	0.69	มาก
3. งานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3 1.6%	32 16.9%	133 70.4%	21 11.1%	0 0.0%	2.91	0.58	ปานกลาง
4. งานที่ทำเป็นงานมีเกียรติ	1 0.5%	4 2.1%	117 61.9%	61 32.3%	6 3.2%	3.35	0.61	ปานกลาง
5. งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้	0 0%	7 3.7%	67 35.4%	102 54.0%	13 6.9%	3.64	0.67	มาก
รวม						3.50	0.55	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 61.4 ($\bar{X} = 3.89$) เห็นด้วยเป็นอย่างมากว่างานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร เป็นงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจโดยคิดเป็นร้อยละ 51.9 ($\bar{X} = 3.73$) และงานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้โดยคิดเป็นร้อยละ 54.0 ($\bar{X} = 3.64$) สำหรับหัวข้อเรื่องงานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ และงานที่ทำเป็นงานมีเกียรตินั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 70.4 ($\bar{X} = 2.91$) และคิดเป็นร้อยละ 61.9 ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ								
1. งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้	7 3.7%	45 23.8%	112 59.3%	22 11.6%	3 1.6%	2.83	0.74	ปานกลาง
2. งานที่ปฏิบัติมีการวางแผนงานชัดเจน	0 0.0%	8 4.2%	72 38.1%	97 51.3%	12 6.3%	3.60	0.68	มาก
3. งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงาน	1 0.5%	3 1.6%	57 30.2%	107 56.6%	21 11.1%	3.76	0.68	มาก
4. งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน	0 0.0%	9 4.8%	64 33.9%	89 47.1%	27 14.3%	3.71	0.77	มาก
5. งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญในการทำงาน	0 0.0%	4 2.1%	50 26.5%	99 52.4%	36 19.0%	3.88	0.73	มาก
6. งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงาน	0 0.0%	4 2.1%	52 27.5%	102 54.0%	31 16.4%	3.85	0.71	มาก
7. งานที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	0 0.0%	4 2.1%	43 22.8%	108 57.1%	34 18.0%	3.91	0.70	มาก
8. งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	0 0.0%	7 3.7%	47 24.9%	108 57.1%	27 14.3%	3.82	0.71	มาก
9. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป	1 0.5%	12 6.3%	108 57.1%	64 33.9%	4 2.1%	3.31	0.64	ปานกลาง
10. จำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับปริมาณงาน	7 3.7%	31 16.4%	125 66.1%	23 12.2%	3 1.6%	2.92	0.70	ปานกลาง
11. งานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถของตนเอง	0 0.0%	6 3.2%	88 46.6%	78 41.3%	17 9.0%	3.56	0.70	มาก
รวม						3.56	0.53	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 51.3 ($\bar{X} = 3.60$) มีความพอใจในงานเป็นอย่างมากหากงานที่ปฏิบัติมีการวางแผนงานชัดเจน งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 56.6 ($\bar{X} = 3.76$) งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 47.1 ($\bar{X} = 3.71$) งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 52.4 ($\bar{X} = 3.88$) งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 54.0 ($\bar{X} = 3.85$) งานที่ทำต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้โดยคิดเป็นร้อยละ 57.1 ($\bar{X} = 3.91$) งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 57.1 ($\bar{X} = 3.82$) และงานที่ทำอยู่ตรงกับความถนัดของตนเองโดยคิดเป็นร้อยละ 46.6 ($\bar{X} = 3.56$) สำหรับหัวข้อเรื่องงานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป และจำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับปริมาณงาน พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 59.3 ($\bar{X} = 2.83$) ร้อยละ 57.1 ($\bar{X} = 3.31$) และร้อยละ 66.1 ($\bar{X} = 2.92$) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความรับผิดชอบ								
1. มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน	2 1.1%	7 3.7%	67 35.4%	97 51.3%	16 8.5%	3.62	0.74	มาก
2. มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4 2.1%	19 10.1%	91 48.1%	67 35.4%	8 4.2%	3.29	0.79	ปานกลาง
3. การมีโอกาสดำเนินการปรับปรุงวิธีการทำงาน	7 3.7%	26 13.8%	91 48.1%	56 29.6%	9 4.8%	3.17	0.86	ปานกลาง
4. มีโอกาสได้เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบบ้างในบางครั้ง	11 5.8%	43 22.8%	91 48.1%	41 21.7%	3 1.6%	2.90	0.86	ปานกลาง
5. มีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงาน	12 6.3%	40 21.2%	99 52.4%	36 19.0%	2 1.1%	2.87	0.83	ปานกลาง
6. หัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	9 4.8%	19 10.1%	94 49.7%	62 32.8%	5 2.6%	3.19	0.83	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน	น้อยที่ สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
7. งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิด ประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน	3 1.6%	12 6.3%	71 37.6%	87 46.0%	16 8.5%	3.53	0.80	มาก
8. งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิด ความรู้ใหม่กับตนเอง	3 1.6%	8 4.2%	73 38.6%	81 42.9%	24 12.7%	3.60	0.82	มาก
รวม						3.33	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 3.29$) หากว่างานที่ทำมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ทำมีโอกาสได้ปรับปรุงวิธีการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 3.17$) งานที่ทำมีโอกาสได้เปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบบางในบางครั้งโดยคิดเป็นร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 2.90$) งานที่ทำมีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 52.4 ($\bar{X} = 2.87$) และงานที่ทำหัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยคิดเป็นร้อยละ 49.7 ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อเรื่องงานมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน และงานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดความรู้ใหม่กับตนเอง พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 51.3 ($\bar{X} = 3.62$) ร้อยละ 46.0 ($\bar{X} = 3.53$) และร้อยละ 42.9 ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในด้านนโยบายและการบริหารของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านนโยบายและการบริหาร								
1. นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน	1 0.5%	9 4.8%	67 35.4%	89 47.1%	23 12.2%	3.66	0.77	มาก
2. ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	1 0.5%	14 7.4%	86 45.5%	67 35.4%	21 11.1%	3.49	0.81	ปานกลาง
3. บริษัทควรจะมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสม	0 0.0%	9 4.8%	101 53.4%	57 30.2%	22 11.6%	3.49	0.76	ปานกลาง
4. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัทจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ	0 0.0%	17 9.0%	78 41.3%	81 42.9%	13 6.9%	3.50	0.75	มาก
5. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำ	1 0.5%	17 9.0%	106 56.1%	61 32.3%	4 2.1%	3.26	0.67	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้พนักงาน	4 2.1%	12 6.3%	95 50.3%	70 37.0%	8 4.2%	3.35	0.75	ปานกลาง
7. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์	10 5.3%	32 16.9%	85 45.0%	56 29.6%	6 3.2%	3.08	0.90	ปานกลาง
8. ผู้บังคับบัญชามักจะให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน	8 4.2%	36 19.0%	96 50.8%	42 22.2%	7 3.7%	3.02	0.86	ปานกลาง
รวม						3.43	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 45.5 ($\bar{X} = 3.49$) หากว่าผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน บริษัทควรจะมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสมโดยคิดเป็นร้อยละ 53.4 ($\bar{X} = 3.49$) ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำโดยคิดเป็นร้อยละ 56.1 ($\bar{X} = 3.26$) ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้พนักงานโดยคิดเป็นร้อยละ 50.3 ($\bar{X} = 3.35$) บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์โดยคิดเป็นร้อยละ 45.0 ($\bar{X} = 3.08$) และผู้บังคับบัญชามักจะให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็นร้อยละ 50.8 ($\bar{X} = 3.02$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อเรื่องนโยบายของบริษัทมีความชัดเจน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัทจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 47.1 ($\bar{X} = 3.66$) และร้อยละ 42.9 ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในด้านผลตอบแทนของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลตอบแทน								
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน	5 2.6%	19 10.1%	107 56.6%	55 29.1%	3 1.6%	3.16	0.73	ปานกลาง
2. รายได้ที่ได้จากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2 1.1%	25 13.2%	130 68.8%	32 16.9%	0 0.0%	3.01	0.59	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	4 2.1%	18 9.5%	120 63.5%	46 24.3%	1 0.5%	3.12	0.66	ปานกลาง
4. สวัสดิการต่างๆที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพ เช่น ประกันสังคม ค่าเดินทาง การจำหน่ายชุดทำงานในราคาถูกหรือให้ฟรี เป็นต้น	1 0.5%	11 5.8%	67 35.4%	100 52.9%	10 5.3%	3.57	0.71	มาก
5. สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	1 0.5%	8 4.2%	74 39.2%	91 48.1%	15 7.9%	3.59	0.72	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
6. วันลาพักตามกฎระเบียบของ บริษัทมีความเหมาะสมตาม ความจำเป็น	1 0.5%	3 1.6%	61 32.3%	102 54.0%	22 11.6%	3.75	0.70	มาก
7. สวัสดิการที่ได้รับมีส่วนช่วย กระตุ้นให้อยากทำงานมาก ยิ่งขึ้น	2 1.1%	5 2.6%	84 44.4%	80 42.3%	18 9.5%	3.49	0.75	ปานกลาง
รวม						3.41	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 56.6 ($\bar{X} = 3.16$) เห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานรายได้ที่ได้จากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันโดยคิดเป็นร้อยละ 68.8 ($\bar{X} = 3.01$) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติโดยคิดเป็นร้อยละ 63.5 ($\bar{X} = 3.12$) สวัสดิการที่ได้รับมีส่วนช่วยกระตุ้นให้อยากทำงานมากยิ่งขึ้นโดยคิดเป็นร้อยละ 44.4 ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อเรื่องสวัสดิการต่างๆที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพ สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม และวันลาพักตามกฎระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 52.9 ($\bar{X} = 3.57$) ร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 3.59$) และร้อยละ 54.0 ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตอนที่3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จากค่าพฤติกรรมที่คาดหวัง ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จากค่าพฤติกรรมที่คาดหวังของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 ด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังปรากฏในตาราง 11

