

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางธารทิพย์ สุขสายชล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

วิ522ค

ธ.3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางธารทิพย์ สุขสายชล

24 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
มีนาคม 2546

h 197280

ธารทิพย์ สุขสายชล. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิฏฐากร ชุทธิภย์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้และระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 268 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่เพศ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

JOB SATISFACTION OF THE EMPLOYEES IN
DHL INTERNATIONAL (THAILAND) LTD.

AN ABSTRACT
BY
MRS. TARNTIP SUKSAICHOL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
March 2003

Tarntip Suksaichol.(2003). *Job Satisfaction of the Employees in DHL International (Thailand) Ltd.* Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok: Graduate School, Srinakarinwirot University. Advisor: Sittakorn Choosup.

The purpose of this research was to study the job satisfaction level of the employees in DHL International (Thailand) Ltd. The scope of study included 5 aspects: Relationship with Superior, Relationship with Colleagues, Compensation and Benefits, Work Environment, and Career Opportunity, and variable comparisons in terms of sex, length of service years, income, and education level.

The sample group consisted of 268 permanent employees of DHL International (Thailand) Ltd. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. The statistical tools for analysis involved percentage, average, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance.

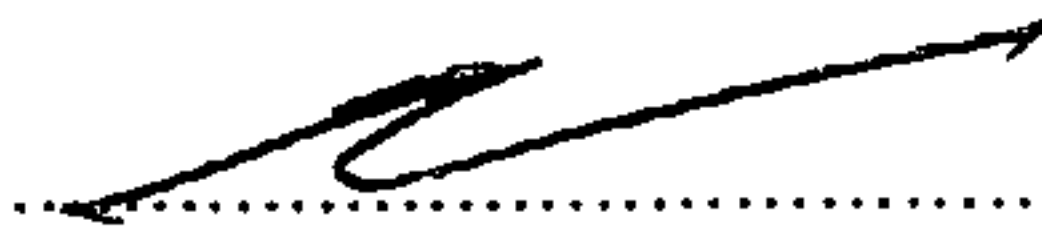
The research revealed that:

1. Job Satisfaction of the Employees in DHL International (Thailand) Ltd. was at moderate level in all aspects and each aspect; Relationship with Colleagues and Work Environment were in high level. The aspects of Relationship with Superior, Compensation and Benefits, and Career Opportunity were in moderate level.

2. Employees with different sex, length of service years, income, and education level had no statistical significance difference for Job Satisfaction both in all aspects and in each aspect.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

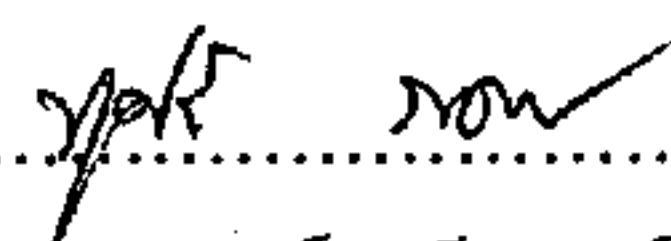


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ)



.....กรรมการ
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ.2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์เพราะได้รับความอนุเคราะห์สนับสนุนอย่างดียิ่งจากอาจารย์
สิฐฎากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการกำหนดกรอบแนว
ความคิด การสร้างแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการ
ทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์และอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้กรุณาให้
คำแนะนำและตรวจแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนกรุณาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบ
ปากเปล่าพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสมบูรณ์

ขอขอบคุณท่านผู้บริหาร บริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้การ
สนับสนุนอย่างยิ่ง ต่อการทำสารนิพนธ์ของผู้วิจัย ตลอดจนพนักงานทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและให้ความ
ร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณคุณณัฏฐา พุทธธรรมที่ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการประสานงานด้านข้อมูล
ต่าง ๆ รวมถึงการประมวลผล

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียน ตลอดจนบุคคลใกล้ชิดในครอบครัวทุกท่านที่
คอยเป็นกำลังใจ และสนับสนุนการทำสารนิพนธ์ของผู้วิจัยมาตลอด

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา
และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ในวิชาต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาในชั้น
มหาวิทยาลัยและสำเร็จการศึกษาด้วยดี

ธาทิพย์ สุขสายชล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ.....	6
ความเป็นมาของธุรกิจบริการขนส่งด่วนทางอากาศ.....	8
ประวัติบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด.....	8
คำประกาศภารกิจของบริษัท.....	9
โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ.....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การจัดกระทำข้อมูล.....	24
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	39
ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	39
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	41
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	52
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	66

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการ.....	14
2	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้และ ระดับการศึกษา.....	28
3	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน.....	29
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ.....	30
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ.....	31
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ.....	32
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	33
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมและรายข้อ.....	34
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	35
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุงาน.....	36
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	37
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติหลายฉบับเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา มีสาระสำคัญในการให้ความคุ้มครองและอำนวยความสะดวกประโยชน์แก่ลูกจ้างหรือพนักงานอย่างสูงสุด ส่งผลให้องค์การส่วนใหญ่ต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไปจากเดิม กอปรกับการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของทรัพยากรทางการบริหารองค์การอันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Materials) และวิธีการจัดการหรือเทคนิควิธีการทำงาน (Management) (สุระ หีบ ไอศก. 2540 : 1) และเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้ดำเนินกิจการให้เป็นไปตามเป้าหมายเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพด้วยความประหยัด และเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่เหลือ ดังนั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์จึงกลายเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญในการบริหารองค์การ และเป็นหัวใจของความสำเร็จในธุรกิจ ซึ่งนักบริหารธุรกิจสมัยใหม่ได้เล็งเห็นความสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การให้มีศักยภาพอย่างเต็มที่ เช่นเดียวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานแก่ทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในทางตรงกันข้ามมนุษย์ก็ก่อให้เกิดปัญหาแก่องค์การได้เช่นกัน เพราะมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความจิตใจมีความต้องการ มีความคาดหวังมีบุคลิกลักษณะและมีความแตกต่างกัน การที่จะนำคนที่อยู่ในองค์การทำงานให้กับองค์การด้วยความกระตือรือร้น ทুমความสามารถให้กับองค์การอย่างเต็มที่นั้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่บุคคลในองค์การ

บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการบริการรับส่งสินค้า และพัสดุภัณฑ์ด้วยทางอากาศทั่วโลกโดยตรงจากมือผู้ส่งถึงมือผู้รับตามเวลาที่กำหนด ได้ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยเมื่อเดือนกรกฎาคม ปี 2533 เพื่อการขยายการให้บริการที่ดีขึ้นแก่วงการธุรกิจที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศที่ต้องการบริการในด้านการขนส่งด้วยทางอากาศจากมือผู้ส่งถึงมือผู้รับ ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) เป็นบริษัทร่วมลงทุนระหว่าง ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ร้อยละ 49) กับกลุ่มผู้ถือหุ้นของไทย (ร้อยละ 51) ปัจจุบัน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานมากกว่า 600 คน ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ของบริษัท และศูนย์บริการต่าง ๆ ทั่วกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ในระยะ 12 ปีที่ผ่านมาของดำเนินธุรกิจอย่างเต็มตัวในประเทศไทย บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้บุกเบิกและพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักของบริษัทฯ นั่นคือ การเป็นผู้นำของธุรกิจการบริการรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ด้วยทางอากาศทั่วโลก และในปัจจุบัน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ก็ได้บรรลุภารกิจหลักดังกล่าว โดยสามารถครองส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจขนส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์ด้วยทางอากาศสูงที่สุดในประเทศไทย และทั่วภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะการแข่งขันจากคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันที่มีเป้าประสงค์ในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดอันเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการบริหารองค์การมากขึ้น

โดยเฉพาะในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งบริษัทฯ ตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าของบริษัทฯ ย่อมมีสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น อารมณ์ จิตใจและความรู้สึกนึกคิดแตกต่างกัน หากทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ของบริษัทฯ มีสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาที่เป็นลบ ก็จะส่งผลกระทบต่อการบรรลุความสำเร็จทางธุรกิจของบริษัทฯ ได้เช่นกัน เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการเจริญเติบโตของบริษัทฯ และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานในบริษัทฯ ด้วย หลักการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นจุดสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น หากบุคคลในองค์กรใดก็ตามไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพของการทำงาน คุณภาพของงาน และผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีอัตราการขาดงานและลาออกจากงานของพนักงานสูง หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานงานอันสูงสุดให้เกิดขึ้นแก่พนักงานทุกคนของบริษัทฯ ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จึงเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญยิ่งของบริษัทฯ และถูกกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างเสริมให้บุคคลในองค์กรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าประสงค์ขององค์กรต่อไป

ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนา ตลอดจนเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยังขาดหรือบกพร่องอยู่ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุงานในบริษัทฯ รายได้ในการทำงานรวมต่อเดือน และระดับการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องให้สมบูรณ์ขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานในบริษัทฯ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำของบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 642 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ตารางของยามานะ (อุทุมพร จามรมาน. 2530 : 30) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุงาน

3.1.2.1 น้อยกว่า 3 ปี

3.1.2.2 ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 6 ปี

3.1.2.3 ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 9 ปี

3.1.2.4 ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป

3.1.3 รายได้

3.1.3.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

3.1.3.2 10,000-19,999 บาท

3.1.3.3 20,000-29,999 บาท

3.1.3.4 ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.4.2 ปริญญาตรี

3.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.2 ตัวแปรตาม

3.2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.2.1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.2.1.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3.2.1.4 ด้านสภาพการทำงาน

3.2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การของตนในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านคือ

1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้พนักงานปรึกษาปัญหาเรื่องงานและความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานได้ตลอดเวลา ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานปฏิบัติงานดี ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของพนักงานต่อเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและระหว่างแผนกเมื่อติดต่อประสานงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความเป็นกันเอง การสร้างความสามัคคี การให้ความร่วมมือ ความรับผิดชอบในงาน และการเสียสละ

1.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของพนักงานต่อรายได้และเงินค่าตอบแทนพิเศษที่เพียงพอกับรายจ่ายประจำเดือน ความรู้สึกที่ได้รับรายได้และเงินค่าตอบแทนพิเศษอย่างเป็นธรรม ตลอดจนการได้รับสวัสดิการที่ดีจากบริษัทฯ

1.4 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศที่มีความเจียบสงบ มีไมตรีต่อกัน ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพที่ทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

1.5 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับคามยุติธรรมในการพิจารณาการประเมินผลงาน มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมสัมมนา ศึกษางานในส่วนต่างๆ ตลอดจนผู้บังคับบัญชานับสนุนพนักงานด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น

2. บริษัท หมายถึง บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

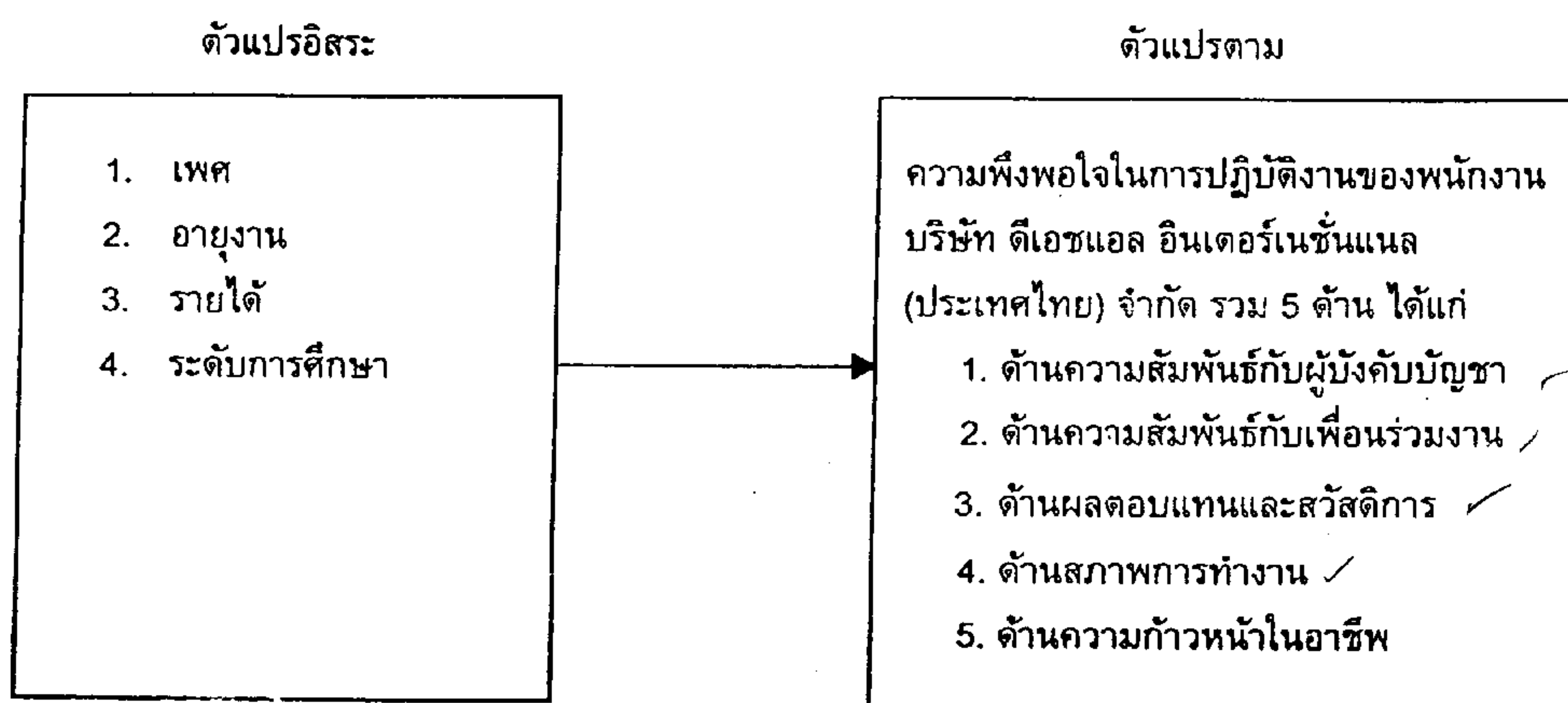
3. พนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง บุคลากรของบริษัทที่ผ่านการทดลองงานและได้รับการบรรจุให้เป็นพนักงานประจำ โดยได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือน

4. อายุงานในบริษัท หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานเข้าทำงานกับบริษัท แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี, อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป, อายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 ปี และอายุงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป

5. รายได้ในการทำงานรวมต่อเดือน หมายถึง เงินเดือน, ค่าคอมมิชชั่น, ค่าน้ำมันรถ และเงินได้อื่นๆ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่ถึง 20,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่ถึง 30,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัดนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ
2. ความเป็นมาของธุรกิจบริการขนส่งด่วนทางอากาศ
3. ประวัติบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
4. คำประกาศภารกิจของบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
5. โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
6. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
7. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
8. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ

การขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้กำลังได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง ดังจะเห็นได้สินค้าที่ขนส่งทางอากาศมีมากมายหลายประเภท โดยเฉพาะสินค้าจำพวกผัก ผลไม้ ดอกไม้และอาหารสดต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งนำเข้าส่งออกง่าย อุตสาหกรรมการบินก็ให้ความสนใจต่อการขนส่งสินค้าทางอากาศมากขึ้นประเทศต่าง ๆ มีการพัฒนาสนามบินพาณิชย์ให้ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ บริษัทสร้างเครื่องบินมีการสร้างเครื่องบิน ซึ่งมีขนาดใหญ่และสมรรถภาพในการบินสูง สามารถบรรจุสินค้าและผู้โดยสารได้มากขึ้นมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนส่งที่ทันสมัยและครบครันดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าในปัจจุบันการตื่นตัวในการขนส่งสินค้าทางอากาศมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ยิ่งตลาดส่งออกขยายกว้างไกลออกไปเพียงใดมีการบริการขนส่งสินค้าทางอากาศที่มีประสิทธิภาพก็ยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเพียงนั้น ฉะนั้น รัฐบาลจึงได้พัฒนาขยายและปรับปรุงท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ให้กว้างขวางทันสมัย เพื่อให้การขนส่งสินค้าดำเนินไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายให้ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางขนส่งทางอากาศประจำภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ตามแผนพัฒนา (ฉบับที่ 6) และต้องการให้เป็น infrastructure ของการตลาด เพื่อการส่งออกให้ประเทศไทยด้วย

1.1 บทบาทการขนส่งทางอากาศต่อการค้าระหว่างประเทศ

คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของการขนส่งทางอากาศคือความรวดเร็วในการขนส่ง โดยนอกจากมีตารางบินที่แน่นอนสม่ำเสมอและตรงต่อเวลาแล้วยังใช้เวลาในการขนส่งน้อยกว่าการขนส่งด้วยวิธีอื่น คุณสมบัติดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้ขนส่งออกโดยตรงกล่าวคือ

1.1.1 ช่วยให้การติดต่อค้าขายกับลูกค้าในต่างประเทศดำเนินไปอย่างรวดเร็วและทำให้ผู้ส่งออกสามารถทำการค้าขายกับตลาดต่างประเทศทั้งใกล้และไกล

