

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

รุ่งนภา บุญธรรมรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

รุ่งนภา บุญธรรมรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

รุ่งนภา บุญธรรมรงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2551

รุ่งนภา บุญธรรมรงค์. (2551) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. *อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์*

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ อัตราเงินเดือน ระหว่าง 15,001-30,000 บาท และมีอายุงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับดี และความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS RELATED TO EMPLOYEES' JOB SATISFACTION OF SIEMENS LIMITED

AN ABSTRACT

BY

RUNGNAPA BOONTHAMRONG

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2008

Rungnapa Boonthamrong. (2551). *Factors Related to Employees' Job Satisfaction of Siemens Limited*, Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University, Advisor : Dr. Paiboon Archarungroj.

The purpose of this research was to study motivation factors and job satisfaction of Siemens Limited's employees, and job satisfaction with personal data classified by gender, age, marital status, education level, position level, salary level and years of service. It also included studying motivation factors related to overall job satisfaction of Siemens Limited's employees.

The sample of this research consisted of 250 employees of Siemens Limited. The questionnaires were used for data collection. The data were analyzed by Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent t-test, One Way ANOVA and Pearson Product Moment Correlation; and processed by Statistical Package for Social Science.

From the research, the results were found as follows:

1. The majority of Siemens Limited's employees were women, 26-30 years old, single marital status, bachelor degree graduated or equivalent, operational employee level, salary between 15001-30,000 and not more than 5 years of service.
2. The employees' opinion towards overall motivation factors was at good level, whereas total job satisfaction was at moderate level.
3. The personnel characteristic factors, i.e. gender, age, marital status, education level and years of service had no effect on job satisfaction at statistical significant level of 0.05. Employees with different position level had different job satisfaction at 0.05 statistically significant level. Employees with different position level had different job satisfaction at 0.01 statistically significant level, whereas the difference in salary level had effect on job satisfaction at 0.05 statistically significant level.
4. Overall motivation factors were positively correlated with overall job satisfaction of Siemens Limited's employees, at moderate level in the same direction, at statistically significant level of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซี
เมนส์ จำกัด ของ นางสาวรุ่งนภา บุญธรรมวงศ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สนิษฐากร ชูทรัพย์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชา
รุ่งโรจน์ อาจารย์มีปรีชาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการทำวิจัย
ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ สนิฐากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด ที่ได้
กรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม รวมถึงให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อ
ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือตอบ
แบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านที่สอนสั่งวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้
เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้การอบรมสั่งสอน และเป็นกำลังใจหลักสำคัญ
ตลอดจน ผู้บังคับบัญชา ที่ให้การสนับสนุนต่างๆ ในการศึกษาระดับปริญญาโท จนทำให้ผู้วิจัยประสบ
ความสำเร็จ

ขอบคุณคุณปิยะนุช คันโธ และคุณศิริวัฒน์ มงคลกาญจน์ศิริ พี่น้องและเพื่อนๆ คน ที่เป็น
กำลังใจ คอยดูแลให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ และให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ในการ
ทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

รุ่งนภา บุญธรรมวงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ.....	16
ประวัติความเป็นมาของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	67
สังเขปความมุ่งหมายสมมติฐานและวิธีดำเนินการค้นคว้า.....	67
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	67
ความสำคัญของงานวิจัย.....	67
สมมติฐานในงานวิจัย.....	67
วิธีการศึกษาค้นคว้า.....	68
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย.....	68
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด.....	35
2 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละ ของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.ของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด	47
3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ในเรื่อง ปัจจัยด้านการจูงใจ.....	49
4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด.....	52
5 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	53
6 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจ ในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	54
7 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	55
8 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความ พึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	56
9 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความ พึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	57
10 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58
11 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับพนักงาน.....	59
12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความ พึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตาม อัตราเงินเดือน.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	61
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ระหว่างอัตราเงินเดือนแตกต่างกันที่ละคู่ โดยวิธี LSD.....	62
15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความ พึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน.....	63
16 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน.....	64
17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความ รับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับ นับถือ กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด.....	65

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ได้เข้ามามีส่วนร่วมในความสัมพันธ์ด้านเศรษฐกิจและด้านเทคนิคในประเทศไทยเป็นเวลากว่าหนึ่งศตวรรษแล้ว โดยขายอุปกรณ์และระบบต่างๆ ที่มีคุณภาพสูงที่ผลิตโดยบริษัท ซีเมนส์ แห่งประเทศเยอรมนี ซึ่งบริษัท ฯ เสนอสินค้าหลากหลายตั้งแต่ระบบขนส่งจนถึงระบบการแพทย์ นอกจากนี้ยังมีระบบผลิตไฟฟ้าไปจนถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม ซีเมนส์ สามารถจัดหาโซลูชัน การบริการและผลิตภัณฑ์ด้านวิศวกรรมไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร

ในการบริหารงานองค์กร บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพราะ “พนักงานคือความสำเร็จของซีเมนส์” บริษัท ฯ ได้ รักษามูลค่าของบุคลากรที่ดีในองค์กรไว้ ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจต่างๆ ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตาม แม้บริษัทจะให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือมีนโยบายที่ดีเพียงใด หากแต่ทุกองค์กรย่อมเกิดปัญหา ซึ่งสาเหตุมาจากบุคลากรรู้สึกไม่ได้รับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ หรือ องค์กรมีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ไม่ตรงกับความต้องการที่บุคลากรต้องการ ดังนั้นองค์กรจึงต้องตระหนักถึง แรงจูงใจใดที่เป็นเหตุให้บุคลากรรู้สึกเกิดความพึงพอใจในงานสูงสุด เพราะแรงจูงใจเหล่านั้น เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว ผลที่ตามมาคือ บุคลากรจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและบุคลากร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญในการศึกษา การสร้างแรงจูงใจในงานของบุคลากรในองค์กร และทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน เพื่อส่งผลต่อการทำงานที่ดีขึ้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด” เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัจจัยด้านการจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร และทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางเพื่อรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีคุณภาพให้เกิดความพึงพอใจในงาน จะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถและเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงานอัตราเงินเดือน และอายุงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อประโยชน์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด เกิดความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ใน 5 ฝ่ายธุรกิจที่มีความสำคัญ ประกอบด้วย ฝ่ายโซลูชันและการบริหารสำหรับอุตสาหกรรม (I&S) ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติและการขับเคลื่อน (A&D) ฝ่ายระบบส่งและจ่ายไฟฟ้า (PTD) ฝ่ายอุปกรณ์และโซลูชันทางการแพทย์ (MED) และฝ่ายบิวติ่งเทคโนโลยี (SBT) จำนวน 532 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 และเพิ่ม

จำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 22 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 250 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) มีอยู่ 2 ตัวแปรดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.1.2.2 26-30 ปี

1.1.2.3 31-35 ปี

1.1.2.4 36-40 ปี

1.1.2.5 41 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระดับพนักงาน

1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.1.6 อัตราเงินเดือน

1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.6.2 15,001 - 30,000 บาท

1.1.6.3 30,001 - 45,000 บาท

1.1.6.4 45,001 - 60,000 บาท

1.1.6.5 60,001 บาทขึ้นไป

1.1.7 อายุงาน

1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.1.7.2 6-10 ปี

1.1.7.3 11-15 ปี

1.1.7.4 16 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านการจูงใจประกอบด้วย

1.2.1 ด้านลักษณะงาน

1.2.2 ด้านความรับผิดชอบ

1.2.3 ด้านความสำเร็จของงาน

1.2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน

1.2.5 ด้านได้รับการยอมรับนับถือ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดในทางที่ดีของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัดที่มีต่องาน รวมทั้งค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน นโยบายและรูปแบบการบริหารงาน วิธีผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดการกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงาน

2. **ปัจจัยด้านการจูงใจ** หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลทำให้เกิดการกระทำและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1 **ลักษณะของงาน** หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ ปริมาณงานที่เหมาะสม งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และลักษณะกระบวนงานชัดเจน

2.2 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ทำตามหน้าที่ชัดเจน การได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ มีอำนาจในการตัดสินใจกับงาน และงานที่เหมาะสมกับพนักงาน

2.3 **ความสำเร็จของงาน** หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

2.4 **ความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2.5 **การได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ๆ ในด้านความคิดเห็น การปฏิบัติงาน และความภูมิใจในงาน

3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ซีเมนส์ จำกัด แบ่งระดับพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1 **พนักงานระดับปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานในหน่วยงานหรือฝ่ายงาน

3.2 **พนักงานระดับหัวหน้างาน** หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับแผนก

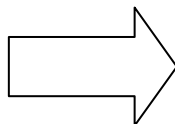
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด” ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระดับพนักงาน
6. อัตราเงินเดือน
7. อายุงาน

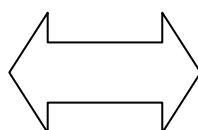


ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในงานของ
พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ปัจจัยด้านการจูงใจ

1. ด้านลักษณะของงาน
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านความสำเร็จของงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ



สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
5. ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
8. ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด” โดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
3. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ซีเมนส์ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และ ออสมอร์น. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และสิริอร จำปาทอง. 2548: 28; อ้างอิงจาก Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003: 119) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับของความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่บุคคลมีต่องานของพวกเขา หรือเป็นสภาพความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงานซึ่งความพึงพอใจได้รับอิทธิพลจาก