ตาราง11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จากค่าพฤติกรรมที่ คาดหวัง ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)

ระดับ	คะแนน	จำนวน	ร้อยละ
ดีเยี่ยม(5)	4.01-5.00	53	28.0
ดีมาก(4)	3.01-4.00	54	28.6
ดี(3)	2.01-3.00	48	25.4
ต้องปรับปรุง(2)	1.01-2.00	31	16.4
ไม่เป็นที่น่าพอใจ(1)	0.00-1.00	3	1.6
รวม		189	100

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานบริษัทคาโอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในเกณฑ์ ที่ดี โดยจะอยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ 28.6) รองลงมาได้แก่ ระดับดีเยี่ยม (ร้อยละ 28.0) ระดับดี (ร้อยละ 25.4) และ ระดับต้องปรับปรุง (ร้อยละ 16.4) ในส่วนระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่เป็นที่น่าพอใจมีน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.6)

ตอนที่4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

- H_0

:

เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน
- H_1

:

เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำแนกตามเพศ

	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย		หญิง			
	N=94		N=95			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ประสิทธิภาพการทำงาน	3.86	1.03	3.44	1.14	2.655	0.009

จากตารางที่ 12 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

สมมติฐานที่2 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

- H_0

:

ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน
- H_1

:

ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA : F-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง13 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับตำแหน่งงาน 1-4 บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	22.51	5.62	5.02	0.001
	ภายในกลุ่ม	184	206.45	1.12		
	รวม	188	228.96			

จากตาราง 13 แสดงว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 จึงสามารถทดสอบต่อไปได้ว่า ระดับการศึกษาคู่ใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD)

ตาราง14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	อนุปริญญา/เทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	ปริญญาตรี
		3.20	3.64	3.68	3.98	4.11
ประถมศึกษา	3.20	-	0.44 (0.069)	0.48* (0.043)	0.78* (0.000)	0.91* (0.000)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.64	-	-	0.04 (0.901)	0.34 (0.179)	0.47 (0.103)
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3.68	-	-	-	0.30 (0.196)	0.43 (0.122)
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	3.98	-	-	-	-	0.13 (0.606)
ปริญญาตรี	4.11	-	-	-	-	-

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาน้อยกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า

พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาน้อยกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า

พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.91 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาน้อยกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

สมมติฐานที่3 ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

- H_0

:

ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน
- H_1

:

ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA : F-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง15 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	32.78	10.93	10.31	0.00
	ภายในกลุ่ม	185	196.17	1.06		
	รวม	188	228.95			

จากตาราง 15 แสดงว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 จึงสามารถทดสอบต่อไปได้ว่า ระดับตำแหน่งงานคู่ใดที่มีความแตกต่างกันโดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD)

ตาราง16 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน ด้วยวิธี LSD

ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ระดับ1	ระดับ2	ระดับ3	ระดับ4
		3.18	4.05	3.47	4.23
ระดับ1	3.18	-	0.87* (0.000)	0.29 (0.152)	1.05* (0.000)
ระดับ2	4.05	-	-	-	0.18 (0.473)
ระดับ3	3.47	-	0.58* (0.005)	-	0.76* (0.003)
ระดับ4	4.23	-	-	-	-

จากตาราง 16 พบว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.87 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2

พนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4

พนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2

พนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.76 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4

สมมติฐานที่4 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p = 0$)

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p \neq 0$)

สมมติฐานที่5 ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

H_0 : ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p = 0$)

H_1 : ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p \neq 0$)

สมมติฐานที่6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

H_0 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p = 0$)

H_1 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p \neq 0$)

สมมติฐานที่7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

H_0 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค่าจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p = 0$)

H_1 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ($p \neq 0$)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

	ประสิทธิภาพการทำงาน	
	P	Sig.(2-tailed)
อายุ	-0.178*	0.014
ประสบการณ์การทำงาน	-0.181*	0.012
ด้านปัจจัยจูงใจ		
ด้านความสำเร็จของงาน	0.150*	0.039
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.137	0.060
ด้านความรับผิดชอบ	0.104	0.154
ด้านรวม	0.102	0.162
ด้านปัจจัยค้ำจุน		
ด้านนโยบายและการบริหาร	-0.043	0.558
ด้านผลตอบแทน	-0.001	0.986
ด้านรวม	-0.020	0.783