1.1.2 ผู้ส่งออกสามารถลดค่าใช้จ่ายในการสร้างโกดังต่าง ๆ เพื่อสินค้าที่จะส่งออกเนื่องจากสินค้าที่ผลิตแล้วสามารถทำการสำรองที่เพื่อจัดส่งไปได้ทันที

1.1.3 ช่วยทำให้สินค้าแบบใหม่ ๆ โดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่น ส่งไปถึงตลาดในที่ต่าง ๆ ทั่วโลกได้ในเวลาเดียวกัน

1.1.4 การบรรจุหีบห่อสำหรับสินค้าที่ส่งทางอากาศมักเป็นแบบง่าย ๆ และไม่ต้องมีวิธีบรรจุที่ยุ่งยาก ซับซ้อน

1.1.5 ผู้ส่งออกไม่ต้องพะวงปัญหาการลักขโมยมากนัก เนื่องจากการส่งจากต้นทางไปถึงปลายทางใช้เวลาเพียงน้อย

1.1.6 ถ้าความนิยมในตลาดต่างประเทศเปลี่ยนแปลงไปผู้ส่งออกสามารถปรับตัวให้ทันกับเหตุการณ์ของตลาดได้ทันที โดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันมาก การคาดหมายล่วงหน้าและการปรับปรุงสินค้าของตนให้เหมาะสมกับความนิยมอยู่เสมอย่อมมีความสำคัญมากในภาวะตลาดเช่นนี้ การขนส่งทางอากาศสามารถใช้ให้ผู้ส่งออกจัดส่งสินค้าไปถึงตลาดต่างประเทศได้ทันการณ์เสมอ

1.1.7 ในการถ่ายสินค้าจากเมืองหนึ่งไปอีกเมืองหนึ่ง ในกรณีการขนส่งทางอากาศสามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาสำหรับการดำเนินการเอกสาร

1.1.8 ผู้ส่งออกสามารถลดรายจ่ายเบ็ดเตล็ดที่มีได้คาดคิดอื่น ๆ เช่น ค่ายามรักษาการณ์ อุบัติเหตุระหว่างการขนส่งทั้งยังทำการควบคุมติดตามสินค้าที่ส่งออกได้ง่ายขึ้น เนื่องจากการขนส่งสินค้าทางอากาศใช้เวลาน้อยกว่าการขนส่งวิธีอื่น

1.2 ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ

การตัดสินใจเลือกวิธีการขนส่งทางอากาศมักจะขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1.2.1 ลักษณะของสินค้า เป็นสาเหตุหนึ่งที่จูงใจให้ผู้ส่งออกเลิกใช้บริการขนส่งทางอากาศกล่าวคือถ้าสินค้ามีลักษณะทางดังนี้ - เสื่อมสภาพได้ง่าย (เช่น ดอกกล้วยไม้ พืชสดผลไม้สด) - สมัยนิยม (เช่น แฟชั่น เสื้อผ้าสำเร็จรูป) - แรงดัน (เช่น อะไหล่เครื่องบิน) - มูลค่าสูง (เช่น ทองคำ ธนบัตร อัญมณี)

1.2.2 ลักษณะของความต้องการ เช่น - อยู่ในระหว่างภาวะฉุกเฉิน (เช่น อาวุธสงคราม ยารักษาโรค) - กำลังทดลองตลาด - เป็นฤดูกาล (เช่น ผลไม้สด)

1.2.3 ปัญหาของการจัดจำหน่าย ผู้ส่งออกจะหันมาใช้บริการการขนส่งทางอากาศ ถ้าสามารถลดลง เช่น - ปัญหาการสูญหาย แดกหักเสียหาย ถ้าการเสื่อมคุณภาพของสินค้า - ค่าประกันสินค้า - ค่าบรรจุหีบห่อ - ค่าขนย้ายสินค้า ณ จุดขนย้าย - เงินทุนที่ไม่อาจหมุนเวียนในลักษณะสินค้าอยู่ระหว่างการขนส่ง - เงินที่สูญหายไปสำหรับสินค้าคงคลัง

1.2.4 ลักษณะของตลาด เช่น ในประเทศที่ไม่มีทางออกสู่ทะเล การขนส่งด้วยวิธีอื่นอาจไม่ทันต่อเหตุการณ์ การขนส่งทางอากาศก็อาจจะเป็นประโยชน์ได้มาก

2. ความเป็นมาของธุรกิจบริการขนส่งผ่านทางอากาศ

ธุรกิจบริการขนส่งผ่านทางอากาศได้กำเนิดขึ้นในปี พ.ศ. 2512 โดยมีชาวอเมริกัน 3 คน ได้แก่ มร. เอเดรียน ดาลซีย์ มร. แลร์รี อิลล์สคอม และ มร. โรเบิร์ต ลินน์ ซึ่งทั้ง 3 คนมีอักษรแรกของชื่อสกุลเรียงกันตามลำดับว่า “ดีเอชแอล” ได้มองเห็นว่าการดำเนินธุรกิจซื้อขายผ่านเรือสินค้าจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้นอีกมาก หากสามารถส่งเอกสารเกี่ยวกับสินค้าที่บรรทุกลงลงหน้าไปทางอากาศให้ถึงก่อนเรือเข้าเทียบท่า เพราะจะทำให้มีเวลาจัดการกับขั้นตอนพิธีการศุลกากรบางอย่างให้เสร็จได้ก่อน และเมื่อเรือมาถึง ก็จะสามารถขนส่งถ่ายสินค้าและออกเรือไปขนสินค้าเที่ยวใหม่ได้เร็วยิ่งขึ้นอันเป็นการประหยัดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการทำรายได้ให้แก่บริษัทเดินเรือ ดีเอชแอลจึงเริ่มเปิดดำเนินธุรกิจระหว่างมลรัฐแคลิฟอร์เนียกับฮาวายในปีพ.ศ. 2512 จึงกล่าวได้ว่า “ดีเอชแอล” เป็นผู้บุกเบิกวงการธุรกิจบริการขนส่งผ่านทางอากาศดังกล่าว

ลักษณะของเฉพาะของธุรกิจประเภทนี้คือการให้บริการรับส่งเอกสารและพัสดุภัณฑ์จากมือผู้ส่งในประเทศหนึ่งถึงมือผู้รับอีกประเทศหนึ่ง (Door to Door Service) ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยขนส่งผ่านเครื่องบินของบริษัทฯ หรือเครื่องบินของสายการบินพาณิชย์ต่างๆ นอกเหนือจาก “ดีเอชแอล” แล้ว ยังมีบริษัทฯ ต่างๆ อีกมากที่ดำเนินธุรกิจบริการขนส่งผ่านทางอากาศ เช่น เฟดเอ็กสเปรส เอ็กเพรส ยูไนเท็ด พาร์เซล เซอร์วิส, ทีเอ็นที, แอร์บอร์น เอ็กเพรส และ โอซีเอส เป็นต้น

3. ประวัติบริษัท ดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2533 เพื่อขยายการให้บริการที่ดีขึ้นแก่วงการธุรกิจที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศที่ต้องการบริการในด้านการขนส่งด่วนเอกสารและพัสดุภัณฑ์ทางอากาศจากมือผู้ส่งถึงมือผู้รับ บริษัทดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ร่วมลงทุนระหว่าง ดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ร้อยละ 49) กับกลุ่มผู้ถือหุ้นของไทย (ร้อยละ 51)

ปัจจุบันบริษัท ดีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัดมีพนักงาน 642 คน สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ซึ่งตั้งอยู่ ณ อาคารแกรนด์อัมรินทร์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยมีฝ่ายนำเข้า-ส่งออก ประจำอยู่ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ซึ่งจะทำหน้าที่ติดต่อกับสำนักงานใหญ่และศูนย์บริการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังมีฝ่ายปฏิบัติการกระจายอยู่ตามศูนย์บริการอีก 5 แห่งทั่วกรุงเทพฯ และมีสาขาในต่างจังหวัดที่ แห่มฉมัง นครราชสีมา ภูเก็ต เชียงใหม่ ลำพูน สงขลา หาดใหญ่ และเกาะสมุย

ลูกค้าของบริษัทฯ ได้แก่ สถาบันการเงิน ผู้ผลิต (ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ สิ่งทอ ธุรกิจการเกษตร) ผู้ส่งออก บริษัทเดินเรือ/บริษัทขนส่ง สถานทูต/คณะตัวแทนการค้า หน่วยงานรัฐบาล บริษัททำการค้าสากล และ บริษัทก่อสร้าง เป็นต้น

ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้มีการเพิ่มการลงทุนในด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พนักงานของบริษัทฯ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความชำนาญต่างๆ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เพื่อความสำเร็จของธุรกิจบริษัทต่อไป

4. คำประกาศภารกิจของบริษัทดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

คำประกาศภารกิจเปรียบเสมือนเป้าหมายในการทำงานของผู้บริหาร และพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคน เพื่อให้บริษัทฯ ได้ครองตำแหน่งความเป็นผู้นำในธุรกิจขนส่งผ่านทางอากาศและเพื่อให้คุณภาพการบริการของบริษัทฯ มีมาตรฐาน สร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการแก่ลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการทำงานแก่พนักงานทุกคน การจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนต้องปฏิบัติดังนี้

4.1 มีการทุ่มเทเสียสละอย่างแท้จริง ในการทำความเข้าใจและสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยอาศัยการผสมผสานของการบริการ การเป็นที่เชื่อถือ ผลิตภัณฑ์และราคาที่เหมาะสม

4.2 สร้างหลักประกันความสำเร็จระยะยาวด้วยสร้างผลกำไรและการนำรายได้กลับมาลงทุน

4.3 สร้างบรรยากาศการทำงานที่เกื้อหนุนต่อความสำเร็จ ความกระตือรือร้น และการร่วมงานเป็นทีม รวมทั้งเสนอโอกาสก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน

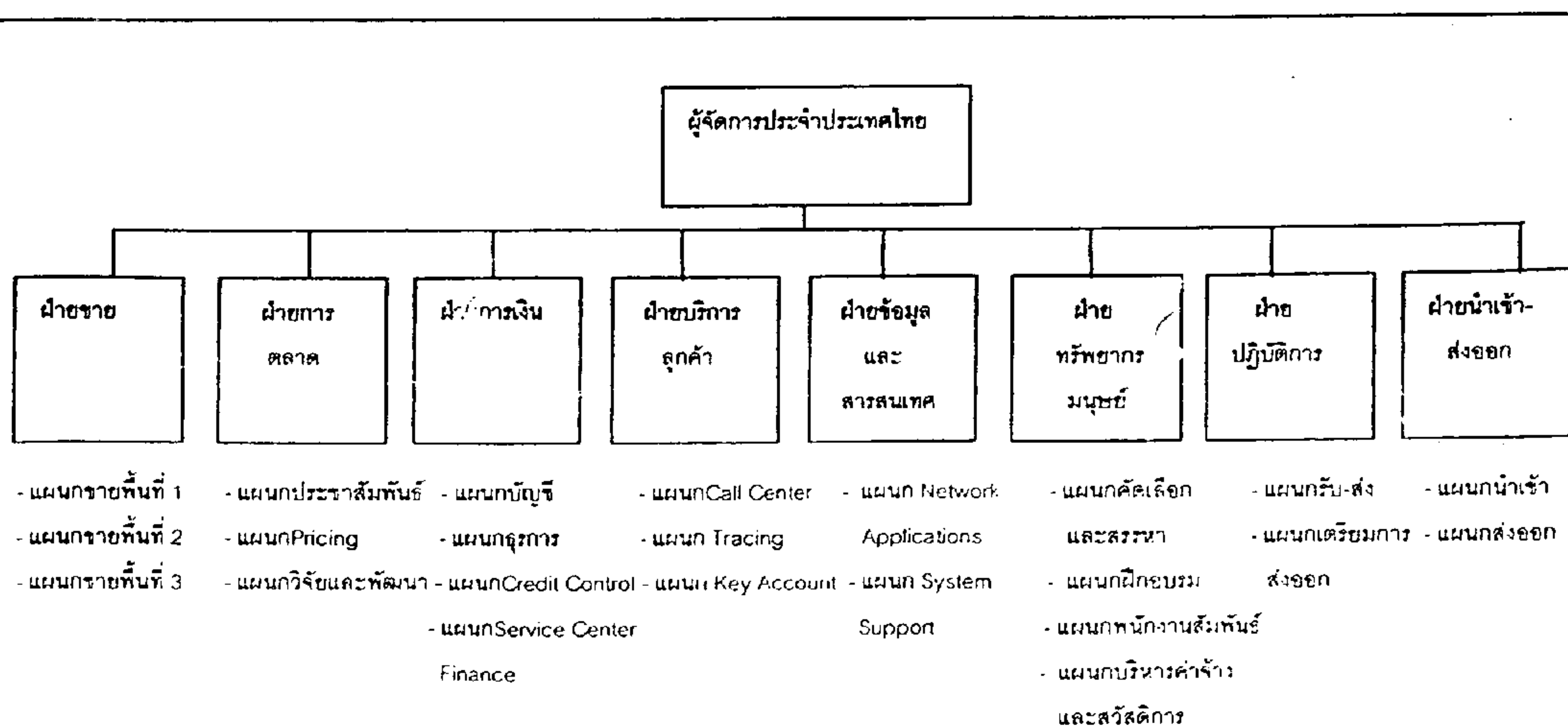
4.4 มีเครือข่ายระบบข้อมูลครอบคลุมทั่วโลกอันทันสมัยเพื่อให้บริการลูกค้าและเพื่อการบริหารข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร

4.5 จัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าเป็นธุรกิจที่แผ่คลุมอยู่ทั่วโลก

4.6 มีการจัดองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้แต่ละสาขาได้มีความคิดริเริ่มและมีอำนาจการตัดสินใจในขณะปฏิบัติงานกับเครือข่ายการบริหารแบบศูนย์รวม

5. โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจุบัน บริษัทดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มีการแบ่งสายงานการบริหาร ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างการจัดสายงานการบริหารบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

จากภาพประกอบ 1 บริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ได้กำหนดโครงสร้างการจัด
สายงานบริหารไว้ ดังนี้

1. ผู้จัดการประจำประเทศไทย เป็นฝ่ายบริหารที่มีอำนาจสูงสุดในบริษัทฯ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหาร
และควบคุมการดำเนินงานของบริษัทฯในภาพรวม ซึ่งได้แบ่งการบริหารงานเป็น 8 ฝ่าย ดังนี้

1.1 ฝ่ายขาย มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดแผนและเป้าหมายในการขาย
แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 3 แผนก ได้แก่

1.1.1 แผนกขายพื้นที่ 1

1.1.2 แผนกขายพื้นที่ 2

1.1.3 แผนกขายพื้นที่ 3

1.2 ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดแผนและกลยุทธ์การ
ตลาดของบริษัทฯ แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 3 แผนก ได้แก่

1.2.1 แผนกประชาสัมพันธ์

1.2.2 แผนก Pricing

1.2.3 แผนกวิจัยและพัฒนา

1.3 ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารด้านการเงินและการบัญชี
ของบริษัทฯ แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 4 แผนก ได้แก่

1.3.1 แผนกบัญชี

1.3.2 แผนกธุรการ

1.3.3 แผนกCredit Control

1.3.4 แผนกService Center Finance

1.4 ฝ่ายบริการลูกค้า มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าบริษัทฯ แบ่ง
การบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 3 แผนก ได้แก่

1.4.1 แผนกCall Center

1.4.2 แผนกTracing

1.4.3 แผนกKey Account

1.5 ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ มีหน้าที่ และรับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและ
ดำเนินงานด้านข้อมูลและสารสนเทศของบริษัทฯ แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 2 แผนก ได้แก่

1.5.1 แผนกNetwork Applications

1.5.2 แผนกSystem Support

1.6 ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและดำเนินงาน
ด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 4 แผนก ได้แก่

1.6.1 แผนกคัดเลือกและสรรหา

1.6.2 แผนกฝึกอบรม

1.6.3 แผนกพนักงานสัมพันธ์

1.6.4 แผนกบริหารค่าจ้างและสวัสดิการ

1.7 ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ รับผิดชอบในการดำเนินการด้านการปฏิบัติการตามลักษณะธุรกิจของ บริษัทฯ แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 2 แผนก ได้แก่

1.7.1 แผนกรับ-ส่ง

1.7.2 แผนกเตรียมการส่งออก

1.8 ฝ่ายนำเข้า-ส่งออก มีหน้าที่ รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการการนำเข้าและส่งออก เอกสารและพัสดุภัณฑ์ตามลักษณะธุรกิจของบริษัทฯ แบ่งการบริหารงานย่อยในฝ่ายเป็น 2 แผนก ได้แก่

1.8.1 แผนกนำเข้า

1.8.2 แผนกส่งออก

6. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้รับความสนใจในการศึกษาอย่างกว้างขวาง และมีนักวิชาการ หลายท่านได้นิยามความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ดังนี้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite.1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความ สุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดี ต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์กร

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor.1968 : 364) ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากการงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณ เป็นต้น

สมิธ (Smith. 1964 : 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการบ่งถึงระดับความ พึงพอใจของพนักงานที่มีต่องานนั้นว่า สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และเป็น ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