1. ปัจจัยด้านองค์กร (Organization factor)
2. ปัจจัยกลุ่ม (Group factor)
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factor)

สิ่งที่กำหนดความพึงพอใจในงาน (What determines job satisfaction) สิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging work) พนักงานมีแนวโน้มที่จะชอบงานที่ให้โอกาสเขาในการใช้ทักษะและความสามารถตลอดจนงานที่ทำนั้นมีความหลากหลาย มีอิสระในงานและมีการป้อนกลับในงานที่เขาทำลักษณะเหล่านี้ทำให้เกิดการท้าทายในสติปัญญา

2. ความเสมอภาคในการรับรางวัล (Equitable rewards) พนักงานต้องการระบบการให้รางวัลและนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรมตลอดจนอยู่ในแนวทางที่เขาคาดหวังไว้ เช่น ให้รางวัลตามระดับความชำนาญงาน ตามมาตรฐานของค่าแรงซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับงาน (Supportive working conditions) จะทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่เขาทำนั้นเป็นงานที่ดีได้รับความสะดวกในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานชอบทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีมากกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายและไม่สะดวกสบาย

4. การช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Supportive Colleagues) มิตรภาพและการช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

สเตรสและเซย์เลส. (Strauss; & Sayless. 1960: 119) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจของบุคคลต่องานที่เขา มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยงานที่เขาทำนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

สมิต. (Smith. 1964: 114) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นการบอกระดับความพอใจมากน้อยของบุคคลที่มีต่องานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจว่าตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงสภาพแวดล้อมด้วย

กิลเมอร์ บี วอล เฮาเลอร์. (Gilmer, B. Von Haller. 1966: 254) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้ว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

บลูม; และเนย์เลอร์. (Blum, Milton L.; & Jane C. Naylor. 1968: 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติ ซึ่งเกิดจากอิทธิพลของงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในงาน ปริมาณงานที่เหมาะสมในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานและอื่นๆ

กูด. (Good. 1973: 320) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นคุณภาพหรือระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลในทางบวกที่มีต่องานที่พวกเขาทำอยู่

วอลแมน. (Wolman. 1975: 374) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าการมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

ล็อก. (Lock, E.A., 1976: 103) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นอารมณ์ด้านบวกที่เกิดจากการตอบสนองของผลการปฏิบัติงานประเมินว่างานนั้นสำเร็จหรือมีคุณค่า ส่วนความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นผลการประเมินว่าถูกปฏิเสธความรู้สึกอัดอัด หรือความรู้สึกเป็นลบ

มิลตัน. (Milton 1981: 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานและนายจ้าง โดยเป็นสภาพของอารมณ์ทางบวกที่บุคคลประเมินว่างานที่ตนทำอยู่สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจของตนหรือไม่

กิบสัน,ไอวานชวิช และคอนเนลลี. (Gibson, Ivancevich; & Donnelly. 1982: 31) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด

เฟรเซอร์. (Fraser. 1983: 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือความรู้สึกของบุคคลต่อผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากงานว่ามีมากกว่าผลประโยชน์ที่เสียไปโดยความพึงพอใจอาจถูกเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้อิทธิพลการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน

ไพรซ์ และมุลเลอร์. (Price; & Mueller. 1986: 215) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า คือระดับความรู้สึกในทางบวกที่มีต่องานของพนักงานหรือลูกจ้าง

ธงชัย สันติวงษ์. (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จิรากุล วะพันธุ์. (2544: 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกหรือความคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน ตลอดจนองค์กร และรวมถึงการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กร

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง. (2548: 28-29) กล่าวไว้ว่า ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน พบว่า (The effect of job satisfaction on employee performance) ความไม่พึงพอใจในงานอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงาน และการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานและผลผลิต (Job satisfaction and productivity) ถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้มีผลงานที่ดี องค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีมากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย

2. ความพึงพอใจในงานและการขาดงาน (Job satisfaction and absenteeism) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกัน การขาดงานซึ่งอาจสรุปได้ว่าความไม่พึงพอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพึงพอใจในงานและการออกจากงาน (Job satisfaction and turnover) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการออกจากงานแต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนี้ก็อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสการเลือกงาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทิ้งงานในปัจจุบัน

นักจิตวิทยาธุรกิจได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย (1) สภาพการจ้างงาน (2) มาตรฐานการทำงาน (3) ความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน (4) ผลประโยชน์ในรูปแบบของค่าตอบแทน (5) การพักผ่อน (6) การประกันการเกษียณอายุ พนักงานจะเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้จริง (Perception) ในงาน ถ้าการรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวังพนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวังพนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- | | | |
|--|---|--------------------------------|
| 1. การรับรู้จริงในงาน สูงกว่า ความคาดหวังในงาน | → | พนักงานพึงพอใจในงานอย่างมาก |
| 2. การรับรู้จริงในงาน เท่ากับ ความคาดหวังในงาน | → | พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน |
| 3. การรับรู้จริงในงาน ต่ำกว่า ความคาดหวังในงาน | → | พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน |

วิชัย แหวนเพชร. (2534: 53-54) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจและอุตสาหกรรม ในเรื่องต่อไปนี้เป็นเรื่องต่อไปนี้ (1) ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น (2) ก่อให้เกิดขวัญ กำลังใจ (3) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน (4) เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง (5) ทำให้เกิดความปรับปรุง แก้ไขเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. (2544: 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญ ดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ได้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายองค์กร

1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

มิลตัน. (Milton 1981: 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ให้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์จากการทำงาน (Benefits) หมายถึง เงินสำรองเลี้ยงชีพ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลวันหยุด

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักร้อน อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

ซูเสถียร ศรศรี. (2537: 10) ได้ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ

กิลเมอร์. (Gilmer 1967: 380-384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานในงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาคนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชาที่มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารงานไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็ เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์กร บริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่นเงินบำเหน็จ บำนาญ แทนเมื่อออกจากงาน การบริหารการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ไมเนอร์. (Miner. 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานก่อตัวขึ้นจากปัจจัยหรือผลกระทบจากงาน 5 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสำเร็จในงาน (Achievement) การได้รับการยกย่อง (Verbal Recognition) ความท้าทายของงาน (The challenge of the work itself) ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) และโอกาสในการก้าวหน้าในงาน (Opportunity for advancement, promotion) ทั้ง 5 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและจะเป็นตัวกระตุ้น (Motivator) ให้คนปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพราะบุคคลมีความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) ที่อยากเจริญก้าวหน้าและยังมีความต้องการในเรื่องการประจักษ์ในตน (Self-actualization) หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผลและการพัฒนา การมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จตามความใฝ่ฝัน ตามศักยภาพที่แท้จริงแห่งตนซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือเมื่อเขาารู้สึกได้รับความพึงพอใจ เขาจะมีความรู้สึกทางบวกและปรับปรุงการทำงานเพื่อโอกาสในการก้าวหน้าในขณะเดียวกัน ปัจจัยเกื้อหนุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic) จะสามารถช่วยให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้นได้จนถึง

จุดๆหนึ่ง แต่เมื่อเกินกว่านั้นแล้วจะไม่พัฒนาอะไรอีก ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องศึกษาและให้ความสนใจปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (Intrinsic) ที่จะช่วยจูงใจหรือกระตุ้นให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่เขาทำไปพร้อมๆกัน

ธงชัย สันติวงษ์. (2531: 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคน รวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุสมผล
2. การประเมินค่างาน เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทน จะต้องมีความถูกต้องสามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกัน
3. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย การพัฒนา
4. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิความปลอดภัย ความสะดวก
6. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ การประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำ
7. การให้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. (2544: 122) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัย 3 ประการ

1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้
 - 1.1 ประสบการณ์จากประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความชำนาญในงานที่ทำมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ
 - 1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตามแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน ความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย
 - 1.3 อายุ อายุแม้ว่าจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นอยู่กับลักษณะงานสถานการณ์ในการทำงานด้วย
 - 1.4 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เกี่ยวกับการพักผ่อน การสังสรรค์กับผู้อื่น

1.5 การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากการวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

1.6 ระดับเงินเดือน พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มเงินเดือนยังเกี่ยวกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย

2. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

2.1 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย พนักงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานจากสภาพในที่ทำงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้าโอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญในสายอาชีพ คนสูงวัยสนใจน้อยกว่าคนอ่อนวัยเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.3 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคงของงานคือมีการจ้างงานตลอดชีวิต พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานแม้ว่าจะมีเงินมากพอแต่ก็ยังยินดีที่จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ซึ่งเป็นความต้องการของพนักงานในด้านการที่ตนเองถนัด

3. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

3.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน การศึกษาของงาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความผูกพันต่องาน

3.2 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวกมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวเพื่อให้คุ้นเคยต้องใช้เวลา

3.3 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน รายละเอียดของงานตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงานที่ทำ เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง ความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการในที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

2.1 หลักพื้นฐานของการจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และสิริอร จำปาทอง. (2548: 28-40) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นอิทธิพลภายในตัวบุคคล ซึ่งจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งจะมีอิทธิพลชักจูงบุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ

ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ คือรางวัล ถ้าผลลัพธ์นั้นสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.2 กระบวนการของการจูงใจ

กระบวนการของการจูงใจ (The motivation process) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ตราบเท่าที่มนุษย์ยังมีความต้องการ (Need) การจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม มีขั้นตอนดังนี้

1. เกิดความต้องการ (Need) ความต้องการของมนุษย์อาจเกิดจากประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การได้เห็น การได้กลิ่น การได้ลิ้มรส และการได้สัมผัส ซึ่งทำให้เกิดความอยากมี อยากเป็น หรืออยากได้ เช่น ต้องการอาหาร ต้องการเครื่องนุ่งห่ม ต้องการให้คนยกย่อง ต้องการการยอมรับ ต้องการความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. เกิดความตึงเครียด (Tension) เมื่อบุคคลเกิดความต้องการอย่างแรงกล้า แต่ความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความตึงเครียดหรือความไม่สบายใจ

3. เกิดแรงขับ (Drives) เป็นแรงผลักดันภายในที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม

4. เกิดพฤติกรรม (Behavior) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

5. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Satisfied need) เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

6. การลดความตึงเครียด (Reduction of need) ความตึงเครียดหรือความไม่สบายใจของบุคคลจะลดลงหรือหมดไป เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว

2.3 แนวคิดที่สำคัญของการจูงใจในการทำงาน

แนวคิดที่สำคัญของการจูงใจในการทำงาน (Critical concepts of work motivation) ผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance) จะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. พฤติกรรม (Behavior) เป็นผลจากแรงจูงใจภายในซึ่งจะส่งผลต่อผลลัพธ์ของการทำงาน (Performance) ผู้บริหารอาจเสริมแรงด้วยการให้รางวัล หรืออาจใช้การลงโทษ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรม ที่ต้องการ

2. ความสามารถ (Ability) เป็นทักษะทางด้านต่าง ๆ ของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะด้านการใช้ภาษา ทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น พนักงานขาย จำเป็นต้องมีทักษะด้านการพูดและการจูงใจที่ดีเลิศ จึงจะสามารถโน้มน้าวให้บุคคลอื่นเห็นคล้อยตามได้ เป็นต้น

3. การจูงใจ (Motivation) เป็นอิทธิพลภายในตัวบุคคล ซึ่งจะผลักดันให้เขาเกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น การขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานที่ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานตั้งใจทำงาน เพราะเขาต้องการผลลัพธ์ คือการขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

4. ข้อจำกัดจากสถานการณ์ (Situational constraints) เป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่เป็นข้อจำกัดในการดำเนินงาน ถ้ามีสภาพแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือข้อจำกัดมากก็จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานในทางลบ เช่น อากาศร้อน ฝุ่นมาก กลิ่นเหม็น อาจทำให้เกิดปัญหาการขาดงาน การออกจากการเป็นต้น แต่ถ้าสภาพแวดล้อมภายในเอื้อต่อการทำงานหรือมีข้อจำกัดน้อยก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในทางบวก เช่น ถ้าองค์การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการทำงานก็จะทำให้เกิดผลงานที่ดี เป็นต้น

2.4 ประเภทของการจูงใจ

ประเภทของการจูงใจ (Types of motivation) การจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาพความต้องการภายในจิตใจของมนุษย์ที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง เช่น ความต้องการอำนาจ ความต้องการความรัก ความต้องการการยอมรับและการยกย่อง เป็นต้น การจูงใจภายในประกอบด้วย

1.1 ความต้องการ (Need) เป็นความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพึงพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามตั้งใจทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการ

1.2 ทศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นตัว

กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้บริหารและวิธีการทำงาน จึงทำให้เขามีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special interest) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ เนื่องจากมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ เช่น พนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของเครื่องยนต์กลไก เขาจึงพยายามศึกษาและใช้เวลาว่างในการประดิษฐ์ทดลอง ซึ่งจะช่วยให้สามารถ บรรลุเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง แรงกระตุ้น (สิ่งกระตุ้น) จากภายนอก ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล (Goal หรือ Expectation) เป้าหมาย หรือ ความคาดหวังใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความก้าวหน้า (Growth) ความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้าจากการทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ทำให้เกิดความพยายามและมีกำลังใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะได้เป็นเช่นนั้นบ้าง

2.3 ความประทับใจ (Impression) เป็นความประทับใจที่มีต่อบุคคลอื่นในด้านต่างๆ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ตัวอย่าง ผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพและความเป็นผู้นำที่ดี จะสามารถชักจูงพนักงานให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีได้

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ (Stimulus) หรือการเสริมแรง (Reinforcement) เป็นสิ่งล่อใจที่สามารถก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ดังนี้ (1) การให้รางวัล (Rewards) เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลอยากกระทำ เช่น การชมเชย การประกวด การแข่งขัน หรือการทดสอบ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์การต้องการได้ทั้งสิ้น (2) การลงโทษ (Punishment) และการติเตียน (Blame) เป็นการกระตุ้นไม่ให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง หรือสิ่งที่ไม่ต้องการ

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

2.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545: 311-312) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักวิจัยชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าคนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีวันสิ้นสุดโดยมีลักษณะเป็นอันดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยัง

ระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นไป

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of needs) ได้แก่

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอนและการพักผ่อน มาสโลว์ ได้กำหนดตำแหน่งหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด ความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับความผูกพันหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการความยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้จะเป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตัวเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งระดับสูงสุด

2.5.2 ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 390) แอลเดอร์เฟอร์ได้ย่อลำดับความต้องการของ มาสโลว์ เหลือเพียง 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E: Existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ผลตอบแทน ตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R: Relation needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้องการในระดับนี้คือ คนเรามีความพอใจเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G: Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ก่อนที่จะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน เช่นความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence needs) สามารถเกิดได้ในขณะเดียวความต้องการชื่นชม (Relation needs) ความต้องการสร้างสรรค์ (Growth needs) ยิ่งไปกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง (Relation Needs) ความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่นความหิวและความกระหาย (Existence Needs)

Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction-progression principle) ขึ้นมา ได้อธิบายวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการเมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้ว และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอยความตึงเครียด (Frustration regression principle) ซึ่งอธิบายว่าเมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

2.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg two-factor theory or motivator-hygiene theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) (สุมิตร เขียวแก้ว. 2549: 29:31) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทรมานร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงาน การที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่อยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึงการจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กกับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5.3 ทฤษฎี X และ Y ของแม็คเกรเกอร์ (Mcgregor's Theory x and y)

ทฤษฎี X และ Y ของแม็คเกรเกอร์ (สุมิตร เทียวแก้ว. 2549: 32) เป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานโดยขึ้นอยู่กับเจตคติที่มีต่อพนักงาน สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน เรียกว่า ทฤษฎี X และ Y

1. ข้อสมมติฐานของทฤษฎี X มีดังนี้

1.1 บุคคลส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน มักจะหลบเลี่ยงการทำงานถ้าสามารถทำได้

1.2 ด้วยเหตุที่ไม่ชอบการทำงานบุคคลจึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการชี้นำ หรือมีการข่มขู่ว่าจะลงโทษเพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอุตสาหะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.3 บุคคลมีความชอบที่จะได้รับการชี้นำเพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

การจูงใจตามทฤษฎี X นี้เป็นการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ คือการจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยความต้องการทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนด้านการเงินควบคุมโดยการลงโทษ

2. ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y มีดังนี้

2.1 โดยพื้นฐานของบุคคลแล้วจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ มักจะปฏิบัติงานมากกว่ากำหนด

2.2 คนโดยทั่วไปไม่ใช่คนที่มีเกียจคร้านเพื่อให้งานใจไม่ได้

2.3 คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง

2.4 คนโดยพื้นฐานแล้วจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน พัฒนาตัวเองเสมอ

2.5.4 ทฤษฎีลักษณะงานของ Hackman และ Oldham (Hackman and Oldham's Job Characteristics theory)

ทฤษฎีลักษณะงานของ Hackman และ Oldham (1980 อ้างถึงใน Muchinsky, 1997: 392) ทฤษฎีนี้กล่าวถึงอิทธิพลของลักษณะงานที่มีผลต่อความรู้สึกต้องการก้าวหน้า ความรู้สึกพึงพอใจและแรงจูงใจในการต้องการที่จะเจริญก้าวหน้า โดยกำหนดคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 คุณลักษณะ คือ

1. ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) คืองานที่ต้องใช้กิจกรรม ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย

2. ความเข้าใจในงาน (Task Identity) คืองานที่ระบุได้ถึงผลทำสุด คืองานที่ได้ลงมือทำตั้งแต่ต้นจนจบ

3. งานมีความหมาย (Task Significant) คืองานมีความสำคัญกับองค์กร รวมทั้งมีความสำคัญกับองค์กรอื่น

4. ความมีอิสระในงาน (Autonomy) คือระดับของความเป็นอิสระ ไม่ต้องพึ่งใครสามารถวางแผนตารางการทำงานได้เอง

5. การทราบผลการปฏิบัติงาน (Task Feedback) คือระดับของการได้รับผลจากการทำงานอย่างชัดเจนว่าผลงานมีประสิทธิภาพเพียงใด