จากตาราง 17 พบว่าอายุ และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมและด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 และยอมรับสมมติฐาน H_0 และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$)

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด กับอายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยจูงใจในด้านรวม ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานและปัจจัยคำจุนด้านรวม พบว่าตัวแปรทางด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานคาโอในทางตรงกันข้าม ส่วนปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้นจึงใช้วิธีวิเคราะห์โดยคัดเลือกตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงาน เข้าสู่สมการ Regression ด้วยวิธี Enter เพื่อให้เห็นร้อยละการอธิบายชัดเจนดังนี้

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงซ้อนโดยวิธี Enter

ตัวแปร	B	SEB	Beta	T-Value	Sig.
ค่าคงที่	3.469	0.788	-	4.404	0.000
อายุ	-0.026	0.028	-0.176	-0.922	0.358
ประสบการณ์การทำงาน	-0.002	0.024	-0.017	-0.088	0.045
ด้านความสำเร็จของงาน	0.329	0.147	0.164	2.229	0.027

R-Square = 0.059

Adjusted R-Square = 0.044

N = 189

Sig.F < 0.05

จากตาราง 18 พบว่าการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเชิงซ้อน โดยใช้ตัวแปรทำนาย 3 ตัว ซึ่งมีคะแนนประสิทธิภาพการทำงานเป็นเกณฑ์ จากผลการวิเคราะห์พบว่ามีตัวแปร 2 ตัวคือ ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประสบการณ์การทำงาน และด้านความสำเร็จของงาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 4.4 อย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้สามารถสร้างสมการพยากรณ์ จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน (Y) = 3.469 – 0.002ประสบการณ์การทำงาน + 0.329ด้านความสำเร็จของงาน

จากสมการพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอจะลดลง 0.002คะแนนเมื่อพนักงานมีประสบการณ์การทำงานเพิ่มขึ้น 1ปี และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอจะเพิ่มขึ้น 0.329คะแนนเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1คะแนน

ตอนที่ 5 รวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

จากการรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้นั้นมีความคิดเห็นอยู่ด้วยกัน 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ซึ่งพนักงานมีความคิดเห็นว่าบริษัทควรจะต้องปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องนโยบายของบริษัทให้ชัดเจนกว่าเดิม โดยการใช้สื่อในการอธิบายที่ทำให้เข้าใจง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับ นโยบายการปรับขึ้น และการขึ้นเงินเดือน

ประเด็นที่ 2 ด้านผู้บังคับบัญชาควรจะให้มีความสำคัญกับพนักงานแต่ละคนเท่าเทียมกัน ไม่ควรลำเอียงในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ออกความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีไม่ตึงเครียด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารของผู้บริหาร โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการบริหารงาน ตลอดจนการปรับปรุงสภาพการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานคาโอต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
3. ทำให้เข้าใจถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ส่งผล ให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่คล้ายคลึงกับโรงงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
3. ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน
4. อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
5. ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
7. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ที่ได้รับการประเมินค่า พฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ได้จากแบบการบริหารผลงานของคาโอ (Performance management in Kao) ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 360 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ที่ได้รับการประเมินค่า พฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงานของพนักงาน เป็นส่วนหนึ่งที่ได้จากแบบการบริหารผลงานของคาโอ (Performance management in Kao) ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรียบร้อยแล้ว ในวันที่ 16 พฤศจิกายน 2545 จำนวน 189 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีแบบโควตา (Quota sampling) และจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับการทำงาน สำหรับการเก็บข้อมูลตัวแปรด้านอายุ และประสบการณ์การทำงาน ใช้แบบเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัยคือ

- 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่
 - ด้านความสำเร็จของงาน
 - ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - ด้านความรับผิดชอบ
- 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่
 - ด้านนโยบายและการบริหาร
 - ด้านผลตอบแทน

ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นการวัดแบบ Rating Scale ของ Likert ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งลักษณะข้อความมีลักษณะ เชิงบวก ซึ่งได้กำหนดไว้ดังนี้
คำถามในเชิงบวก

คะแนน	คะแนนเท่ากับ
5	ระดับความพึงพอใจในงานมากที่สุด
4	ระดับความพึงพอใจในงานมาก
3	ระดับความพึงพอใจในงานปานกลาง
2	ระดับความพึงพอใจในงานน้อย
1	ระดับความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานงานกับผู้จัดการและหัวหน้างานของแต่ละแผนก เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามและแนบซองจดหมายเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน ทั้งหมด 200 ฉบับ ไปยังแต่ละแผนก และทำห้สัไว้ที่แบบสอบถามและกำหนดเวลารับแบบสอบถามคืน โดยใช้เวลารวบรวมทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์ซึ่งระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจนได้รับแบบสอบถามกลับคืน เริ่มตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2545 จนถึงวันที่ 3 มกราคม 2546 แบบสอบถามที่ได้รับกลับ

คืนมาจากแต่ละแผนก รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 190 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95 และพบว่าระดับตำแหน่งงานระดับ 4 เกินโควตา 1 ฉบับ จึงได้ทำการคัดออกให้เหลือ 51 ฉบับ เพื่อให้เป็นไปตามโควตาที่กำหนดไว้ เพราะฉะนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามทั้งหมด 189 ฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ก็ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่า แบบสอบถามทั้ง 189 ฉบับ มีความสมบูรณ์ สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Science) เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลในตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลตอนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลดังนี้ (วิเชียร. 2538 : 11)

1.00 – 1.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.50 – 2.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย

2.50 – 3.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง

3.50 – 4.49 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก

4.50 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน อายุ และระยะเวลาในการทำงาน กับค่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของค่าความคาดหวังประจำตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient)

4. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 ใช้ t-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายและเพศหญิง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