มอร์ส (Morse. 1958 : 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือทุกสิ่งทุกอย่างที่ สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในการ ทำงาน ซึ่งความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้ความเครียดลดลงและเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มากขึ้น

วิชชีโอ (Vichchio : 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้น และมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ความพึงพอใจในงาน เกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมิน คุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะ กระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามอุดมการณ์ที่ตั้งไว้โดยมีผลจากปัจจัยหลาย ด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

อรรถนิธย์ ญาณศิริ (2539 : 16) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักงาน และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

จากนิยามดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจจะทำให้บุคคลรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

7. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

มาสโลว์ (อรุณ รักธรรม. 2532 : 59-62 ; อ้างอิงมาจาก, Maslow. 1954 : 80-91) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (Hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือ ปณิธานที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ตลอดจนการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization or Self Realization Needs) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคนซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากันและมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นสิ่งที่จูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้น จะมีลักษณะที่ครอบคลุมกันอยู่ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นตอนต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อยๆ โดยไม่จำเป็นว่า ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้นจะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

เฮิร์ชเบิร์ก (ญาดา พงศบริพัตร.2542 : 24-26;อ้างอิงจากสุระ หีบโอสท.2540)ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยพยายามหาความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาเริ่มแรกเฮิร์ชเบิร์กศึกษาโดยสัมภาษณ์นักบัญชีและนักวิศวกรจำนวน 200 คน เฮิร์ชเบิร์กได้สรุปผลที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัย 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับ

ความชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบงาน รักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการคือ

- 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง
 - 2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ จากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือ จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย
 - 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว
 - 4) ความรับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
 - 5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม
- ปัจจัยค่าจูง หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น ปัจจัยค่าจูง คือ
- 1) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
 - 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 - 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
 - 4) สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี
 - 5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
 - 6) สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน
 - 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่มีความพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่
 - 8) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ
 - 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

สรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจในทางบวกของการทำงานของคน

ปัจจัยคำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยคำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจุนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยคำจุนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยคำจุนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ ดังนั้น ข้อสมมุติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

การนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) และทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก
ความต้องการตามความคิด	ตัวงานที่ทำ ความสำเร็จ โอกาสเติบโต
ความต้องการมีลักษณะเด่น	ความก้าวหน้า การยอมรับ ฐานะ
ความต้องการทางสังคม	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ - ผู้บังคับบัญชา - เพื่อนร่วมงาน - ผู้ใต้บังคับบัญชา
ความต้องการด้านความมั่นคง	นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความมั่นคงในงาน สภาพของงาน
ความต้องการทางร่างกาย	เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว

จะเห็นว่า ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและมีความสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์เป็นอย่างมาก และทั้งสองทฤษฎีมีปัจจัยที่ส่งผลเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การต่างๆ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดจากทั้งสองทฤษฎีนี้มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดตัวแปร โดยยึดแนวคิดตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กเป็นหลัก

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ด้วย เขาก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมของเขา ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การอย่างชัดเจน

๕. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีนักวิชาการกล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

ซอลเลชันิกและคนอื่น ๆ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 18; อ้างอิงมาจาก Zaleznik and other. 1958 : 40) ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.3 ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน
 - 1.4 การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในอนาคต

มายเออร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 17; อ้างอิงมาจาก Myers. 1970 : 124) เสนอความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติ โดยควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำคัญสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานนั้น ต้องมีลักษณะดังนี้คือ
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

3.3 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

3.4 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย

3.5 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

ฮอลเลอร์ (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : 13-14; อ้างอิงมาจาก Haller. 1967 : 380-384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจึงรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้ ความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุที่ทำงานคนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการ วิธีการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ยอกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น นอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้ว ยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ เช่น

ทริฟฟินและแมคคอร์มิก (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 15; อ้างอิงมาจาก Triffin and McCormick. 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเอาไว้ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

สมยศ นาวิการ (2533 : 222-224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานเป็นตอน ๆ ไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแรงจูงใจของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์การ

การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

การบังคับบัญชา ที่สร้างความพอใจงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะกระทบต่อพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปภาวดี ดุลยจินดา (2536 : 541) กล่าวไว้ว่าการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทอนท่วงโย มักสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของพวกเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลา พวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อนและการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

ลักษณะงาน พนักงานต้องการการทำงานที่ท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด งานที่ให้ความเป็นอิสระจะสร้างความพอใจงานได้สูงที่สุดด้วยพนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง การควบคุมวิธีการทำงานโดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความไม่พอใจได้ เพราะจะทำให้ลดความเป็นมนุษย์ของพวกเขาสิ่งที่การกระตุ้นทุกอย่างของพวกเขาถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุประสิทธิผลตามต้องการ ดังนั้น การที่บุคลากรในองค์การจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับว่าองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน การบังคับบัญชา เป็นต้น

บุคลากรในองค์การได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร และสิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลยเมื่อศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วคือ การสร้างความพึงพอใจในการทำงานไปพร้อม ๆ กันเพราะเป็นสิ่งสำคัญจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีคุณภาพการเป็นปฏิบัติกิจต่องาน การขาดงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

9.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ

เปล่งศรี อิงคณิพันธ์ (2526) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณรักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยพบ ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเรียงลำดับจากมากไปน้อย มีดังนี้ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และเงินเดือน

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านคัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูลตามลำดับ

ปทุม เมตะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การศึกษาระดับอุดมศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า

1. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้นับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานสูงสุดเปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะ ดังนี้ เพศ ได้แก่ เพศชาย อายุ ได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพสมรสหม้าย ระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน และประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยแยกตามเพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง สมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการ

ทำงานจำแนกตามเพศและจำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บดี ตรีสุคนธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ตไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ปัจจัยเงินเดือน ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยความสำเร็จของงาน ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยสวัสดิการ และปัจจัยสภาพการทำงาน

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์กกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลางทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งสูงกว่า

สุระ ทิพย์โอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่าผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้าน สามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่า ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

นเรศ ภูโคกสูง (บทคัดย่อ : 2541) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

เวเลซ (Valez. 1972 :997-A) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงานและความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยเอกชนอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ
3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นาเกิล (Nagel. 1987 : 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในวิทยาลัยมินิโซต้า พบว่าตัวแปรด้านชีวสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
 2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
 3. ผู้บริหารที่มีอายุต่ำกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า
 4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ
- ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยก้ำกั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม

ศิริมา ปาณทรงตานนท์ (2527) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทุกแห่งมีนโยบายที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ แต่มักจะเน้นระดับบริหารก่อน การวางแผนพัฒนาเริ่มตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานและพัฒนาเพื่อเตรียมขยายสาขารวมทั้งเพื่อเตรียมไว้ป้องกันการแข่งขันกับพนักงานระดับบริหารที่จะรับช่วงและสืบทอดในกรณีที่ตำแหน่งว่างลง พนักงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 99.48) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งจำเป็น และต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สูงขึ้นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับ

ธนาคารส่วนใหญ่มีการวางแผนสำหรับพัฒนาพนักงาน การวางแผนการพัฒนาความก้าวหน้านี้ พนักงานส่วนใหญ่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น การได้รับการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ฝึกสอน ให้คำปรึกษางานและแนะนำในเรื่องการพัฒนาตนเอง ปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจและปรากฏว่าประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น ผลพลอยได้อันเกิดจากการที่หัวหน้างานช่วยเหลือในการพัฒนาแก่พนักงาน คือ การก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาสูงขึ้น อันเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในองค์กร ส่วนปัญหาที่มักพบคือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของพนักงานส่วนใหญ่จนถึงระดับจุดล้นนั้นไม่ได้จัดทำเป็นระบบและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล พบว่า พนักงาน ฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

แจ็กสัน (Jackson. 1974 7560-A) แห่งมหาวิทยาลัยนอร์ทไอร์แลนด์ (Northern Illinois University) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อองค์ประกอบทฤษฎี กระตุ้น และคำจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางจำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหาร จำนวน 337 คน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อจะเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลางและแนวคิดของรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจูงใจ กับแนวคิดของผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาของเขาและเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดของผู้บริหารระดับกลาง แนวคิดรองประธานกรรมการบริหารต่อปัจจัยกระตุ้นและคำจูงใจ ตามระดับงานของเขา ผลการศึกษาในเรื่องนี้พบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธาน กรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูงใจ ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยคำจูงใจ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยคำจูงใจก็เป็นปัจจัยจำเป็นที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

บอร์ควิสต์ (Borquist.1987 : 260-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์แบนพบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานความสำเร็จ และความสัมพันธระหว่างบุคคล โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับเป็นที่ยอมรับของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายการบริหาร

ผลการวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง และพยายามที่จะคิดค้นเพื่อหาทางแก้ไขปัญหากับการบริหารบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ และให้เกิดความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 642 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ตารางของยามานะ (อุทุมพร จามรمان. 2530 : 30) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดกรอบแนวคิดจากเนื้อหา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยเพื่อสร้างแบบสอบถามปลายปิดแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
4. ด้านสภาพการทำงาน
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบบออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามจุดมุ่งหมายและตามกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. สร้างแบบสอบถาม โดยมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 ด้าน รวม 38 ข้อ
5. ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขแบบสอบถาม
6. นำแบบสอบถามกลับมาแก้ไขให้ถูกต้อง
7. ปรีกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ
8. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รศ.ชูศรี วงศ์รัตน, อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสงและคุณบดี ตรีสุคนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป
9. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้
10. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วออกไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.99

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีแนวทางดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับพนักงานของบริษัท โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองภายในตั้งแต่วันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2545

การจัดกระทำข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC+ (Statistical Package the Social Sciences/Personal Computer Plus)

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม ตัวแปรเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตาม ตัวแปรอายุงาน รายได้ ระดับการศึกษา วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

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

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum x^2$

แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$

แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n

แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด (บุญเชิด ภิญโญนนต์พงษ์. 2545 : 95)

$$IOC = \sum R / N$$

เมื่อ

IOC

แทน

ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$

แทน

ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N

แทน

จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟา α - Coefficient ของครอนบัค (บุญเชิด ภิญโญนนต์พงษ์. 2545 : 131)

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

เมื่อ

α

แทน

ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n

แทน

จำนวนข้อแบบสอบถาม

S_i^2

แทน

คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

S_x^2

แทน

คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 166)

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

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม
โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)
(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 236)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอลอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน

จำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้และระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	155	57.8
หญิง	113	42.2
รวม	268	100
2. อายุงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	84	31.3
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 6 ปี	85	31.7
ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 9 ปี	69	25.7
ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป	30	11.3
รวม	268	100
3. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	48	17.9
10,000 – 19,999 บาท	104	38.8
20,000 – 29,999 บาท	70	26.1
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	46	17.2
รวม	268	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	49	18.3
ปริญญาตรี	190	70.9
สูงกว่าปริญญาตรี	29	10.8
รวม	268	100

จากตาราง 2 แสดงว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 268 คน

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 พนักงานหญิง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 6 ปี มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และรองลงมาตามลำดับคือ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 อายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และอายุงานตั้งแต่

9 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 รายได้ พบว่า รายได้ 10,000 – 19,999 บาท มากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และรองลงมาตามลำดับ คือ รายได้ 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 และรองลงมาตามลำดับคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 10.8

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม และแยกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.32	0.73	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.53	0.58	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.48	0.79	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.56	0.71	มาก
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.49	0.60	ปานกลาง
รวม	3.46	0.68	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยดี	3.32	0.86	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาเรื่องงานและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.21	0.82	ปานกลาง
3. ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	3.32	0.71	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพแก่ท่านในการแสดงความคิดเห็น	3.40	0.69	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี	3.44	1.03	ปานกลาง
6. ผู้บังคับบัญชาค้ำครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.34	0.80	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีความสุขกับการทำงาน	3.25	0.82	ปานกลาง
รวม	3.32	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
1. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตร	3.75	0.75	มาก
2. สัมพันธภาพของท่านกับเพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.50	0.82	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.59	0.89	มาก
4. เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจใด ๆ	3.43	0.71	ปานกลาง
5. เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดอุปสรรคในการทำงานของท่าน	3.51	0.92	มาก
6. ผลงานของท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	3.36	0.78	ปานกลาง
7. การประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันเป็นไปด้วยดี	3.69	0.85	มาก
8. การประสานงานของท่านกับเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงานเป็นไปด้วยดี	3.41	0.72	ปานกลาง
รวม	3.53	0.58	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นมิตร ข้อเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือเมื่อเกิดอุปสรรคและข้อการประสานงานในหน่วยงานเดียวกันอยู่ในระดับมากส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้าน
ผลตอบแทน และสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ			
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.53	0.82	มาก
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ	3.51	0.98	มาก
3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ความสามารถของท่าน	3.53	0.94	มาก
4. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.56	0.88	มาก
5. การปรับเงินเดือนของท่านในรอบปีที่ผ่านมาเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.37	0.93	ปานกลาง
6. มาตรฐานการกำหนดค่าตอบแทนของบริษัทฯ มีหลักเกณฑ์ ที่ชัดเจน	3.38	0.90	ปานกลาง
7. ท่านพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้	3.52	0.88	มาก
8. สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้ตรงกับความต้องการของท่าน	3.45	0.87	ปานกลาง
รวม	3.48	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อค่าตอบแทนได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ข้อค่าตอบแทนเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่าย ข้อค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ข้อค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และข้อท่านพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสภาพการทำงาน			
1. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การทำงานในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ	3.53	0.90	มาก
2. เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัยดี	3.73	0.81	มาก
3. สถานที่ทำงานของท่านสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.50	0.75	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ	3.39	0.82	ปานกลาง
5. บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่านมีความเหมาะสมเพียงพอต่อการทำงาน	3.50	0.88	ปานกลาง
6. บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็นมิตรไมตรีต่อกัน	3.56	0.81	มาก
7. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	3.71	0.78	มาก
รวม	3.56	0.71	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ข้อเครื่องมือเครื่องใช้มีความทันสมัย ข้อบรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นมิตรไมตรีและข้อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
1. ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.54	0.66	มาก
2. ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ	3.19	0.91	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม	3.82	0.98	มาก
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปปฏิบัติงานในเครือข่ายสาขาต่าง ๆ ของบริษัทฯ	3.40	0.84	ปานกลาง
5. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น	3.52	0.93	มาก
6. ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้า	3.44	0.81	ปานกลาง
7. ท่านพอใจต่อผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านในปีที่ผ่านมา	3.41	0.85	ปานกลาง
8. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานของท่าน	3.63	0.67	มาก
รวม	3.49	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาในงานที่รับผิดชอบ ข้อท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม ข้องานที่ได้รับมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้ประสบการณ์และข้อผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและแยกเป็นรายด้าน จำแนกเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เพศ				t	P
	ชาย N = 155		หญิง N = 113			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.25	0.75	3.43	0.69	2.02	- 0.18
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.45	0.61	3.64	0.52	2.61	- 0.19
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.51	0.80	3.44	0.79	0.73	0.07
ด้านสภาพการทำงาน	3.59	0.72	3.51	0.71	0.94	0.08
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.44	0.63	3.56	0.56	1.63	- 0.12
รวม	3.45	0.55	3.52	0.49	1.03	- 0.07

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน
จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 3 ปี		ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไปแต่ ไม่ถึง 6 ปี		ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไปแต่ ไม่ถึง 9 ปี		ตั้งแต่ 9 ปี ขึ้นไป		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.40	0.66	3.31	0.77	3.34	0.74	3.11	0.77	3, 264	1.1764
2. ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	3.61	0.48	3.49	0.61	3.54	0.63	3.40	0.62	3, 264	1.1770
3. ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	3.48	0.71	3.41	0.86	3.54	0.83	3.54	0.76	3, 264	0.4076
4. ด้านสภาพ การทำงาน	3.53	0.61	3.53	0.73	3.60	0.81	3.64	0.68	3, 264	0.2862
5. ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพ	3.54	0.50	3.47	0.66	3.51	0.66	3.89	0.59	3, 264	0.5163
รวม	3.51	0.43	3.44	0.58	3.50	0.57	3.42	0.52	3, 264	0.4495

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน
จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 – 19,999 บาท		20,000 – 29,999 บาท		ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา	3.33	0.64	3.43	0.74	3.22	0.78	3.24	0.72	3, 264	1.4582
2. ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน	3.54	0.44	3.59	0.59	3.48	0.64	3.46	0.60	3, 264	0.7298
3. ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ	3.52	0.65	3.51	0.86	3.43	0.70	3.45	0.92	3, 264	0.1965
4. ด้านสภาพ การทำงาน	3.61	0.52	3.59	0.77	3.45	0.66	3.61	0.81	3, 264	0.8177
5. ด้านความก้าวหน้า ในอาชีพ	3.52	0.47	3.54	0.64	3.41	0.64	3.48	0.59	3, 264	0.7271
รวม	3.50	0.42	3.53	0.58	3.40	0.52	3.45	0.51	3, 264	0.9930