3. ประวัติความเป็นมาของบริษัท ซีเมนต์ จำกัด

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา ซีเมนต์ได้ปรับสถานภาพเป็นบริษัทผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอย่างจริงจังในประเทศไทย โดยการก่อตั้งบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ขึ้น โดยมีบริษัท ซีเมนต์ เอจี เป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และมีบริษัท บี กริมม์ โฮลดิ้ง เป็นผู้ถือหุ้นของไทย โดยบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ขายอุปกรณ์และระบบต่างๆ ที่มีคุณภาพสูงที่ผลิตโดย บริษัท ซีเมนต์ แห่งประเทศเยอรมนี ซึ่งเสนอสินค้าหลากหลายตั้งแต่ระบบขนส่งจนถึงระบบการแพทย์ และตั้งแต่ระบบผลิตไฟฟ้าไปจนถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม

ซีเมนต์มุ่งมั่นที่จะมีอนาคตเติบโตในประเทศไทยในระยะยาว ทั้งนี้จะเห็นได้จากการเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกธุรกิจของภาคอุตสาหกรรมและจากการลงทุนด้านการเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงานในบริษัท

แม้เมื่อเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ซีเมนต์ไม่เคยล้มเลิกการให้ความสำคัญกับแผนงานระยะยาว ตรงกันข้ามยังคงมุ่งมั่นดำเนินโครงการที่ทำอยู่ให้สำเร็จลุล่วงอย่างต่อเนื่อง และให้การสนับสนุนลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะกดดันของตลาดที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ผลของความพยายามดังกล่าวนี้เอง ทำให้ซีเมนต์สามารถเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือในการเป็นบริษัทผู้จัดหาระบบและการบริการต่างๆ ที่มีคุณภาพให้ลูกค้า รวมถึงการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่แน่นแฟ้นและแท้จริงของลูกค้าในประเทศไทยด้วย

ซีเมนต์อยู่ในสถานะพิเศษที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม เพราะสามารถจัดหาโซลูชัน การบริการและผลิตภัณฑ์ด้านวิศวกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครอบคลุมครบวงจร จากความสามารถของทีมงานท้องถิ่นที่แข็งแกร่งด้านการวางแผนและด้านวิศวกรรม ผ่านการสนับสนุนและการบริหารจัดการโครงการจนกระทั่งถึงการบริการหลังการขาย

โครงสร้างขององค์กร

ก. ฝ่ายธุรกิจ (Business Units) ประกอบด้วย

1. ฝ่ายโซลูชันและการบริการสำหรับอุตสาหกรรม (I&S)
2. ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติ (A&D)
3. ฝ่ายบิวติงเทคโนโลยี (SBT)
4. ฝ่ายระบบผลิตไฟฟ้า (PG)
5. ฝ่ายระบบส่งและจ่ายไฟฟ้า (PTD)
6. ฝ่ายระบบขนส่ง (TS)
7. ฝ่ายการบริการด้านธุรกิจซีเมนต์ (SIS)
8. ฝ่ายอุปกรณ์และโซลูชันทางการแพทย์ (MED)

ข. ฝ่ายองค์งานส่วนกลาง (Corporate Units) ประกอบด้วย

1. ฝ่ายบัญชี (BA- A)
2. ฝ่ายการเงิน (BA-F)
3. ฝ่ายบริการส่วนกลาง (BA-CSP)
4. ฝ่ายตรวจสอบภายใน (BA- IA)
5. ฝ่ายจัดการข้อมูลและองค์กร (BA-CIO)
6. ฝ่ายสื่อสารองค์กร (CC)
7. ฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HRM)
8. ฝ่ายบริหารจัดการด้านคุณภาพ (QM)
9. ฝ่ายกฎหมาย (BA-L)

บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ประกอบด้วยฝ่ายธุรกิจที่มีความสำคัญ ดังนี้

1. ฝ่ายโซลูชันและการบริการสำหรับอุตสาหกรรม (I&S)

ฝ่ายโซลูชันและการบริการสำหรับอุตสาหกรรม นำเสนอโซลูชันด้านงานวิศวกรรมไฟฟ้าและเทคนิคอุตสาหกรรม ตลอดจนงานบริการที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้อย่างครอบคลุมและครบวงจรโดยสามารถช่วยสนับสนุนลูกค้าภาคอุตสาหกรรมในการดำเนินงาน นับตั้งแต่การออกแบบวางแผนงาน การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดการด้านงานโครงการตลอดจนถึงการติดตั้ง ทดสอบ และบำรุงรักษาระบบต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับอุตสาหกรรมหลากหลายประเภทและหลายขนาด เช่น อุตสาหกรรมโลหะ และเหมืองแร่ อุตสาหกรรมกระดาษและเยื่อกระดาษ อุตสาหกรรมน้ำมัน และก๊าซธรรมชาติ อุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ ระบบบำบัดน้ำเสียและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับน้ำวิศวกรรมทางทะเล และระบบจราจรอัจฉริยะ

2. ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติ (A&D)

ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติ และการขับเคลื่อน เสนออุปกรณ์ผลิตภัณฑ์และระบบอัตโนมัติ และระบบขับเคลื่อน นับตั้งแต่อุปกรณ์ขับเคลื่อนมาตรฐาน (Standard drives) สวิตช์เกียร์อุปกรณ์มาตรวัด และตัวควบคุมธรรมดาๆ ไปจนถึงระบบที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะในกระบวนการผลิตและกระบวนการแปรรูปทุกประเภท อาทิอุตสาหกรรมน้ำตาล อาหาร และเครื่องดื่ม กระดาษและบรรจุภัณฑ์ ยานยนต์ สิ่งทอ และ ปิโตรเคมี เป็นต้น

3. ฝ่ายบิวต์ติ้งเทคโนโลยี (SBT)

ฝ่ายบิวต์ติ้งเทคโนโลยี นำเสนอโซลูชันผลิตภัณฑ์ และการบริการที่เกี่ยวกับงานภายในอาคาร เช่น ระบบอัตโนมัติภายในอาคาร ระบบรักษาความปลอดภัย และความมั่นคง ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบควบคุมความร้อน ระบบระบายอากาศและปรับอากาศในอาคาร ในด้านอุปกรณ์และระบบ ได้แก่ เครื่อง

ตรวจจับเหตุเพลิงไหม้ อุปกรณ์ดับเพลิงทั้งแบบแห้งและเหลว สัญญาเตือนภัย อุปกรณ์ตรวจอากาศ ระบบเตือนภัยแก๊สรั่ว ระบบวงจรปิด ระบบควบคุมการเข้าออกอาคาร ระบบตรวจจับการบุกรุก ระบบสื่อสารและศูนย์รักษาความปลอดภัยในอาคาร

4. ฝ่ายระบบผลิตไฟฟ้า (PG)

ฝ่ายระบบผลิตไฟฟ้า ซีเมนส์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบผลิตไฟฟ้าแบบครบวงจรนับตั้งแต่การวางแผนออกแบบ ก่อสร้าง ติดตั้ง ทดสอบ ระบบและอุปกรณ์งานระบบผลิตไฟฟ้าต่างๆ รวมถึงการให้บริการบำรุงรักษาระบบและการปรับปรุงระบบต่างๆ ความเชี่ยวชาญด้านโรงไฟฟ้าทุกประเภท เช่น โรงไฟฟ้ากังหันก๊าซ โรงไฟฟ้ากังหันไอน้ำ โรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วม โรงไฟฟ้าพลังชีวมวล ตลอดจนพลังงานลม และเซลล์เชื้อเพลิง โดยเฉพาะโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมนับเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสูงและไม่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

5. ฝ่ายระบบส่งและจัดจ่ายไฟฟ้า (PTD)

ฝ่ายระบบส่งและจัดจ่ายไฟฟ้า ซีเมนส์เป็นผู้ในระดับโลกด้านระบบส่งและระบบจัดจ่ายไฟฟ้า โดยครอบคลุมตั้งแต่ระบบส่ง และระบบควบคุมไฟฟ้าการจัดการระบบส่งไฟฟ้าและระบบสื่อสารให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ระบบมีความมั่นคง มีคุณภาพเชื่อถือได้และอยู่ในราคาต้นทุนที่เหมาะสม ไปจนถึงระบบบริหารจัดการเพื่อการประหยัดพลังงาน มีโซลูชันทั้งสำหรับระบบไฟฟ้าแรงดันสูง และแรงดันปานกลาง ระบบไอทีสำหรับการควบคุมการจ่ายไฟฟ้า เทคโนโลยี GIS – insulated Switchgear ที่ใช้พื้นที่น้อย ทำให้ช่วยลดต้นทุนในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า โดยมีขอบข่ายการบริการครบวงจร ได้แก่ ออกแบบและติดตั้งระบบไฟฟ้า ก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ตลอดจนบริการต่างๆ นอกจากนี้เรายังเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์มาตรฐานต่างๆ เช่นหม้อแปลงไฟฟ้า สวิตช์เกียร์ คอนเวอร์เตอร์ และมาตรวัดต่างๆ

6. ฝ่ายระบบขนส่ง (TS)