4.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน

4.3 ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

5. รวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีเชิงพรรณนา

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทคาโอ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50.3) มีอายุอยู่ในช่วง 33-44 ปี มีมากที่สุด (ร้อยละ 49.2) และรองลงมาได้แก่อายุ 22-32 ปี (ร้อยละ 36.0) เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 6-10 ปี มีมากที่สุด (ร้อยละ 30.7) รองลงมาได้แก่ 1-5 ปี (ร้อยละ 19.0) และ 31-35 ปีมีน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.1) ในส่วนระดับการศึกษาพบว่าจบชั้นประถมศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 31.7) รองลงมาได้แก่ ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 22.8) และ อนุปริญญา หรือเทียบเท่ามีน้อยที่สุด (ร้อยละ 14.3) ส่วนในด้านระดับตำแหน่งงาน เป็นไปตามที่ให้โควตาของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ ระดับ 1: ระดับ 2: ระดับ 3: ระดับ 4 = 32% : 29% : 25% : 14% ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ถ้าพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบคิดเป็นร้อยละ 58.2 ($\bar{X} = 3.33$) ด้านนโยบายและการบริหารคิดเป็นร้อยละ 49.7 ($\bar{X} = 3.43$) และด้านผลตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 53.4 ($\bar{X} = 3.41$) ยกเว้น ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าพนักงานร้อยละ 51.3 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) และ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าพนักงานร้อยละ 54.5 มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) โดยสามารถแจกแจงตามรายด้านดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 61.4 ($\bar{X} = 3.89$) เห็นด้วยเป็นอย่างมากว่างานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร เป็นงานที่ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจโดยคิดเป็นร้อยละ 51.9 ($\bar{X} = 3.73$) และงานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้โดยคิดเป็นร้อยละ 54.0 ($\bar{X} = 3.64$) สำหรับหัวข้อเรื่องงานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ และงานที่ทำเป็นงานมีเกียรตินั้น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 70.4 ($\bar{X} = 2.91$) และคิดเป็นร้อยละ 61.9 ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 51.3 ($\bar{X} = 3.60$) มีความพอใจในงานเป็นอย่างมากหากงานที่ปฏิบัติมีการวางแผนงานชัดเจน งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 56.6 ($\bar{X} = 3.76$) งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 47.1 ($\bar{X} = 3.71$) งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 52.4 ($\bar{X} = 3.88$) งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 54.0 ($\bar{X} = 3.85$) งานที่ทำต้องอาศัยความมุ่งมั่น ในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้โดยคิดเป็นร้อยละ 57.1 ($\bar{X} = 3.91$) งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 57.1 ($\bar{X} = 3.82$) และงานที่ทำอยู่ตรงกับความถนัดของตนเอง

โดยคิดเป็นร้อยละ 46.6 ($\bar{X} = 3.56$) สำหรับหัวข้อเรื่องงานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป และจำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับปริมาณงาน พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 59.3 ($\bar{X} = 2.83$) ร้อยละ 57.1 ($\bar{X} = 3.31$) และร้อยละ 66.1 ($\bar{X} = 2.92$) ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 3.29$) หากว่างานที่ทำมีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ทำมีโอกาสดำเนินการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 3.17$) งานที่ทำมีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบบางในบางครั้งโดยคิดเป็นร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 2.90$) งานที่ทำมีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงานโดยคิดเป็นร้อยละ 52.4 ($\bar{X} = 2.87$) และงานที่ทำหัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยคิดเป็นร้อยละ 49.7 ($\bar{X} = 3.19$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อเรื่องงานมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน และงานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดความรู้ใหม่กับตนเอง พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 51.3 ($\bar{X} = 3.62$) ร้อยละ 46.0 ($\bar{X} = 3.53$) และร้อยละ 42.9 ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 45.5 ($\bar{X} = 3.49$) หากว่าผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน บริษัทควรจะมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสม โดยคิดเป็นร้อยละ 53.4 ($\bar{X} = 3.49$) ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำโดยคิดเป็นร้อยละ 56.1 ($\bar{X} = 3.26$) ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้พนักงานโดยคิดเป็นร้อยละ 50.3 ($\bar{X} = 3.35$) บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์โดยคิดเป็นร้อยละ 45.0 ($\bar{X} = 3.08$) และผู้บังคับบัญชามักจะให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็นร้อยละ 50.8 ($\bar{X} = 3.02$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อเรื่องนโยบายของบริษัทมีความชัดเจน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัทจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 47.1 ($\bar{X} = 3.66$) และร้อยละ 42.9 ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทคาโอ ด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพบว่า พนักงานร้อยละ 56.6 ($\bar{X} = 3.16$) เห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน รายได้ที่ได้จากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบันโดยคิดเป็นร้อยละ 68.8 ($\bar{X} = 3.01$) ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติโดยคิดเป็นร้อยละ 63.5 ($\bar{X} = 3.12$) สวัสดิการที่ได้รับมีส่วนช่วยกระตุ้นให้อยากทำงานมากยิ่งขึ้นโดยคิดเป็นร้อยละ 44.4 ($\bar{X} = 3.49$) อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับหัวข้อเรื่องสวัสดิการต่างๆที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพ สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม และวันลาพักตามกฎหมายระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำ

เป็น พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 52.9 ($\bar{X} = 3.57$) ร้อยละ 48.1 ($\bar{X} = 3.59$) และร้อยละ 54.0 ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโอ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยจะอยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ 28.6) รองลงมาได้แก่ ระดับดีเยี่ยม (ร้อยละ 28.0) ระดับดี (ร้อยละ 25.4) และ ระดับต้องปรับปรุง (ร้อยละ 16.4) ในส่วนระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่เป็นที่น่าพอใจมีน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.6)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 7 สมมติฐาน ผลการทดสอบปรากฏ ดังนี้

4.1 สมมติฐานที่1 เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

4.2 สมมติฐานที่2 ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญา/เทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา น้อยกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญา/เทียบเท่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา น้อยกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.91 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา น้อยกว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญาตรี

4.3 สมมติฐานที่3 ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทาง

สถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.87 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2 พนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 1.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ1 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4 พนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ2 และพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.76 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ3 น้อยกว่าพนักงานที่ตำแหน่งงานระดับ4

4.4 สมมติฐานที่4 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

4.5 สมมติฐานที่5 ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1

4.6 สมมติฐานที่6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 และยอมรับสมมติฐาน H_0 และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$)

4.7 สมมติฐานที่7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจำจุนโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ ($\alpha = 0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_1 และยอมรับสมมติฐาน H_0

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
ตาราง 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สรุปผลการทดสอบ	การทดสอบ
1.	เพศที่แตกต่างกันของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	ระดับตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4.	อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	เป็นไปตามสมมติฐาน
5.	ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	เป็นไปตามสมมติฐาน
6.	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
7.	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ด้านปัจจัยจำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4ถึง7 ของตาราง 19 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยได้ดังนี้
ประสิทธิภาพการทำงาน ($\hat{Y}$) = 3.469 – 0.002ประสบการณ์การทำงาน + 0.329ด้านความสำเร็จของงาน
จากสมการพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอจะลดลง 0.002คะแนนเมื่อพนักงานมีประสบการณ์การทำงานเพิ่มขึ้น 1ปี และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอจะเพิ่มขึ้น 0.329คะแนนเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้น 1คะแนน

5. จากการรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้นั้น มีความคิดเห็นอยู่ด้วยกัน 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ซึ่งพนักงานมีความคิดเห็นว่าบริษัทควรจะต้องปรับปรุง ด้านการให้ข้อมูลและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องนโยบายของบริษัทให้ชัดเจนกว่าเดิม โดยการใช้สื่อในการอธิบายที่ทำให้เข้าใจง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับ นโยบายการปรับขึ้น และการขึ้นเงินเดือน

ประเด็นที่ 2 ด้านผู้บังคับบัญชาควรจะทำให้ความสำคัญกับพนักงานแต่ละคนเท่าเทียมกัน ไม่ควรลำเอียงในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ออกความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีไม่ตึงเครียด

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน รวมถึงอายุและ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

- เพศ จากสมมติฐานข้อที่ 1 จะพบว่าพนักงานเพศชายจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าพนักงานเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สังคมไทยสอนให้ผู้ชายเป็นผู้นำ สนใจในเรื่อง อำนาจ วาสนา และการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเพศชายจะเป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านทั้งหมด ส่วนฝ่ายหญิงจะทำหน้าที่ดูแลจัดการบ้านเรือน เชื้อเพลิงสามัคคี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เพศชายมีความตั้งใจและขยันที่จะทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินเดือนที่สูงขึ้น ตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังที่ อุทัย หิรัญโต (2524 : 74) ให้เหตุผลว่า เพศชายและเพศหญิงมีแนวโน้มทางด้านจิตวิทยาต่างกัน โดยเพศหญิงมักยึดถือในประเพณี วาสนา ระเบียบ ปฏิบัติและรักษาวินัย ไม่ทะเลาะวิวาทและ มักพึงพอใจกับสถานภาพที่เป็นอยู่ได้ แต่สำหรับเพศชายนั้นจะให้ความสนใจในเรื่องอำนาจ วาสนาและการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงทำให้เพศชายทุ่มเทในการทำงานมากกว่าเพศหญิง จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าเพศหญิง

- ระดับการศึกษา จากสมมติฐานข้อที่ 2 จะพบว่า พนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีระดับความคิด การตัดสินใจ เรียนรู้วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดีกว่า ดังนั้นจึงทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งก็จะสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริกุล เกรียงไกร (2541 : 87-89) ที่ศึกษาพบพนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่าง

- ระดับตำแหน่งงาน จากสมมติฐานข้อที่ 3 จะพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับ 4 จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานสูง จะมีความทะเยอทะยานในการทำงาน ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพการ

งาน ชื่อเสียงและเกียรติยศ มีความรับผิดชอบในงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยุทธนา มุ่งสมัคร (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบลในจังหวัดชัยภูมิมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

- อายุ จากสมมติฐานข้อที่4 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางลบ หมายความว่ายิ่งพนักงานมีอายุมากขึ้นเท่าไรประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานก็จะลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีอายุน้อย จะมีความกระตือรือร้น ใฝ่หาประสบการณ์และมีความต้องการชื่อเสียง และความก้าวหน้าในอาชีพการงานมีอยู่มากกว่าพนักงานที่อายุมากกว่า เพราะยิ่งอายุมากระยะเวลาในการทำงานก็มาก ความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานและท้อแท้กับงานมีมากขึ้นตามอายุ เนื่องจากสภาพแวดล้อมของบริษัท ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน นโยบายการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือน รวมไปถึงลักษณะของผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงสำหรับผู้ที่มีอายุมาก ดังที่ Gilmer (1967 : 380-384) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานลดลงเมื่ออายุมากขึ้น และมีความต้องการในเรื่องสถานที่ทำงานและการจัดการ อันได้แก่การดำเนินงานขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

- ประสิทธิภาพการทำงาน จากสมมติฐานข้อที่5 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางลบ หมายความว่ายิ่งพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นเท่าไรประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานก็จะลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน จะมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความชำนาญในงานที่ทำ จึงไม่คิดที่จะพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง และมักจะไม่ค่อยยอมรับเทคโนโลยีหรือระบบการปฏิบัติงานใหม่ๆของบริษัท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย พวกนี้จะยอมรับเทคโนโลยี และระบบการปฏิบัติงานใหม่ๆของบริษัทได้ง่ายกว่า รวมถึงจะไขว่คว้าหาความรู้และปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น งานที่ออกมาจึงเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทต้องการ ดังที่ Gilmer (1975 : 380-384) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะมีความพอใจในการทำงานในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน และจะลดลงเรื่อยๆเมื่อมีอายุงานมากขึ้น

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จากสมมติฐานข้อที่6 และ7 พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด แต่ถ้าพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จของงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อาจจะเป็นเพราะโดยพื้นฐานจิตใจของคนทุกคนต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตด้วยกันทั้งนั้น ดังนั้นพวกเขาเหล่านั้นจึงพยายามที่จะทำทุกวิถีทางเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งไว้ ดังที่ McClelland (อ้างใน อารี 2531: หน้า 26) ที่กล่าวว่า คนจะมีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่ากับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสูง กล้าที่จะเสี่ยง ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันทีที่เป็นคนไม่ชอบอยู่หนึ่ง ๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยก่อให้เกิดผลดีต่อบริษัท

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะพบว่า พนักงานบริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะมีระดับความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจมาก ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากปัจจัยจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานโดยตรงมากกว่า ปัจจัยค้ำจุน โดยจะสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พิตมัย เชื้อมีแรง (2543 : 121) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของสมาชิกองค์กร

บริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี มีระดับความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ควรพิจารณาปรับปรุงและเสริมสร้างระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของพนักงานให้สูงขึ้น โดยเฉพาะด้านนโยบายของบริษัท อันได้แก่ ลักษณะของผู้บังคับบัญชา ควรจะต้องมีความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน รวมถึงคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานให้พนักงานโดยการเสนอแนะ เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งควรจะมีการสร้างนโยบายในการทำงานให้ชัดเจนแก่ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ส่วนด้านผลตอบแทน ควรมีการพิจารณาค่าตอบแทนที่ได้ของพนักงานแต่ละคนว่า มีความเหมาะสมหรือยังเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่พวกเขาได้รับ และควรปรับเงินเดือนของพนักงานให้อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยของอุตสาหกรรมเดียวกัน หากพบว่าเงินเดือนของพนักงานที่ได้รับยังต่ำกว่าเกณฑ์ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวหนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 ด้านประสบการณ์และอายุการทำงานของพนักงาน ผู้บริหารควรมีนโยบายในการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศในการทำงานให้มีบรรยากาศที่ดี ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการทำงาน เช่นอาจจะมีการชมเชย หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานดี รวมถึงการมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่ทำงานให้กับบริษัทมาเป็นเวลานาน เพื่อให้พนักงานที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานมาก รู้สึกว่าบริษัทยังให้ความสำคัญกับพวกเขา ไม่ทอดทิ้งพวกเขา และควรมีสวัสดิการที่สามารถคุ้มครองความเป็นอยู่ของพวกเขาหลังจากที่เกษียณงานไปแล้ว เพื่อให้พวกเขามีความรู้สึกมั่นคงที่ได้ทำงานกับบริษัท และยอมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับบริษัทเสมือนหนึ่งบริษัทก็คือบ้านหลังที่สอง ของพวกเขา สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านระดับการศึกษา บริษัทควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงาน และจัดสัมมนาในด้านการทำงานให้พนักงานเพื่อเป็นการพัฒนา ความรู้ความสามารถในการทำงานให้แก่พนักงานทุกระดับการศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานที่ถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกันปัญหาการเลื่อมล้ำกันทางด้านความรู้และความคิดในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพราะหากพนักงานรู้สึกว่าเขาดำด้อย และดูเฝ้าเวลาในสายตาของเพื่อนพนักงานด้วยกันแล้วจะทำให้เขารู้สึกท้อแท้ในการทำงาน และจะทำงานไปวันๆ โดยไม่สนใจว่างานที่ออกมานั้นมีคุณภาพดีหรือไม่