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและราย
ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและแยกเป็นรายด้าน
จำแนกตาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		df	F
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับ บัญชา	3.42	0.67	3.33	0.75	3.10	0.67	2, 265	1.4582
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	3.60	0.52	3.53	0.61	3.43	0.48	2, 265	0.7298
3. ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	3.58	0.66	3.48	0.81	3.34	0.86	2, 265	0.1965
4. ด้านสภาพการทำงาน	3.66	0.55	3.55	0.73	3.44	0.81	2, 265	0.8177
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.56	0.53	3.49	0.64	3.40	0.47	2, 265	0.7271
รวม	3.57	0.45	3.48	0.55	3.34	0.49	2, 265	0.9930

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดย
รวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้และระดับการศึกษา ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและแยกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องให้สมบูรณ์ขึ้นเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุดต่อไป

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำของบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 642 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้ตารางของ ยามาเน่ (อุทุมพร จามรมาน.2530 : 30) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 268 ฉบับ ซึ่งได้รับคืนมา 268 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา ลักษณะคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) รวม 38 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package the Social Science / Personal Computer Plus)

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้การทดสอบค่า t (t-test) และระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการศึกษาค้นคว้า สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาจำนวน และค่าร้อยละสรุปผลดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิง พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 ปี มากที่สุด และรองลงมาตามลำดับคือ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี, ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 ปี และตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 19,999 บาท มากที่สุด และรองลงมาตามลำดับคือ รายได้ 20,000 – 29,999 บาท, ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด และรองลงมาตามลำดับคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

2. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตร ส่วนข้อที่เหลือน้อยจำนวน 4 ข้อ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

2.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณที่ท่านปฏิบัติอยู่ส่วนข้อที่เหลือน้อยจำนวน 3 ข้อ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

2.4 ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ

โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัยดี ส่วนที่เหลือจำนวน 3 ข้อพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง

2.5 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนที่เหลือ จำนวน 4 ข้อ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามตัวแปรต้น โดยจำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา สรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาตามเพศ สรุปได้ดังนี้

พนักงานหญิงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านสูงกว่าพนักงานชาย

พนักงานชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนที่เหลือจำนวน 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนที่เหลือจำนวน 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุงาน สรุปได้ดังนี้

อายุงานน้อยกว่า 3 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานน้อยกว่า 3 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนที่เหลือจำนวน 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

อายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 6 ปีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนที่เหลือจำนวน 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

อายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 ปีมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่วนที่เหลือจำนวน 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้ สรุปได้ดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 10,000 – 19,999 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 10,000 – 19,999 บาทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ 20,000 – 29,999 บาทมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้ง 5 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนที่เหลือ 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา สรุปได้ดังนี้

ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 4 ด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 2 ด้านโดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ส่วนที่เหลือจำนวน 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชแอลอินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจากปัจจุบันสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นโดยเฉพาะการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้นโดยเฉพาะการแข่งขันจากคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันที่มีเป้าหมายในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดอันเป็น

เป้าหมายสำคัญของธุรกิจ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการบริหารองค์การมากขึ้นโดยเฉพาะพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์และเป็นกำลังสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การดังที่ อุทัย ปัญญาโกณู (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติซึ่งพบว่าโดยภาพรวมมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุกฤษฏ์ พุ่งขจร (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการใน โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง อัครินทร์ สุขนวล (2531 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนโสตศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์การ ถ้าองค์การมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมากจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงาน ทုံมความสามารถเพื่องาน เต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ มอร์ส (Morse. 1958 : 52) ได้ให้ความเห็นว่า ถ้าบุคคลพึงพอใจในการทำงานแล้วจะช่วยลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน รักษา ทรัพยากรงาน ที่ทำมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และสอดคล้องกับคำกล่าวของ สเตร้าส์และเซเลย์ (Strauss and Sayles. 1960 : 119-121) ที่กล่าวว่า คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมีหลายองค์ประกอบ เช่น ลักษณะงานที่พนักงานทำ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัด ปริมาณงานมีความพอดี มีการติดตามงาน ความมั่นคงในงาน ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา องค์การที่พนักงานทำงานอยู่เป็นองค์การที่ใหญ่มีชื่อเสียง การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การได้รับค่าจ้างที่เหมาะสม มีความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่ดี เช่น การได้รับบำเหน็จ บำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน ค่ารักษาพยาบาล การมีวันหยุดให้กับพนักงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิษฐ์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของปทุม เมตะนันท์ ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับกนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ดูเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารขององค์การมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี รู้จักใช้มนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงาน มอบหมายงานให้ชัดเจนมีเทคนิคการควบคุมงาน ให้ทุกคนทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตลอดจนจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ทั่วถึงให้การยอมรับนับถือในผลงานเป็นการบริหารงานที่ได้ทั้งคนและงานก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมพงศ์ เกษมสิน (2516 : 39) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ก็ย่อมที่จะมีความสุขที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับสุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : ภาคผนวก) ได้ศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 พบว่า ครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ดูเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจมาก คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การมีลักษณะที่จะต้องประสานงานกันเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงมีผลให้พนักงานมีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน นอกจากนี้ยังได้จัดให้มีกิจกรรมในด้านสนทนาการให้แก่พนักงานทุกคนได้ร่วมกิจกรรมเป็นหมู่คณะ ตลอดจนมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้มีบรรยากาศการทำงานอย่างเป็นมิตร โดยการให้พนักงานทุกคนยิ้มแย้มและกล่าวคำทักทายทุกครั้งเมื่อพบกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สเตราส์ และเซเลย์ (นงนุช รุ่งกลิน. 2530 : 59 ; อ้างอิงมาจาก Strauss and Sayles. 1980 : 9) ได้กล่าวว่า (มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องการมิตรภาพ เขาจะมีความสุข ถ้าต้องอยู่โดดเดี่ยวเป็นเวลานานและมักจะเข้าร่วมกับกลุ่มเพื่อน ทั้งนี้เพราะเขาต้องการความเป็นเพื่อน โดยมีความต้องการพื้นฐานทางสังคม 2 ประการ คือ การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและการได้รับการสนับสนุนจากกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับ สาโรช โดยสมบัติ (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ครูอาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานด้วยความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.3 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ดูเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจมาก คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อการเลื่อนขั้นและสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนการกำหนดรายได้และผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้กับพนักงานจนเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทฯ ผู้นำระบบการจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น หรือ Flexible Benefits มาใช้ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกและปรับสิทธิประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการของตนมากที่สุด จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับพนัส หันนาครินทร์ (2524 : 104) ได้กล่าวถึงความสำคัญของรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับว่าค่าตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่สนองตอบต่อความต้องการส่วนบุคคลทั้งในด้านเศรษฐกิจและกิจส่วนตัว ค่าตอบแทนเป็นเครื่องล่อใจในการทำงาน

1.4 ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ดูเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจมาก คือ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัยดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในตำแหน่งที่พนักงานจะใช้งานได้สะดวกและการดูแลอาคารสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอและจัดบรรยากาศในที่ทำงานให้เหมาะสมปลอดภัยและก่อให้เกิดสุขอนามัยที่ดีต่อพนักงาน เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่แออัดจนเกินไป สะอาด สวยงาม เป็นสัดส่วน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีพร้อม ทั้งนี้เพราะ บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นอย่างยิ่ง มีการกำหนดมาตรฐานความสะอาด ความปลอดภัย และความมีระเบียบในพื้นที่การทำงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานของอารี เพชรมุด (2528 : 54) ที่กล่าวว่า สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานสูงและต้องมีความสะอาด เป็นระเบียบปลอดภัยจึงส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ดูเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจมาก คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ได้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานของบริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง โดยมีการจัดแผนฝึกอบรมให้กับพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน และได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิต ให้โอกาสในการศึกษาอบรมเพิ่มเติมและพนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการเลื่อนเงินเดือนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลทำให้พนักงานทุกคนเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์ดา พันธ์ชมพู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงของงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณาถึงสภาพการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่งบางตำแหน่งจะเป็นไปได้ค่อนข้างยาก ทั้งนี้เป็นเพราะบางตำแหน่งธนาคารได้จำกัดจำนวนพนักงาน จึงส่งผลให้พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอลอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

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

2.2 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้และจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : 106) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับนโยบายการบริหารงานองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 137) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคาร

ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลของงานนั้น ได้แก่ รายได้หรือเงินเดือน เป็นพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลในการทำงานในองค์กรนั้น ๆ เพราะรายได้เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของถนัดกิจ น่วมอินทร์ (2537 : 64) เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิษณุโลก ภาคเหนือ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 80-91) กล่าวว่า บุคคลที่มีรายได้สูงย่อมสนองความต้องการของร่างกายได้มากกว่า อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงจะมีความพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำหรือปานกลาง และสอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539 : 134) กล่าวว่า เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