ฝ่ายระบบขนส่ง ซีเมนส์เป็นผู้นำด้านระบบขนส่งมวลชนแบบราง ทั้งอุปกรณ์งานระบบไฟฟ้าและเครื่องกล (Electrical and Mechanical system) ตัวรถไฟทุกประเภทและรูปแบบการใช้งาน เช่น หัวรถจักร รถไฟฟ้า รถราง รถไฟเพื่อการบรรทุกของหนัก ตลอดจนโซลูชันและบริการที่เกี่ยวข้องกับงานระบบรางต่าง ๆ แบบเบ็ดเสร็จตามความต้องการของลูกค้า และการบริการซ่อมบำรุงหลังการส่งมอบอย่างครบวงจร เพื่อความมั่นใจในความแม่นยำและปลอดภัยของระบบ ได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส และโครงการรถไฟฟ้าใต้ดินสายสีน้ำเงิน ซีเมนส์เป็นผู้รับผิดชอบแบบเบ็ดเสร็จในการออกแบบ จัดหา บริหารจัดการโครงการ ติดตั้งและทดสอบระบบและอุปกรณ์งานไฟฟ้าและเครื่องกลต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงตัวรถไฟฟ้า ระบบอาณัติสัญญาณ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมระบบการจัดจ่ายไฟฟ้าและสำรองไฟฟ้า

ระบบเก็บเงินอัตโนมัติระบบ SCADA อุปกรณ์และระบบต่าง ๆ สำหรับโรงซ่อมบำรุงตลอดจนระบบ
ประตูลานชาลาอัตโนมัติและการออกแบบป้ายและสัญลักษณ์สำหรับโครงการรถไฟฟ้าใต้ดิน

7. ฝ่ายการบริการด้านธุรกิจซีเมนส์ (SIS)

ฝ่ายการบริการด้านธุรกิจซีเมนส์ เน้นการให้บริการทางสารสนเทศสำหรับ ธุรกิจประเภทต่างๆ
ออกแบบ จัดวางโครงสร้างระบบดำเนินการตลอดจนบำรุงรักษาและบูรณาการระบบสารสนเทศ
หลากหลายและสลับซับซ้อนด้วยโซลูชันสารสนเทศและธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ โซลูชันการ
วางแผนทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning) การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
(Supply Chain Management) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship
Management) การจัดการข้อมูลธุรกิจการบูรณาการระบบ และการจัดการแอปพลิเคชันต่างๆ

8. ฝ่ายอุปกรณ์และโซลูชันทางการแพทย์ (MED)

ฝ่ายธุรกิจการแพทย์ นำเสนอเทคโนโลยีทางการแพทย์และโซลูชันระบบที่เหมาะสมและเกิด
ประโยชน์สูงสุดให้แก่กลุ่มธุรกิจสุขภาพและการแพทย์ได้ครอบคลุมเกือบทุกสาขา มีหน่วย Siemens
Health Services ที่ช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงระบบข้อมูลและความช่วยเหลือทางการแพทย์ได้อย่างทันที่
ตลอด 24 ชั่วโมงทั่วโลก ซีเมนส์นำเสนอนวัตกรรมด้านอุปกรณ์การแพทย์ที่มีเทคโนโลยีล้ำ มี
มาตรฐานสูง รวมทั้งบริการติดตั้ง ฝึกอบรมการใช้งาน บำรุงรักษา ฯลฯ

สำนักงานของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ เลขที่ 2922/333 ชั้นที่ 35 อาคารชาเลนเจอร์สทาวเวอร์ 2 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
บางกะปิ ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โครงการต่าง ๆ ของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

พ.ศ. 2513	เป็นผู้รับเหมาจัดทำระบบอาณัติสัญญาณครั้งแรกให้กับการรถไฟแห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2525	ตรวจสอบและทดสอบระบบโรงงานผลิตกระแสไฟฟ้ากำลังผลิต 761 เมกะวัตต์ ให้กับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่บางปะกง
พ.ศ. 2537	จัดหาอุปกรณ์และติดตั้งระบบไฟฟ้าและเครื่องกลให้กับบริษัท Thai Asia Pacific Brewery Co.,Ltd.
พ.ศ. 2538	เซ็นสัญญารับเหมาโครงการรถไฟฟ้า BTS กับบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- พ.ศ. 2539 เชื้อสัญญาโครงการก่อสร้างโรงผลิตไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมขนาด 165 เมกะวัตต์ให้กับอมตะเอนิโค ที่บางปะกง
- พ.ศ. 2540 เชื้อสัญญากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า สถานีไฟฟ้าย่อย จำนวน 15 สถานี ในโครงการ I-Shape ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย
- พ.ศ. 2541 เชื้อสัญญากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย งานก่อสร้างและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าสถานีเชื่อมโยงระบบส่งจ่ายไฟฟ้าระหว่างประเทศไทยกับ มาเลเซีย ขนาดกำลัง 300/600 เมกะวัตต์
- พ.ศ. 2541 จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับบริษัท Combibloc Asia โครงการ จังหวัดระยอง
- พ.ศ. 2542 จัดหา ติดตั้งอุปกรณ์ ตรวจสอบและทดสอบ SCADA และระบบสื่อสาร สำหรับโครงการท่อส่งก๊าซวังน้อย จังหวัดราชบุรี
- พ.ศ. 2542 จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับบริษัท เจเนเนอรัล มอเตอร์ จำกัด โครงการ OPEL จังหวัดระยอง
- พ.ศ. 2542 จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับโครงการ Henkel ประเทศไทย จังหวัด ชลบุรี
- พ.ศ. 2543 ทำสัญญากับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สำหรับ AX-Neurostar ซึ่งเป็นแห่งแรกในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- พ.ศ. 2543 ทำสัญญากับโรงพยาบาลเซ็นต์หลุยส์สำหรับระบบการแพทย์เต็มรูปแบบซึ่งประกอบด้วย CT-Somatom Emotion, Coroskop Plus, Cathcor, Sireskop CX และ Mammomat 3000
- พ.ศ. 2543 ทำสัญญาในการจัดหาตู้ระบบไฟฟ้าระบบ 115 กิโลโวลต์ ชนิด GIS รุ่น 8DN8 ให้กับกรไฟฟ้านครหลวงสำหรับโครงการสถานีไฟฟ้าย่อยพระโขนง และสามเสน
- พ.ศ. 2545 ลงนามในสัญญาจ้างเหมาเบ็ดเสร็จกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ในโครงการติดตั้งระบบ สายเคเบิลใยแก้ว ระยะทาง 1,100 กิโลเมตร
- พ.ศ. 2547 เชื้อสัญญากับบริษัทบางกอกไฟล์ เซอร์วิส (BFS) เพื่อติดตั้งระบบจัดการคลังสินค้าที่คลังสินค้าแห่งที่ 2 สนามบินสุวรรณภูมิ

พ.ศ. 2548

ลงนามกับการรถไฟแห่งประเทศไทยในสัญญาจัดหาเครื่องจักรกล งานไฟฟ้า และอุปกรณ์งานระบบรถไฟสำหรับโครงการก่อสร้างระบบขนส่งทางรถไฟ เชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (แอร์พอร์ต เรล ลิงค์) เป็นผู้จัดหาเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์อัจฉริยะและรวดเร็วที่สุดของโลก SOMATOM Sensation 64 ให้กับโรงพยาบาลรามาธิบดี

จากข้อมูลที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ได้มีส่วนในการพัฒนาประเทศไทยมาโดยตลอด รวมไปถึงต่อไปในอนาคต

พนักงาน

พนักงานของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ. ศ. 2550 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,642 คน (รวมพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ต่างประเทศและที่ประจำตามไซต์งาน)

โครงสร้างขององค์กร

คณะกรรมการบริหาร

ฝ่ายบริหารระดับสูง

ประธานและ
หัวหน้าฝ่ายบริหาร

รองประธานบริหารและ
หัวหน้าฝ่ายการเงิน

ฝ่ายธุรกิจ

ธุรกิจระบบอัตโนมัติ
และระบบควบคุม

ธุรกิจพลังงาน

ธุรกิจ
การแพทย์

ธุรกิจขนส่ง

ฝ่ายผลิตภัณฑ์
ระบบอัตโนมัติ
และการขับเคลื่อน
(A&D)

ฝ่ายโซลูชันและ
การบริการสำหรับ
อุตสาหกรรม
(I&S)

ฝ่ายระบบผลิต
ไฟฟ้า
(PG)

ฝ่ายอุปกรณ์และ
โซลูชันทางการ
แพทย์
(MED)

ฝ่ายระบบขนส่ง
(TS)

ฝ่ายบิวติ้ง
เทคโนโลยี
(SBT)

ฝ่ายระบบส่ง
และจัดจ่ายไฟฟ้า
(PTD)

ธุรกิจ
สารสนเทศ

ฝ่ายการบริการ
ด้านธุรกิจซีเมนส์
(SBS)

ฝ่ายองค์งานส่วนกลาง

ฝ่ายบัญชี
(BA A)

ฝ่ายการเงิน
(BA F)

ฝ่ายบริการ
ส่วนกลาง
(BA CSP)

ฝ่ายตรวจสอบ
ภายใน
(BA IA)

ฝ่ายจัดการข้อมูล
และองค์กร
(BA CIO)

ฝ่ายสื่อสารองค์กร
(CC)

ฝ่ายจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์
(HRM)

ฝ่ายบริหารจัดการ
ด้านคุณภาพ
(QM)

ฝ่ายกฎหมาย
(BA L)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชิดารัจ ศรีบัณฑิต (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาว่าเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

โชคดี รักทอง (2531: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ในด้านฐานะบุคลากรฝ่ายบริการทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารผู้ปฏิบัติงานชายและหญิง บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าอายุมาก ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ระดับ ด้านผลประโยชน์ก็อยู่ตามลำดับ

วลี ตั้งสวัสดิติตระกูล (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานได้ศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจของวิศวกร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบิร์ก ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจ ในด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม ยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานนาน นอกจากนั้นยังสรุปได้ว่ามนุษย์มีแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ที่กำหนดไว้ 5 ชั้นจากทฤษฎีทำให้ทราบว่า

ความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการ ไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน

ภูษิต ทิพย์รักษา (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน พบว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ในทิศทางเดียวกัน

ธนกร จันทรแสนโรจน์ (2549: บทคัดย่อ) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกแบบ เอ ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจูงใจ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก และพฤติกรรมในการปฏิบัติอยู่ในระดับดี

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดและบริษัทในเครือ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

แจ๊คสัน (Jackson. 1975: 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮร์ซเบิร์ก (Herberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องของความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยสูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยสูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยค่าจ้างก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1979: 117-125) พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด” โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ใน 5 ฝ่ายธุรกิจที่มีความสำคัญประกอบด้วย ฝ่ายโซลูชันและการบริหารสำหรับอุตสาหกรรม (I&S) ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติและการขับเคลื่อน (A&D) ฝ่ายระบบส่งและจ่ายไฟฟ้า (PTD) ฝ่ายอุปกรณ์และโซลูชันทางการแพทย์ (MED) และฝ่ายบิวติ่งเทคโนโลยี (SBT) จำนวน 532 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2550)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ 0.05 สูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 532 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{532}{1 + 532(0.05)^2} = 228$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน และเพื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามไว้ 10% เท่ากับ 22 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 250 คน

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 โดยวิธีการหาขนาดตัวอย่าง เป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional) ดังแสดงใน ตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ฝ่ายธุรกิจ	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ฝ่ายโซลูชันและการบริหารสำหรับ อุตสาหกรรม (I&S)	189	88
ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติและ การขับเคลื่อน (A&D)	133	63
ฝ่ายระบบส่งและจัดจ่ายไฟฟ้า (PTD)	119	56
ฝ่ายบิวดิงเทคโนโลยี (SBT)	33	16
ฝ่ายอุปกรณ์และโซลูชันทางการแพทย์ (MED)	58	27
รวม	532	250

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close-ended response questions) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 ระดับพนักงาน เป็นระดับวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 ระดับเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 7 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 20 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ
ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับการจูงใจ</u>
4.21-5.00	จูงใจมากที่สุด
3.41-4.20	จูงใจมาก
2.61-3.40	จูงใจปานกลาง
1.81-2.60	จูงใจน้อย
1.00-1.80	จูงใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำนวน 7 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจในงาน</u>
4.21-5.00	พอใจในงานมากที่สุด
3.41-4.20	พอใจในงานมาก
2.61-3.40	พอใจในงานปานกลาง
1.81-2.60	พอใจในงานน้อย
1.00-1.80	พอใจในงานน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. สำนักรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.905

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 250 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน
 - 1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจูงใจ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด
 - 1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจูงใจ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

2.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ข้อที่ 3 ด้านสถานภาพสมรส และข้อที่ 5 ด้านระดับพนักงาน

2.2 สถิติ One – Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุ ข้อที่ 4 ด้านระดับการศึกษา ข้อที่ 6 ด้านอัตราเงินเดือน และ ข้อที่ 7 ด้านอายุงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 8

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐานได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 44) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	f	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล โดย (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35)

$$\alpha = \frac{k \text{ co variance } / \text{variance}}{1 + (k - 1) \text{ co variance } / \text{variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

Variance แทน ความเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.1 สถิติ Independent t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่อิสระต่อกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 109)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

สถิติ One – Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 240)

$$F = \frac{MSB}{MSW}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยค่า df หรือ ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่มเท่ากับ (k-1) และภายในกลุ่มเท่ากับ (n-k)

กรณีพบความแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 243)

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 131)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ,

2544: 316)

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)</u>	<u>ความหมาย</u>
0.91-1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.71-0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.31-0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.01-0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ผู้ทำวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	t-Test
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	122	48.80
หญิง	128	51.20
รวม	250	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	21	8.40
26-30 ปี	84	33.60
31-35 ปี	77	30.80
36-40 ปี	40	16.00
41 ปีขึ้นไป	28	11.20
รวม	250	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	171	68.40
สมรส/อยู่ด้วยกัน	75	30.00
หย่าร้าง/แยกกันอยู่*	4	1.60
รวม	250	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	4.80
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	181	72.40
สูงกว่าปริญญาตรี	57	22.80
รวม	250	100.00
5. ระดับพนักงาน		
ระดับปฏิบัติการ	193	77.20
ระดับหัวหน้างาน	57	22.80
รวม	250	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	30	12.00
15,001 - 30,000 บาท	96	38.40
30,001 - 45,000 บาท	70	28.00
45,001 - 60,000 บาท	29	11.60
60,001 บาทขึ้นไป	25	10.00
รวม	250	100.00
7. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	123	49.20
6-10 ปี	74	29.60
11-15 ปี	40	16.00
16 ปีขึ้นไป	13	5.20
รวม	250	100.00

*ไม่นำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากมีค่าที่น้อยเกินไป

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงาน บริษัท ซีเมนต์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 250 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้

พนักงานส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 พนักงานส่วนใหญ่สถานภาพเป็นโสด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 ระดับการศึกษาส่วนมากจบปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 72.40 รองลงมา ระดับพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 อัตราเงินเดือนส่วนมากอยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมา คือ อัตราเงินเดือน 30,001 - 45,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และอายุงานส่วนมากพบว่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 รองลงมา คืออายุงาน 6-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ที่มีต่อปัจจัยด้านการจูงใจ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ในเรื่องปัจจัยด้านการจูงใจ

ปัจจัยด้านการจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการจูงใจ
ด้านลักษณะของงาน			
ลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถ	3.78	0.76	มาก
ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสม	3.62	0.78	มาก
งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.74	0.74	มาก
งานมีลักษณะกระบวนการทำงานที่ชัดเจน	3.62	0.80	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะของงานโดยรวม	3.69	0.61	มาก
ด้านความรับผิดชอบ			
งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.66	0.73	มาก
ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	3.46	0.81	มาก
มีอำนาจตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ	3.52	0.77	มาก
งานที่รับผิดชอบเหมาะสม	3.68	0.72	มาก
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบโดยรวม	3.58	0.61	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน			
ปฏิบัติหน้าที่ได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	3.96	0.59	มาก
สามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.04	0.55	มาก
พอใจกับความสำเร็จของงานที่ทำมาในอดีต	4.19	3.73	มาก
ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.98	0.61	มาก
ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานโดยรวม	4.06	1.06	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการจูงใจ
ด้านความก้าวหน้าในงาน			
ได้รับมอบหมายงานที่ทำทลายความสามารถเพื่อมี	3.43	2.63	มาก
โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง			
ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและ	3.56	0.90	มาก
พัฒนาความรู้ความสามารถ			
มีโอกาสดำรงตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.22	0.87	ปานกลาง
ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.47	0.86	มาก
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม	3.42	0.96	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
ความคิดเห็นเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.46	0.71	มาก
ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับของ	3.59	0.68	มาก
ผู้บังคับบัญชา			
ได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อน	3.83	0.56	มาก
ร่วมงาน			
รู้สึกภูมิใจในตนเองที่ได้มีส่วนร่วมทำงานกับ	3.86	0.73	มาก
หน่วยงานนี้			
ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.69	0.51	มาก
ปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวม	3.69	0.53	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับการจูงใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ปัจจัยการจูงใจด้านลักษณะของงาน จากความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่าลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถมีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ระดับรองลงมาคือ งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ส่วน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมและงานมีลักษณะกระบวนการทำงานที่ชัดเจนมีระดับการจูงใจน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ปัจจัยการจูงใจด้านความรับผิดชอบ จากความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่างานที่รับผิดชอบเหมาะสมมีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ระดับรองลงมาคือ งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนในหัวข้อที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานในระดับน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ปัจจัยการจูงใจด้านความสำเร็จของงาน จากความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่าพอใจกับความสำเร็จของงานที่ทำมาในอดีตมีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ระดับรองลงมาคือ สามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนในหัวข้อ ปฏิบัติหน้าที่ได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด มีน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ปัจจัยการจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน จากความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่าผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถมีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ระดับรองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนการมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ปัจจัยการจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จากความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด พบว่า ความรู้สึกภูมิใจในตนเองที่ได้มีส่วนร่วมงานกับหน่วยงานนี้มีมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ระดับรองลงมาคือ การได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนความคิดเห็นเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชามีน้อยที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจในงาน
ลักษณะงานที่ทำอยู่	3.39	0.71	ปานกลาง
ความมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ	3.35	0.71	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร	2.85	0.91	ปานกลาง
สภาพการทำงานของบริษัท	3.20	0.76	ปานกลาง
นโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กร	2.84	0.84	ปานกลาง
วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.34	0.83	ปานกลาง
ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.74	0.72	มาก
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.24	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานมีค่ามากที่สุด มีระดับความพึงพอใจมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 3.74 รองลงมาคือลักษณะงานที่ทำอยู่ และความมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 3.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	3.22	0.555	-.758	248	.449
	หญิง	3.27	0.560			

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .449 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุต่างๆโดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	อายุ									
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 25 ปี		26-30 ปี		31-35 ปี		41-50 ปี		41 ปีขึ้นไป	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ความพึงพอใจโดยรวม	3.38	0.485	3.13	0.485	3.32	0.571	3.23	0.664	3.28	0.577

ตาราง 7 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด	ค่าความ แปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	p
	ระหว่างกลุ่ม	2.002	4	.500	1.630	.167
ความพึงพอใจโดยรวม	ภายในกลุ่ม	75.216	245	.307		
	รวม	77.218	249			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .167 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	สถานภาพ สมรส	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวม	โสด	3.21	0.57	-1.889	244	0.06
	สมรส/อยู่ ด้วยกัน	3.35	0.52			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .06 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ความพึงพอใจโดยรวม	3.48	0.536	3.22	0.558	3.29	0.553

ตาราง 10 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	ค่าความ แปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	p
	ระหว่างกลุ่ม	.893	2	.447	1.446	.238
ความพึงพอใจโดยรวม	ภายในกลุ่ม	76.325	247	.309		
	รวม	77.218	249			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .238 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับพนักงาน

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	ระดับ พนักงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวม	ปฏิบัติการ	3.19	0.558	-2.728**	248	.007
	หัวหน้างาน	3.42	0.520			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับพนักงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท

ซีเมนต์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท

ซีเมนต์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด	อัตราเงินเดือน									
	น้อยกว่าหรือ		15,001 -		30,001 -		45,001 -		60,001 บาท	
	เท่ากับ 15,000		30,000 บาท		45,000 บาท		60,000 บาท		ขึ้นไป	
	บาท									
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ความพึงพอใจโดยรวม	2.86	0.572	3.15	0.543	3.18	0.546	3.29	0.577	3.43	0.491

ตาราง 13 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท
ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	ค่าความ แปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	p
	ระหว่างกลุ่ม	4.022	4	1.006	3.366*	.011
ความพึงพอใจโดยรวม	ภายในกลุ่ม	73.196	245	.299		
	รวม	77.218	249			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท

ซีเมนต์ จำกัด ระหว่างอัตราเงินเดือนแตกต่างกันที่ละคู่ โดยวิธี LSD.

อัตราเงินเดือน	$\bar{x}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 - 30,000 บาท	30,001 - 45,000 บาท	45,001 - 60,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป
		2.86	3.15	3.18	3.29	3.43
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	2.86	-	-0.29*	-0.32*	-0.43*	-0.57*
15,001 - 30,000 บาท	3.15	-	(0.00)	(0.01)	(0.15)	(0.68)
30,001 - 45,000 บาท	3.18	-	-	(0.72)	(0.22)	(0.02)
45,001 - 60,000 บาท	3.29	-	-	-	(0.36)	(0.05)
60,001 บาทขึ้นไป	3.43	-	-	-	-	(0.14)
						(0.34)
						-
						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจในงานโดยรวมต่ำกว่าทุกกลุ่มเงินเดือน และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท , 15,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท

ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานต่างๆ โดยใช้ค่าสถิติ One-way ANOVA ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	อายุงาน							
	น้อยกว่าหรือ		6-10 ปี		11-15 ปี		16 ปีขึ้นไป	
	เท่ากับ 5 ปี							
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ความพึงพอใจโดยรวม	3.26	0.506	3.14	0.605	3.33	0.599	3.40	0.569

ตาราง 16 การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท
ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในงานของ พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด	ค่าความ แปรปรวน	SS.	df	MS.	F-Ratio	p
	ระหว่างกลุ่ม	1.345	3	.448	1.454	.228
ความพึงพอใจโดยรวม	ภายในกลุ่ม	75.873	246	.308		
	รวม	77.218	249			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

H_1 : ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

การจูงใจ	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		ระดับความสัมพันธ์
	r	p	
ด้านลักษณะของงาน	0.508**	0.000	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	0.583**	0.000	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จของงาน	0.223**	0.000	ต่ำ
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.421**	0.000	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.571**	0.000	ปานกลาง
การจูงใจโดยรวม	0.606**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมายสมมติฐานและวิธีดำเนินการค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานเพื่อประโยชน์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด เกิดความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

สมมุติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

5. ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานซีเมนส์ จำกัดที่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน
8. ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ใน 5 ฝ่ายธุรกิจที่มีความสำคัญ ประกอบด้วย ฝ่ายโซลูชันและการบริหารสำหรับอุตสาหกรรม (I&S) ฝ่ายผลิตภัณฑ์ระบบอัตโนมัติและการขับเคลื่อน (A&D) ฝ่ายระบบส่งและจ่ายไฟฟ้า (PTD) ฝ่ายอุปกรณ์และโซลูชันทางการแพทย์ (MED) และฝ่ายบิวติงเทคโนโลยี (SBT) จำนวน 532 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 5% หรือ .05 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 250 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close-ended response questions) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5 ระดับพนักงาน เป็นระดับวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 6 ระดับเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 7 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 20 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำนวน 7 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert Scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. สำนักรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.905

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 250 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างดังนี้
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน
 - 1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจูงใจ และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจ้าง และส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

2.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ข้อที่ 3 ด้านสถานภาพสมรส และข้อที่ 5 ด้านระดับพนักงาน

2.2 สถิติ One – Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุ ข้อที่ 4 ด้านระดับการศึกษา ข้อที่ 6 ด้านอัตราเงินเดือน และ ข้อที่ 7 ด้านอายุงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 8

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 250 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 51.20 ส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 สถานภาพเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 68.40 ระดับการศึกษาส่วนมากจบปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.40 ระดับพนักงานส่วนมากอยู่ระดับปฏิบัติการคิดเป็นร้อยละ 77.20 โดยส่วนใหญ่พนักงานมีอัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุงานส่วนมากพบว่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.20

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีต่อปัจจัยด้านการจ้าง ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ในที่มีต่อปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวมมีระดับการจูงใจมาก และค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีการจูงใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน และปัจจัยด้านการได้การยอมรับนับถือ มีการจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีระดับการจูงใจมากคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานมีระดับการจูงใจมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัดอยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานมีระดับความพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา คือลักษณะงานที่ทำ อยู่ในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และความมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัดแตกต่างกัน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .449 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .167 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .238 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับพนักงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด แตกต่างกัน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับพนักงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .011 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด

จากผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด ($r = 0.606$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ซีเมนส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นอันดับแรก ($r = 0.583$) รองลงมาคือปัจจัยด้าน การได้รับการยอมรับนับถือ ($r = 0.571$) ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานเป็นอันดับสุดท้าย ($r = 0.223$)

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทซีเมนส์ จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

1.1 พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงาน ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาวะปัจจุบันเพศชายและหญิงมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน และไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะเพศหญิงหรือเพศชายเป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้รับความเท่าเทียมกันในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน จากข้อมูลทีกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร จันทรแสนโรจน์ (2549: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าอายุไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน

งาน แม้ว่าพนักงานจะมีอายุมาก หรืออายุน้อย ก็มีความพึงพอใจในงานเหมือนกัน เพราะบริษัท ซีเมนส์ จำกัด เป็นองค์กรที่ไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะอายุเท่าใดเป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้รับความเท่าเทียมกันในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันแม้ว่าจะมีอายุแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคดี รักทอง (2531: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

1.3 พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แม้ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด หรือสมรส ย่อมมีความรับผิดชอบในหน้าที่ และการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างเต็มที่ เนื่องจากองค์กรให้โอกาสแก่ทุกคนสามารถก้าวหน้าในหน้าที่การงานและ ไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะสถานภาพใดก็เป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าพนักงานได้รับความเท่าเทียมกันในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นสถานภาพสมรสจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน รวมทั้งพนักงานทุกคนต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์แนวทางในการปฏิบัติงานเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนกร จันทรแสนโรจน์ (2549: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แม้ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็มีความพึงพอใจในงานเหมือนกัน เพราะบริษัทซีเมนส์ จำกัด เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงาน ไม่ได้คำนึงถึงระดับการศึกษาที่สูงเท่านั้น พนักงานไม่ว่าจะมีระดับการศึกษาใด ก็ได้รับความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกันตามตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุमितร เขียวแก้ว (2549: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เค โลว์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

1.3 ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ระดับพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน หากตำแหน่งงาน หน้าที่การงานสูงขึ้นก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานมากกว่าระดับ

ปฏิบัติการ เพราะพนักงานระดับหัวหน้างานเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดทิศทางขององค์กร ทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคง ความสำเร็จในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบและโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานมากกว่าระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรปรีชา วิจิตรภาพ (2549: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพลีโกลด์ จำกัดและบริษัทในเครือ พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อัตราเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน หากพนักงานที่มีเงินเดือนสูงก็จะมีค่าความพึงพอใจในงานมากกว่า พนักงานที่ได้เงินเดือนน้อยกว่า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ ปรีชาพร วงษ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) ที่ว่า ระดับเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มเงินเดือน และยังเกี่ยวกับความสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตด้วย จากข้อมูลที่ได้กล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิดารักษ์ ศรีบัณฑิต (2545: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.5 พนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อายุงานไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะพนักงานของบริษัทซีเมนส์ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน พิจารณาที่ความสามารถในการทำงานเป็นหลัก พนักงานที่มีอายุงานมากหรือน้อยจะได้รับเงินเดือนในอัตราสูงหรือต่ำรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กัผลงาน ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตร เขียวแก้ว (2549: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า อายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

จากการศึกษา พบว่า ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูงใจมาก ส่วนความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า บริษัท ซีเมนส์ จำกัดให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการ

ทำงาน ทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการจูงใจของการบำรุงรักษาของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพยายามทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและความสำเร็จต่อพนักงานเองในที่สุด ซึ่งการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจึงต้องตอบสนองความพึงพอใจภายในหรือทางใจ โดยใช้ปัจจัยจูงใจ

3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ใน

ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในเรื่อง ลักษณะของงานที่ทำอยู่ ความมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร สภาพการทำงานของบริษัท นโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กร วิธีที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน หากบริษัทให้การสนับสนุนปัจจัยในด้านต่างๆ ที่พนักงานต้องการดังกล่าวข้างต้น ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรต้องการในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลตัน ทิกกล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น ลักษณะของงาน สภาพการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งเลื่อนตำแหน่งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม และความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการจูงใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานได้รับการจูงใจมากขึ้น ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548: 43) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548: 43) ในขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 คือ ความต้องการการยกย่อง และ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า แนวทางในการปฏิบัติของบริษัท ซีเมนส์ จำกัด ที่ผ่านมา มีความเหมาะสมซึ่งเห็นได้จากพนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และความคิดเห็นของพนักงานในปัจจัยการจูงใจอยู่ในระดับสูงใจมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งบริษัทควรจะต้องดำรงหลักการและแนวทางปฏิบัติงานไว้ และควรมีการปรับปรุงในบางประเด็นที่ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานให้มากขึ้น ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า ระดับพนักงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด แตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรพยายามทำให้พนักงานทุกระดับและทุกช่วงอัตราเงินเดือนเกิดความพึงพอใจในงานเท่าเทียมกัน โดยผู้บริหารควรสนับสนุนพนักงานในการใช้ทักษะ พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้โอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการพัฒนาอาชีพ ตลอดจนให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้องค์กรสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีค่าไว้ให้กับองค์กรให้นานที่สุด

2. ปัจจัยด้านการจูงใจ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงใจมาก อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรธำรงรักษาปัจจัยจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ควรมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมให้พนักงานและควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ปริมาณงานที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน เป็นสิ่งจำเป็นเพราะการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานจะต้องได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป รวมทั้งกระบวนการในการทำงานต้องมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานแล้วเสร็จได้ตามกำหนดเวลา และไม่เกิดความเบื่อหน่ายจากงานที่ทำ

2.2 ด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ควรมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กรและมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบมากขึ้น

2.3 ด้านความสำเร็จของงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ไม่ควรให้งานที่มากเกินไป ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานไม่เสร็จทันเวลา และควรเพิ่มการจูงใจในการทำงานที่เสร็จตรงตามเวลา เช่น คำชมเชย หรือ รางวัลสำหรับการทำงานที่เสร็จตรงตามกำหนดเวลา

2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา สร้างความรู้สึกให้พนักงานเห็นว่า พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ควรปรับปรุงการประเมินผลงานและการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงานในด้านการพิจารณาการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การปรับตำแหน่ง ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ให้มีความชัดเจน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อการประสบความสำเร็จในองค์กร

2.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ควรสร้างความรู้สึกลงใจในการทำงานให้พนักงานรู้สึกว่ามีเกียรติ เช่น การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับ การยอมรับผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พร้อมทั้งจะให้กำลังใจพนักงานและคำแนะนำที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อใช้ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานต่อไป

3. ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณารายด้าน พบว่า ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับพอใจมาก แต่ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร รวมทั้งนโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างน้อยกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้นบริษัทควรพิจารณาเงินเดือนพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรับผิดชอบ และเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และควรพิจารณาสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดสรรให้กับพนักงานเหมาะสมเพียงพอ ส่วนนโยบายและรูปแบบการบริหารงานควรกำหนดให้ชัดเจน การให้ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานอย่างทั่วถึง และการส่งเสริมให้

พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานนโยบายของบริษัท เพื่อเป็นการกระตุ้นการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานบริษัทซีเมนต์ จำกัด

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับปัจจัยการจูงใจที่ดีขึ้น จะมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากขึ้น ดังนั้น องค์การควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับปัจจัยการจูงใจต่าง ๆ ในการทำงานมากขึ้น เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานของบริษัท โดย ผู้บริหารควรมอบหมายงานที่ทำทนายให้บุคคลได้มีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอก เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงาน การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และปริมาณงานที่เหมาะสม เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น พร้อมจะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลสำเร็จขององค์กรและตัวพนักงานเอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยการจูงใจ และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด ในระดับเชิงลึก
2. ควรศึกษาถึงความต้องการของพนักงาน ทศนคติและปัจจัยในด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด เพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานในบริษัทอื่น ๆ ด้วยเพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบการบริหารงานของบริษัท ซีเมนต์ จำกัด
4. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมแบบอื่น ที่ไม่ใช่การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น และทำให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรปรียา วิจิตรภาพ. (2549) *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร เอกสาร
จำกัดและบริษัทในเครือ*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2549). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่
ที่ 9. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิตารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการ
พิมพ์.
- ชูเสถียร ศรศรี. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในส่วนภูมิภาคสังกัด
กองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โชคดี รักทอง. (2531). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการปฏิบัติงานของข้าราชการ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ใน
มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนกร จันทรแสนโรจน์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
มากลองฟู้ดส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไหววานิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2549). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตบางเขน*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดผลและการประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สุมิตร เขียวแก้ว. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เค ไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Blum, Milton L. and Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper&Row Publisher.
- Clay Smith. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York : Harper&Row Publishers.
- Cooper, M.R. and other. (1979 , January – February). "Changing Employee Value : Deeping Discontent", *Howard Business Review*.57(1) : 117-125.
- Fraser, T.M. Human Stress. (1983). *Work and Job Satisfaction*. Geneva : International Labor Organization.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York : Mc Grow-Hill.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : MaGraw-Hill.
- Herberg, Frederick. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York : The World Publishing.
- Lock, E.A., (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In Dunnette : M.D.(ed.).
- Milton, C.R. (1981). *Human Behavior in Organizations : Three Levels of Behavior*. New Jersey : Prentice- Hall Inc.
- Miner, J.B. 1992. *Industrial Organizational Psychology*. New York : McGraw-Hill Inc.
- Muchinsky, P.M. 1997. *Psychology Applied to Work*. 5th ed. New York : Book/Cole Publishing Company.

Price, J.L. and Mueller C.W (1986). *Handbook of Organization Measurement*.

Massachusetts : Pitman Publishing Inc.

Strauss, George and Sayless, Leonard R. Personnel. (1960). *The Human Problem of*

Management. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice - Hall Inc.

Wolman, Benjamin B. (1975). *Dictionary of Behavioral Science*. London : Macmillan.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี () 26-30 ปี
() 31 – 35 ปี () 36- 40 ปี
() 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน
() หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับพนักงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ () พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. อัตราเงินเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท () 15,001 – 30,000 บาท
() 30,001 – 45,000 บาท () 45,001 – 60,000 บาท
() 60,001 บาทขึ้นไป

7. อายุงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี () 6-10 ปี
() 11-15 ปี () 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยด้านการจูงใจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยด้านการจูงใจ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านลักษณะของงาน					
ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน					
ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายเหมาะสม					
งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
งานของท่านมีลักษณะกระบวนการทำงานที่ชัดเจน					
ด้านความรับผิดชอบ					
งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
ท่านได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน					
ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
งานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตัวท่าน					
ด้านความสำเร็จของงาน					
ท่านปฏิบัติหน้าที่ได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต					
ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					

ปัจจัยด้านการจูงใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
ท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ความสามารถ					
ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของ ผู้บังคับบัญชา					
ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับของ ผู้บังคับบัญชา					
ท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจาก เพื่อนร่วมงาน					
ท่านรู้สึกภูมิใจในตนเองที่ได้มีส่วนร่วมร่วมกับ หน่วยงานนี้					

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนส์ จำกัด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ความพึงพอใจในงาน	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ลักษณะงานที่ทำอยู่					
ความมีอิสระในการตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ					
ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร					
สภาพการทำงานของบริษัท					
นโยบายและรูปแบบการบริหารงานขององค์กร					
วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. อาจารย์สิริฐานกร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวรุ่งนภา บุญธรรมรงค์
วันเดือนปีเกิด	18 มิถุนายน 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	47/1 หมู่ 3 ตำบล บางบ่อ อำเภอบางบ่อ สมุทรปราการ 10560
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้างานฝ่ายการพาณิชย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ซีเมนส์ จำกัด 2922/333 อาคารชาญอิสสระทาวเวอร์ 2 ถนน เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราชวินิต บางแก้ว
พ.ศ. 2538	อักษรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