1.4 จากข้อเสนอแนะของพนักงานพบว่า ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการใช้คนให้เป็น รู้จักใช้อำนาจที่มีอยู่ให้เป็น ไม่ควรใช้แต่พระเดชหรือพระคุณเพียงอย่างเดียวในการบริหาร แต่ควรจะใช้ทั้งคู่ควบคู่กันโดยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และควรมีความยุติธรรมในการปกครองไม่ควรลำเอียงในการให้งานแก่พนักงาน ไม่ควรปิด

กันความคิดเห็นของพนักงาน แต่ควรให้เขาได้มีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นบ้าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลช่วยทำให้การทำงานของแผนกและบริษัทมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยทุกด้านตามที่ Herzberg ได้กล่าวไว้ว่ายังมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานคาโอ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทคาโอโดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจของนักวิชาการอื่น ๆ นอกจาก Herzberg เพื่อดูว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2.3 ควรมีการศึกษาว่าแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทคาโอด้านใดบ้างที่จะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2.4 เพื่อให้การวิจัยในครั้งต่อไปมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ควรมีการกำหนดแผนกที่สังกัดของพนักงาน และลักษณะงานของพนักงานให้ชัดเจน เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงานว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างไร

2.5 ควรใช้วิธีอื่น ๆ ในการอธิบายค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร แทนการใช้วิธีเส้นตรง เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้ค่าความสัมพันธ์แบบเส้นตรงในการอธิบาย และพบว่าสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานได้แค่เพียงร้อยละ 4.4

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชบัญชา. (2541). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ✓ จุไรรัตน์ นันทเสนา. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสิทธิ์ เขียวมีประเสริฐ. (2544). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ชาโรจน์ เขาวนศิลป์. (2540). ผู้บริหารกับงานวิจัยของบรรณารักษ์. บรรณารักษศาสตร์ มข. (13) 3 : 102.
- ชุตินา จันทรผิง. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประชาสัมพันธ์เขต 6, 7 และ 8. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ ญาดา พงศ์บริพัตร. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แน่นน้อย พงศ์สามารถ. (2519). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : สามเจริญพานิช.
- ปรีชาดิ ดันติวัฒน์. (2538). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานครสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม.(วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ✓ พิศมัย เชื้อมีแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณูญ วงศ์นารี. (2524). "เราจะจงใจให้คนทำงานอย่างไรจึงจะได้ผลงานและน้ำใจไปพร้อม ๆ กัน," วารสารข้าราชการ. 11(26) : 64.

มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

✓ รัชณีย์มหานพวงศ์ชัย. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครื่องสุขภัณฑ์อเมริกัน สแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด(มหาชน). ปรินญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

✓ วิวัฒนา ศรีสม. (2542). แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภค ของบริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด. ปรินญานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

วิชัย แหวนเพชร. (2534). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : “เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้,” ข่าวสารการศึกษา. 3(8) : 11.

วิรัช วรรณรัตน์. (2535). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์. (2538). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงาน โมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟาร์ม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน). ปรินญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

✓ ศิริกุล เกียรียงไกร. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน). ปรินญานิพนธ์ (รัฐศาสตร์ภาคพิเศษ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2525). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2544). การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

✓ สุนิสา ภาชนะ. (2544). ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญานิพนธ์ (สังคมวิทยาประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

✓ โสภภาพรรณ นิมมณี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง ในจังหวัดชลบุรี. ปรินญานิพนธ์ (ส่งเสริมการตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต ลัทธกร. (2540). การประเมินผลการปฏิบัติงาน : แนวความคิด หลักการ และ กระบวนการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

อัญชลี แจ่มเจริญ. (2530). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : เจริญผล.

อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

อุทัย หิรัญโต. (2545). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Kaplan, Robert S. และ Norton, David P. (2002). "The Balanced Scorecard : การวัดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน,"วารสาร *MBA*. 10(43). 72-91.

Kaplan, Robert S. และ Norton, David P. (2002). "The Balanced Scorecard : การวัดปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน,"วารสาร *MBA*. 10(46). 72-91.

Barnard, Chester I. (1972). *The Functions of The Executives*. Massachusetts : Harvard University Press.

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

Borquist, Linda Cariter. (1987, August). "Job Satisfaction of Administrators in a Public Suburban School District," *Dissertation Abstracts International*. 2(1) : 260-A.

Gilmer, van Haller B. and others. (1975). *Industrial Psychology*. New York : McGraw-Hill Book Co.

Gronbach, Lee J. (1970). *Essentials of Psychological*. New York : Stand ford University.

Herzberg, F. and others. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons.

Holly, W.H. and Jennings, K.M. (1987). *Personnel : Human Resource management Contribution and Activities*. New York : The Dryden Press.

Hulin, Charles L. (1966). " Effects of Community Characteristics on Measures of Job Satisfaction," *Journal of Applied Psychology*. 2 (4) : 185-192.

KAO Industrial (Thailand). (2000). " Performance Management Process Guide," *Report* 1-21.

Randall, Charles May. (1987, July). " Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs," *Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 21-A

Strauss, George and Leonard R. Sayles. (1960). *Personnel : The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs, N.J. : Printice-Hall Inc.

Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ ๗๔๕๕

วันที่ ๘ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด" โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ปิยดา สมบัติวัฒนา และอาจารย์สุวรรณี ศรีวัฒนวงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ทม 1012/ ๙๘๕๗



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่าย House hold บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำระดับ 1 - 4 จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๙๒๖๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่าย House hold บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำระดับ 1 - 4 จำนวน 189 คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๑๕๕๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายเคมี บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำระดับ 1 - 4 จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่าง เดือนธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอักรินทร์ พาทเสวต ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/๙๕๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายเคมี บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอักรินทร์ พาพเสวต นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำ ระดับ 1 - 4 จำนวน 189 คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอักรินทร์ พาพเสวต ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามประกอบการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล
(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถาม โดยคำถามไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิดอย่างใด ขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น และความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ความคิดเห็นของท่านถือว่าเป็น ความลับ

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ขอขอบคุณที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

อักรินทร์ พาพเสวด

หมายเหตุ

หลังจากท่านกรอกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว กรุณานำแบบสอบถามใส่ซองที่แนบมาและทำการปิดผนึกให้เรียบร้อย เพื่อเป็นการป้องกันความลับของท่าน และเพื่อไม่เป็นการรบกวนเวลาทำงานของท่าน ขอความกรุณากรอกแบบสอบถามนอกเวลางาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมคำในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระยะเวลาในการทำงานที่บริษัท คาโอจนถึงปัจจุบัน _____ ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

() อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงานล่าสุด

() ระดับ 1

() ระดับ 2

() ระดับ 3

() ระดับ 4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความข้างล่างนี้แต่ละข้ออย่างละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจในงาน ตามความเห็นหรือความรู้สึกของท่านเพียงข้อละหนึ่งคำตอบ เพื่อตอบคำถามว่า “ท่านมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใด หากงานของท่านมีลักษณะดังต่อไปนี้ ”

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความสำเร็จของงาน					
✗ 1	งานที่ทำเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 2	งานที่ทำทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ	-----	-----	-----	-----	-----
3	งานที่ทำมักจะได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 4	งานที่ทำเป็นงานมีเกียรติ	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 5	งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้	-----	-----	-----	-----	-----
	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
✓ 6	งานที่ทำอยู่เป็นงานเฉพาะที่ผู้อื่นไม่สามารถทำแทนได้	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 7	งานที่ปฏิบัติมีการวางแผนงานชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 8	งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 9	งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 10	งานที่ทำเป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 11	งานที่ทำจำเป็นต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 12	งานที่ทำต้องอาศัยความมุ่งมั่นในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 13	งานที่ทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✗ 14	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากเกินไป	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 15	จำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับปริมาณงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 16	งานที่ทำอยู่ตรงกับความสามารถของตนเอง มีความรับผิดชอบ มีการจัดการกับข้อผิดพลาด	-----	-----	-----	-----	-----
	ด้านความรับผิดชอบ					
✓ 17	มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 18	มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 19	การมีโอกาสได้ปรับปรุงวิธีการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 20	มีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ความรับผิดชอบบ้างในบางครั้ง	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 21	มีอิสระในการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 22	หัวหน้างานมีการแจ้งผลการปฏิบัติงานของท่าน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 23	งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ในการทำงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓ 24	งานที่รับผิดชอบก่อให้เกิดความรู้ใหม่กับตนเอง	-----	-----	-----	-----	-----
	ด้านนโยบายและการบริหาร					

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
✓25	นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
✓26	ผู้บังคับบัญชากำหนดแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	-----	-----	-----	-----	-----
✓27	บริษัทควรจะมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้เหมาะสม	-----	-----	-----	-----	-----
✓28	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายบริษัทจะแจ้งข่าวสารให้ทราบเสมอ	-----	-----	-----	-----	-----
✓29	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการมอบหมายงานให้ทำ	-----	-----	-----	-----	-----
✓30	ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้พนักงาน	-----	-----	-----	-----	-----
✓31	บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์	-----	-----	-----	-----	-----
✓32	ผู้บังคับบัญชามักจะให้เกียรติและคำนึงถึงความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงาน	-----	-----	-----	-----	-----
	ด้านผลตอบแทน					
✓33	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงาน, ซึ่งมีความเท่าเทียมกับค่าตอบแทนของผู้อื่น	-----	-----	-----	-----	-----
✓34	รายได้ที่ได้จากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	-----	-----	-----	-----	-----
✓35	ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ	-----	-----	-----	-----	-----
36	สวัสดิการต่างๆที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นในการดำรงชีพ เช่น ประกันสังคม ค่าเดินทาง การจ่ายค่าชุดทำงานในรถบรรทุกหรือให้ฟรี เป็นต้น	-----	-----	-----	-----	-----
✓37	สวัสดิการต่างๆที่บริษัทมีให้ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	-----	-----	-----	-----	-----
✓38	วันลาพักตามกฎหมายระเบียบของบริษัทมีความเหมาะสมตามความจำเป็น	-----	-----	-----	-----	-----
✓39	สวัสดิการที่ได้รับมีส่วนช่วยกระตุ้นให้อยากทำงานมากยิ่งขึ้น	-----	-----	-----	-----	-----

วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆเกี่ยวกับแบบสอบถาม.....
.....
.....

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆเกี่ยวกับแบบสอบถาม จะใช้กับกลุ่ม Try out เพื่อใช้ในการประเมินและปรับปรุงแบบสอบถาม ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการวิจัยจริง

ภาคผนวก ง

แบบการบริหารผลงานของบริษัทคาโอ

คีโอ (ประเทศไทย)

แบบการบริหารผลงาน (ระดับตำแหน่งงาน 1-4)

(รอบการประเมินผลงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม- 31 ธันวาคม 2545)

รหัสพนักงาน..... ชื่อ-สกุลพนักงาน.....

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน..... แผนก/ฝ่าย..... ระดับตำแหน่งงาน.....

การประชุมประเมินผลงานครึ่งปี

ลายเซ็นพนักงานประจำตำแหน่ง

ลายเซ็นผู้ประเมิน

วัน/เดือน/ปี

การประชุมประเมินผลงานปลายปี

ลายเซ็นพนักงานประจำตำแหน่ง

ลายเซ็นผู้ประเมิน

วัน/เดือน/ปี

ส่วนที่ 1 : การกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณ (KPIs)

การกำหนดแผนงานและรายละเอียดงานของ KPIs สำหรับรอบประเมินนี้ ควรหารือและตกลงร่วมกันระหว่างพนักงานประจำตำแหน่งและผู้ประเมินในช่วงเริ่มรอบการประเมินผลงาน

การประเมินผลงานตาม KPIs ต้องทำโดยการหารือร่วมระหว่างผู้ประเมินและพนักงานประจำตำแหน่งเมื่อครบครึ่งปีและเมื่อปลายปีของรอบการประเมินผลงาน จากนั้นให้บันทึกลงในแบบนี้ หากมีความเห็นใด ๆ จากสภาพแวดล้อมที่ผิดปกติ หรือนอกเหนือความควบคุมของพนักงานประจำตำแหน่ง ซึ่งมีผลกระทบต่อผลงานให้บันทึกไว้ในช่อง “หมายเหตุ”

ระดับคะแนน KPIs

ระดับคะแนน ในเป้าหมายแต่ละข้อจะเรียงไปตามลำดับและให้ใช้ (✓) แสดงตรงตามผลงาน ซึ่งได้แสดงความหมายตามคำอธิบายของคะแนนในระดับนั้น ๆ

ความหมายของระดับคะแนน :-

ดีเยี่ยม	คะแนน 5	ผล KPIs อยู่ในระดับดีเยี่ยม พฤติกรรมที่คาดหวังเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ ผลงานโดยรวมอยู่ในระดับดีเยี่ยมชนิดที่พนักงานน้อยคนในองค์กรจะปฏิบัติได้
ดีมาก	4	ผล KPIs อยู่ในระดับดีมาก พฤติกรรมที่คาดหวังเกินกว่าระดับที่กำหนดไว้เป็นส่วนใหญ่ ผลงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร
ดี	3	ผล KPIs อยู่ในระดับดี พฤติกรรมที่คาดหวังตรงตามระดับที่กำหนดไว้ ผลงานโดยรวมอยู่ในระดับใกล้เคียงกับพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร
ต้องปรับปรุง	2	ผล KPIs อยู่ในระดับต้องปรับปรุง พฤติกรรมที่คาดหวังต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้ ผลงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำกว่าพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กร
ไม่เป็นที่น่าพอใจ	1	ผล KPIs อยู่ในระดับไม่เป็นที่น่าพอใจ พฤติกรรมที่คาดหวังต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้มาก ผลงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำกว่ามาตรฐานของพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรมาก

ถ่วงน้ำหนัก (100 %) a)	หน้าที่รับผิดชอบหลัก ประจำตำแหน่งงาน	เป้าหมาย	หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน KPIs	กำหนด เสร็จ	b)	มาตรการเชิง ปริมาณ	การประเมิน ครั้งปีแรก		การ ประเมิน		หมายเหตุ
							ระดับ	คะแนน a)*b)	ระดับ	คะแนน a)*b)	
1					5						
					4						
					3						
					2						
					1						
2					5						
					4						
					3						
					2						
					1						
3					5						
					4						
					3						
					2						
					1						
4					5						
					4						
					3						
					2						
					1						
5					5						
					4						
					3						
					2						
					1						

รวมคะแนนการประเมินครั้งปีแรก /100 = คะแนน KPI

รวมคะแนนการประเมินปลายปี /100 = คะแนน KPI

พฤติกรรมที่คาดหวังจะแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน ทั้งนี้ระดับพฤติกรรมที่คาดหวังยังแตกต่างกันไปตามระดับตำแหน่งงานของพนักงาน พนักงานประจำตำแหน่งและผู้ที่ประเมินควรระวังถึงพหุกรรมที่คาดหวังของ
คาโอ (ประเทศไทย) เพื่อให้ทราบระดับพฤติกรรมที่คาดหวังในแต่ละงานและให้ทราบคำจำกัดความของระดับพฤติกรรมที่คาดหวังในแต่ละระดับ

ตารางคะแนนพฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงาน

พฤติกรรมที่คาดหวังประจำตำแหน่งงาน	ระดับ เป้าหมาย ที่ต้องการ	ประเมินโดยเปรียบเทียบ ระดับเป้าหมายที่ต้องการ (ใส่เครื่องหมาย +, -, 0)		ความคิดเห็นการประเมินผลงานครึ่งปี รายละเอียดการสนับสนุนและข้อเท็จจริง	ความคิดเห็นการประเมินผลงานปลายปี รายละเอียดการสนับสนุนและข้อเท็จจริงระหว่างรอบการปฏิบัติงาน
		การประเมินผล งานครึ่งปี	การประเมิน ผลงานปลายปี		
1. การคิดค้นนวัตกรรมใหม่	2				
2. ความพึงพอใจของลูกค้า	2				
3. ความร่วมแรงร่วมใจ	2				
4. ความรับผิดชอบต่อสังคม	2				
5. การพัฒนาบุคลากร	2				
6. การคิดวิเคราะห์	2				
7. ความใส่ใจในคุณภาพ	2				

รวมคะแนนพฤติกรรมที่คาดหวังครึ่งปีแรก

จำนวนที่ได้รับเครื่องหมาย “ + ” หรือ “ = ” X 2 = _____

จำนวนที่ได้รับเครื่องหมาย “ - ” X 1 = _____

จำนวนที่ได้รับเครื่องหมาย “ 0 ” X 0 = _____



“+” ความหมายคือ เกินเป้าหมาย
“=” ความหมายคือ ตรงเป้าหมาย
“-” ความหมายคือ ต้องปรับเพื่อให้ตรงเป้าหมาย
“0” ความหมายคือ มิได้แสดงพฤติกรรมที่คาดหวังเลย

รวมคะแนน = _____ / 14 * 5



คะแนนพฤติกรรมที่คาดหวัง

รวมคะแนนพฤติกรรมที่คาดหวังปลายปี

_____ X 2 = _____

_____ X 1 = _____

_____ X 0 = _____

รวมคะแนน = _____ / 14 * 5



คะแนนพฤติกรรมที่คาดหวัง

1. คะแนนการปฏิบัติงาน

ครึ่งปีแรก	ถ่วงน้ำหนัก
ส่วนที่ 1 : KPIs	คะแนน = <u> </u> * <u>.90</u> = <u> </u>
ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมที่คาดหวัง	คะแนน = <u> </u> * <u>.10</u> = <u> </u>
	รวม = <u> </u>
ปลายปี	ถ่วงน้ำหนัก
ส่วนที่ 1 : KPIs	คะแนน = <u> </u> * <u>.90</u> = <u> </u>
ส่วนที่ 2 : พฤติกรรมที่คาดหวัง	คะแนน = <u> </u> * <u>.10</u> = <u> </u>
	รวม = <u> </u>

ข. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 : แผนการพัฒนา

(กรุณากรอกโดยให้พนักงานประจำตำแหน่งมีส่วนร่วมในขณะประเมินผลงานปลายปี)

1. จุดเด่นในการปฏิบัติงานและสิ่งที่ควรปรับปรุง

จุดเด่นในการปฏิบัติงาน	
สิ่งที่ควรปรับปรุง	
ความคิดเห็นอื่น ๆ	

1. เป้าหมายการพัฒนาสำหรับงานในปัจจุบัน

(สิ่งที่ควรได้รับในการพัฒนาในปีหน้า โดยเชื่อมโยงกับปัญหาจากผลงานในส่วนที่ 1 และ 2)

เป้าหมายการพัฒนา	กลยุทธ์ในการพัฒนา
จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการในด้าน	
จำเป็นต้องฝึกอบรมจากการปฏิบัติงานในด้าน	
จำเป็นต้องยกระดับงานในเรื่อง	

1. การวางแผนอาชีพในอนาคต

อาชีพที่พนักงานประจำตำแหน่งสนใจ

(อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับงานปัจจุบัน, เป้าหมายอาชีพในอนาคต หรือนำไปสู่ประโยชน์ต่อองค์กร)

	ขั้นตอนการวางแผนอาชีพ
	สมควรได้รับเลือกในการเลื่อนหรือโอนย้ายตำแหน่งงาน
	อาจจะได้รับเลือกในการเลื่อนตำแหน่งงานใน _____ ปีข้างหน้า
	เหมาะสมในงานหน้าที่ปัจจุบัน
	ยังไม่เหมาะสมกับงานหน้าที่ปัจจุบัน

ทางเลือก :

- การฝึกอบรมจากการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมฝึกอบรมตามเกณฑ์, การอบรมงานที่ทำอยู่และกิจกรรมที่วางแผนเพื่อพัฒนา
- การพัฒนาพนักงานภายในองค์กร และหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่อง,การปฐมนิเทศ, สัมมนา, การสนทนา, การฝึกงาน, การอบรมด้านคอมพิวเตอร์
- การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและการศึกษา คือ หลักสูตรภายนอกและสัมมนา
- การศึกษาเพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพอย่างเป็นทางการและการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น การมีส่วนร่วมโดยเป็นคณะกรรมการ, การทำงานร่วมกับพนักงานใหม่, การอ่าน, โครงการพิเศษ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย
-

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอักรินทร์ พาพเสวต
วันเดือนปีเกิด	19 สิงหาคม 2518
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	149/2 ต.หาดเสี้ยว อ.ศรีสัชนาลัย จ.สุโขทัย 64130
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Production Engineer แผนก ผสมน้ำยา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนหาดเสี้ยววิทยา
พ.ศ. 2536	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเมืองเชลียง
พ.ศ. 2540	วท.บ. (ชีวเคมีและชีวเคมีเทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ. 2546	บธ.ม. (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