2.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาเป็นผู้ที่มีโลกทัศน์กว้างไกลและจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีเงินเดือนเพิ่มขึ้นและความรับผิดชอบในงานก็จะมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพินิจ บุญอนันต์ (2541 : 96) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนการศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถาน พบว่า ครูสอนการศึกษาผู้ใหญ่ในเรือนจำและทัณฑสถานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของญาดา พงศบริพัตร (2542 : 106) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนเรศ ภูโกลสูง (2541 : 138) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอลอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ให้มีความเป็นกันเองและเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการบำรุงขวัญและกำลังใจแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพิจารณาเลื่อนขั้นและตำแหน่ง ต้องพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ และให้พนักงานมีความเป็นอิสระในการคิดการตัดสินใจต่อการปฏิบัติงาน

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เรื่องโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการกิจกรรมการมีส่วนร่วมมากขึ้นและให้พนักงานได้มีการพบปะสังสรรค์ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความใกล้ชิด และเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานซึ่งจะทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานสูงขึ้น

3. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านนี้พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรคงไว้หรือศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการปรับเงินเดือนของพนักงานในแต่ละครั้งว่าคุ้มค่ากับปริมาณงานที่ทำ และเงินเดือนของพนักงานเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว ซึ่งถ้าได้รับการแก้ไขอาจส่งผลให้ขวัญของพนักงานสูงขึ้น

4. ด้านสภาพการทำงาน ในด้านนี้พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารควรคงไว้ซึ่งระดับความพึงพอใจและควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ให้เพียงพอเพื่อให้บรรยากาศในการทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้บริหารควรศึกษาข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นซึ่งจะทำให้พนักงานมีขวัญในการทำงานสูงขึ้น ในเรื่องของการโยกย้ายตำแหน่งและหน้าที่ควรมีแบบแผนที่เหมาะสมและเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

2. ศึกษาการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอลอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

3. ศึกษาปัญหาและการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอลอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จอมพล พิเศษกุล (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ธีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัครศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนในอำเภอภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2545). การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปทุม เมตตะนันท์ (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก). ถ่ายเอกสาร.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช ธเนศวร. (2544). การค้าระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริมา ปาณทรงตานนท์. (2527). การศึกษาการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวีการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สระ หีบโอส (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อรนิตย์ ญาณศิริ (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อรุณ รักธรรม. (2532). มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อุทุมพร จามรมาน. (2530). การสุ่มตัวอย่างทางการศึกษาโครงการตำราวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม.
- Applewhite, Phillip B. (1965). *Organization Behavior*. Englewood Cliffe : McGraw Hill Book Co.
- Blum, Milton L. and Jame C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publisher.
- Borquist Linda. (1987). *Job Satisfaction of Administrators in a Public Suburban School District* *Dissertation Abstracts International*. 48(7) : 260 A.

- Jackson, Dale R. (1974). *A study of University Administrations Perceptions Related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory* *Dissertation Abstracts International*. 3(5) : 7560-A.
- Morse, Nancy C.(1985). *Satisfaction in the White Collar Job*. Ann Arbor ; University of Michigan.
- Nagel, Karen E. Olson. (1987). *Job satisfaction of Minnesota Community College Administrators* *Dissertation Abstracts International*. 48(1) : 33 A.
- Smith, Henry Clay. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Valez, Gillermo V, (1972). *A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities* *Dissertation Abstracts International*. 33(3) : 997-A.
- Vecchio, Robert P. *Organizational Behavior*. 2nd ed. Chicago : The Dryden Press. 1991.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน
บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัดตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ
☐ ชาย
☐ หญิง
2. อายุงาน
☐ น้อยกว่า 3 ปี
☐ ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 6 ปี
☐ ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป แต่ไม่ถึง 9 ปี
☐ ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป
3. รายได้
☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
☐ 10,000 – 19,999 บาท
☐ 20,000 – 29,999 บาท
☐ ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายข้อความของแต่ละข้อคำถามที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยดี					
2. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาปัญหาเรื่องงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ					
3. ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
4. ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพแก่ท่านในการแสดงความคิดเห็น					
5. ผู้บังคับบัญชายกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานดี					
6. ผู้บังคับบัญชาคัดครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีส่วนทำให้ท่านมีความสุขกับการทำงาน					

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
8.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเป็นมิตร					
9.	สัมพันธภาพของท่านกับเพื่อนร่วมงานส่งเสริมให้เกิด ความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
10.	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
11.	เพื่อนร่วมงานสามารถปฏิบัติงานแทนท่านได้เมื่อ ท่านไม่อยู่หรือติดภารกิจใดๆ					
12.	เพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลือท่านเมื่อเกิดอุปสรรค ในการทำงานของท่าน					
13.	ผลงานของท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน					
14.	การประสานของท่านกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน เดียวกันเป็นไปด้วยดี					
15.	การประสานของท่านกับเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงาน เป็นไปด้วยดี					
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
16.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
17.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ					
18.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
19.	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ท่านปฏิบัติอยู่					
20.	การปรับเงินเดือนของท่านในรอบปีที่ผ่านมา เป็นไปอย่างยุติธรรม					
21.	มาตรฐานการกำหนดค่าตอบแทนของบริษัทฯ มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน					
22.	ท่านพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้					
23.	สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้ตรงกับความต้องการของท่าน					

ข้อที่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพการทำงาน					
24. เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์การทำงานในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน					
25. เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์การทำงานที่ท่านใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัยดี					
26. สถานที่ทำงานของท่านสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
27. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ					
28. บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่านมีความเอื้ออำนวย เพียงพอต่อการทำงาน					
29. บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่านมีความเป็น มิตรไมตรีต่อกัน					
30. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวย ต่อการทำงาน					
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
31. ท่านมีโอกาสดำเนินการพัฒนาในงานที่ได้รับมอบหมายเต็มที่					
32. ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ					
33. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม					
34. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ไปดูงานในเครือข่ายสาขาต่างๆ ของบริษัทฯ					
35. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และ ประสบการณ์เพิ่มขึ้น					
36. ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสก้าวหน้า					
37. ท่านพอใจต่อผลการประเมินการปฏิบัติงาน ของท่านในปีที่ผ่านมา					
38. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานของท่าน					

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

วชนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ทพ 1012/ ๒๗๒๒

วันที่ 10 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ชน คณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางธารทิพย์ สุขสาขชล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์สิทธิฐากร ชุทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ชุศรี วงศ์รัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางธารทิพย์ สุขสาขชล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ 6721

วันที่ 10 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

บน กณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางธารทิพย์ สุขสายชล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัย
รัตนโกสินทร์วิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์สิทธิฐากร ชุทรัพย์
นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์จงศักดิ์ หมาดสง
นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์
เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นางธารทิพย์ สุขสายชล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์จกษณ์ หนองนันท)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 6 723



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 กันยายน 2545

ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

ผู้จัดการแผนกพัฒนาการจัดการ บริษัท คีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางธารทิพย์ สุขสายชล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์สิทธิฐากร ชุทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คีเอชแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางธารทิพย์ สุขสายชล จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

ร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

ร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/๐๐๗๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มกราคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ดี เอช แอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางธารทิพย์ สุขสายชล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี เอช แอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์สิทธิฐากร ชุทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน จำนวน 46 คน บริษัท ดี เอช แอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดี เอช แอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางธารทิพย์ สุขสายชล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากมีข้อสอบถามเกี่ยวกับเอกสาร กรุณาติดต่อ นิสิต เบอร์โทรศัพท์มือถือ 01-8554308

ที่ ทม 1012/ 1136



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางธารทิพย์ สุขสายชล นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด" โดยมี อาจารย์สิฎฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำของ บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 268 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางธารทิพย์ สุขสายชล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูล กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-02-6588097 มือถือ 09-9573335

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ผจงศักดิ์ หมาดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
คุณบดี ตริสุคนธ์	ผู้จัดการแผนกพัฒนาการจัดการ บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติโดยย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางธารทิพย์ สุขสายชล
วันเดือนปีเกิด	9 พฤศจิกายน 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	234/99 หมู่ 1 หมู่บ้านดิสคอฟเวอรี่ เฟลส ถ. รังสิต-องครักษ์ ต. ลำผักกูด อ. ธัญบุรี ปทุมธานี 12110
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและพัฒนา ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2528	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ภาษาอังกฤษ-ฝรั่งเศส) โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2531	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร