

105455

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษา

บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด

EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AT AUTOPARTS INDUSTRIES : A CASE STUDY OF
THAI SUMMIT AUTOPARTS INDUSTRY COMPANY LIMITED



โดย

นายสมจินดา เถกิงเกียรติ

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2551

การศึกษาอิสระ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน
ยานยนต์ : กรณีศึกษา บริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด
Employee's Job Satisfaction at Autoparts Industries : A Case Study of
Thai Summit Autoparts Industry Company Limited

ชื่อนักศึกษา

นายสมจินดา เก่งเกียรติ

รหัสประจำตัว

496019

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา

2550

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2551



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

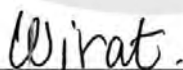
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ



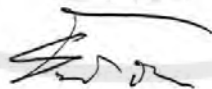
อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์มาริสสา ทรงพระ)



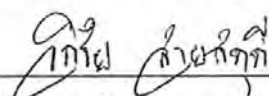
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด)



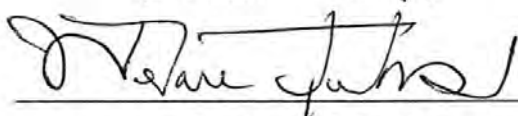
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนาดี จินดา)



กรรมการ

(อาจารย์อภิชัย สายสุคติ)



กรรมการ

(อาจารย์พรไพฑูรย์ ปุณปาคม)

การศึกษาอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด

Employee's Job Satisfaction at Autoparts Industries : A Case Study of
Thai Summit Autoparts Industry Company Limited

ชื่อนักศึกษา นายสมจินดา เถกิงเกียรติ

รหัสประจำตัว 496019

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ประการที่สอง เพื่อต้องการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นพนักงานประจำที่ทำงานในบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด จำนวน 353 คน (ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุงาน วุฒิการศึกษา แผนงาน จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ 12 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 51 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้วิธีของ Likert คำตอบประเมินเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้คะแนน 5 4 3 2 1 เมื่อตอบ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนคำถามที่เป็นในเชิงลบ (Negative) ให้คะแนน 1 2 3 4 5 เมื่อตอบ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก

เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ และนำข้อมูลที่ได้นำมาแปรผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า F – test จากนั้นนำเสนอผลการศึกษารูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบความเรียง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษได้ 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 4 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกงานผลิต

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันของพนักงานพบว่า โดยรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันตามวัยของพนักงานพบว่า โดยรวมพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับในด้านค่าตอบแทน พบว่าเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน วุฒิการศึกษา และแผนกงาน พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจุบันใจ และปัจจุบันอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจุบันใจ และปัจจุบันอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ ไม่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงลงได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก บริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ที่ได้ให้ทางผู้ศึกษาได้เข้าไปเก็บข้อมูลในการศึกษาอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์มาริสสา ทรงพระ อาจารย์ที่ปรึกษาและขอขอบพระคุณผู้ให้คำปรึกษา อาจารย์ ดร.พิษณุ วรรณกุล เป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้แนวคิดและคำแนะนำในการศึกษา ตลอดจนการแก้ปัญหาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา จนกระทั่งการศึกษาอิสระสำเร็จไปได้ด้วยดี จึงใคร่ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ท่านผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด คุณฉัตรแก้ว ฮาตระกูล (ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายโรงงาน) คุณทรงพล ทองซัซ (ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน 1) คุณธีระพล ถ้ำหิน (ผู้ช่วยผู้จัดการส่วนวิศวกรรมการผลิต) ที่ได้ให้โอกาสข้าพเจ้าเข้าแจกแบบสอบถามกับพนักงานภายในบริษัท และพี่ ๆ เพื่อน ๆ พนักงานทุกคนที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการวิเคราะห์และประมวลผลในการทำการศึกษาอิสระฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนในเรื่องทุนการศึกษาและให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาเสมอมา และ รวมทั้งพี่ ๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจ

ขอขอบพระคุณ พี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต รุ่นที่ 1 ทุกคน ที่ให้คำชี้แนะ คำปรึกษา และให้กำลังใจแก่ผู้ศึกษาเสมอมา

หากการศึกษาอิสระฉบับนี้พอมีประโยชน์อยู่บ้าง ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ผู้มีพระคุณทั้งปวง สำหรับข้อผิดพลาดทั้งหมดในการศึกษาอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอน้อมรับผิดและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สมจินดา เถกิงเกียรติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภูมิ.....	(9)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
1.4 คำนียามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานและองค์ประกอบ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	6
2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานและประโยชน์ ของการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน.....	9
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	34
3. ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การเก็บข้อมูล.....	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
3.3 การทดสอบความแม่นยำและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ.....	37
4. ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	41
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบัน.....	43
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันมั.....	49
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตาม อายุงาน วุฒิการศึกษา และแผนกงาน.....	58
5. สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	72
5.2 การอภิปรายผล.....	74
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	41
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยจิตใจของพนักงานโดยรวมและรายด้าน.....	43
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยจิตใจของพนักงานด้านลักษณะงาน.....	44
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยจิตใจของพนักงานด้านความสำเร็จของงาน.....	45
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยจิตใจของพนักงานด้านการยอมรับนับถือ.....	46
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยจิตใจของพนักงานด้านความรับผิดชอบ.....	47
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยจิตใจของพนักงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน.....	48
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานโดยรวมและรายด้าน.....	50
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานด้านสภาพการทำงาน.....	51
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานด้านค่าตอบแทน.....	52
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานด้านสวัสดิการ.....	53
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	54
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานด้านการบังคับบัญชา.....	55
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอานามัยของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ในการทำงานในปัจจัยอำนวยการของพนักงานด้านนโยบายและการบริหาร.....	55
4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน.....	59
4.17 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยเชิงจิต ด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามอายุงาน.....	61
4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	62
4.19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยเชิงจิต ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	64
4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามแผนงาน.....	65
4.21 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยเชิงจิต ด้านลักษณะงาน จำแนกตามแผนงาน.....	67
4.22 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอำนวยการ ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามแผนงาน.....	68
4.23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอำนวยการ ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามแผนงาน.....	68
4.24 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอำนวยการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามแผนงาน.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัย ด้านสวัสดิการ จำแนกตามแผนงาน.....	69
4.26 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามแผนงาน.....	70
4.27 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัย ในภาพรวม จำแนกตามแผนงาน.....	70

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	13
2.2 ลำดับความต้องการของบุคคลตามทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์.....	14
2.3 การปรับให้สอดคล้องกันระหว่างผู้ที่ต้องการความสำเร็จ.....	17
2.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	35

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสมัยเดิม.....	19
2.2 แนวต่อเนื่องสองอันของเซอร์ชเบิร์ก.....	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันลักษณะของงาน วิธีการทำงาน เป้าหมายและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์กรแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกัน โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนผู้บริหารขององค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดแนวทางในการวางแผนการบริหารองค์กร โดยผู้บริหารเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผน และกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

แนวทางของการบริหารงานองค์กรภายใต้ภาวะการแข่งขัน มีความจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การใช้ทรัพยากรในระบบหรือกระบวนการ เช่น แรงงาน อุปกรณ์ เงินลงทุน วัตถุดิบต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ อย่างเหมาะสม และเกิดความคุ้มค่ารวมไปถึงการลดปริมาณการใช้ทรัพยากร เพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เกิดจากระบบหรือกระบวนการอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีคุณภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น สามารถทำได้โดยการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นภายในองค์กร การใช้วัตถุดิบอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการขององค์กร ประเด็นที่น่าสนใจ คือ เริ่มมีการให้ความสำคัญและปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถมีความสัมพันธ์กับการก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านผลผลิตขององค์กร เช่น การให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่เป็นธรรมกับพนักงานซึ่งมีส่วนส่งเสริมให้พนักงานเกิดความตั้งใจและมีกำลังใจในการทำงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการทำงานของพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในการทำงานด้วยวิธีการที่ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานเกิดทักษะและความชำนาญในงานที่รับผิดชอบมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด
2. เพื่อต้องการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด

1.3 ขอบเขตในการศึกษา

เพื่อจำกัดขอบเขตของการศึกษาให้ชัดเจน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตาม สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากรได้แก่พนักงานประจำที่ทำงานใน บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่กลุ่มประชากรในข้อ 2.1 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 2,982 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2548 : 194) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 353 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน
 - 3.1.1 อายุงาน
 - 3.1.2 วุฒิการศึกษา
 - 3.1.3 แผนกงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย 12 ด้าน
 - 3.2.1 ปัจจัยงูใจ มี 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน

3.2.2 ปัจจัยอนามัย มี 7 ด้าน ได้แก่ สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

1.4 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยศึกษาตามแนวความคิดของเฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยอนามัย ได้แก่ สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ซึ่งทำให้บุคคลในองค์กร ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะงาน หมายถึง การกิจตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ ปลื้มใจ

การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการปฏิบัติงาน ขอมรับในความรู้ความสามารถ ยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายและมีอำนาจในการทำงานอย่างเต็มที่

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าในงานโดยได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน

ปัจจัยอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานและใช้ในการทำงาน และรวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สิน

ค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ เช่น โบนัสที่ยุติธรรมและมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน

สวัสดิการ หมายถึง บริการที่ผู้บริหารจัดการให้แก่พนักงานทั้งในขณะปฏิบัติงานและนอกเวลาปฏิบัติงาน ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตของพนักงาน เพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ที่พักอาศัย อาหาร ค่ารักษาพยาบาล และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความแน่นอน คงทนของตำแหน่งงานและองค์กร ตลอดจนความถาวรในการจ้างงาน

การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครองพนักงาน การดำเนินงาน การควบคุมงาน และความยุติธรรมในการบริหารงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การปรึกษาหารือ การยอมรับในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน

นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีระบบระเบียบ และเป็นไปอย่างยุติธรรม

อุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หมายถึง สถานประกอบการขนาดใหญ่จำนวน 1 แห่ง ที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการผลิตเหล็กขึ้นรูป

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานประจำ โดยนับตั้งแต่วันเริ่มดำเนินงานจนถึงปัจจุบันที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้แบ่งอายุงานของพนักงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. อายุงานน้อยกว่า 2 ปี
2. อายุงาน 2 – 4 ปี
3. อายุงาน 5 - 7 ปี
4. อายุงาน 8 – 10 ปี
5. อายุงานมากกว่า 10 ปี

วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาและได้รับการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ หรือกรมอาชีวศึกษา หรือทบวงมหาวิทยาลัย ของพนักงานประจำที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้แบ่งวุฒิการศึกษาของพนักงานออกเป็น 5 ระดับ คือ

1. มัธยมศึกษาตอนต้น
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
3. อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

แผนงาน หมายถึง หน่วยงานหรือส่วนงานที่สังกัดอยู่และมีหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบันของพนักงานประจำที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้แบ่งแผนงานของพนักงานออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วนสำนักงาน
2. ส่วนผลิต

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้บริหารสถานประกอบการรับรู้ถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามความแตกต่างของสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ วิทยาลัยบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสถานประกอบการนำไปดำเนินการแก้ไขปรับปรุงองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อันมีผลต่อการบำรุงขวัญและกำลังใจของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตของสถานประกอบการโดยตรง
3. เพื่อส่งเสริมให้พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ วิทยาลัยบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น อีกทั้งเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงานและเป็นการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศไทยอีกด้วย

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา: บริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานและประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน และองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 100) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใดด้วยสิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจ และความไม่พอใจได้

พงศ์ หรดาล (2540 : 41) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

สกุล นิลนพคุณ (2539 : 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นไปได้ทั้งทัศนคติและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน

ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากองค์การมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

Cherrington (1991 : 103) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดจากประเด็นทุกประเด็นที่แวดล้อมงานของพนักงานจนทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Fieldman and Arnold (1983 : 192) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือสิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่พวกเขาปฏิบัติ

Luthans (1992 : 114) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามากหรือน้อยเพียงใด และถ้าหากพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

Vecchio (1988 : 116) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องานรวมถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้ได้รับการตอบสนองเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.1.2 องค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการและผู้ที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้หลายท่าน ซึ่งพอประมวลเสนอไว้เป็นแนวคิดได้ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 56 – 61) ได้สรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่มุ่งใจให้เกิดการทำงานไว้ 11 ประการ คือ

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน
3. การให้การยกย่องและสถานภาพ
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น
5. ความมั่นคงและความปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว
8. โอกาสในการก้าวหน้า
9. เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน

10. สภาพการทำงานที่ดี

11. การแข่งขัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320 – 321) สรุปปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 2 ประการคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงินซึ่งสามารถให้การจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อม การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ส่วนการจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และประโยชน์ เกื้อกูลต่าง ๆ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่อง ชมเชย การได้รับการยอมรับนับถือจากหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2544 : 394 – 398) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่องและสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

Gilmer (1967 : 380 – 384) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในงานมีความสำคัญมากสำหรับเขา แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Manage) ได้แก่ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) มีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of The Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานและประโยชน์ของการสำรวจ

ความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.1 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ปกาวดี ดุยจินดา (2532 : 530 – 531) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต การทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคล และในขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานจะต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับพนักงาน อีกทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ว่าทำให้

สามารถรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Davis (1950 : 630) การที่องค์กรต่าง ๆ ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในองค์กรของตนก็เพราะเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎ ข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

จากแนวคิดในเรื่องความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2.2.2 ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน

การที่องค์กรได้สำรวจความพึงพอใจของพนักงานจะเป็นการช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรสามารถบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พงส์ หรดาล (2540 : 59 – 60) โดยทั่วไปองค์กรทำการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้ คือ

1. ค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร องค์กรหลายแห่งค้นพบว่า การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในการทำงาน เช่น ถ้าผู้บริหารมองเห็นแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานลดลง เนื่องจากผลประโยชน์ตอบแทนแล้ว องค์กรก็ควรจะตั้งระมัดระวัง

ปัญหาในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารควรจะมีการทบทวนนโยบายเสียใหม่เพื่อค้นหาว่าทำไมคนงานจึงเกิดความไม่พึงพอใจสูงขึ้น

2. ค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน องค์กรควรจะใช้การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานเพื่อค้นหาสาเหตุการออกจากงาน และการขาดงานเพราะบางทีพฤติกรรมของคนงานที่แสดงออกมาอาจเกิดจากผลตอบแทนค่าจ้างที่ต่ำ งานไม่ท้าทายหรือโอกาสการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานมีน้อย เป็นต้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานลาออกจากงานหรือขาดงานก็ได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่มีการสำรวจหรือคาดคะเนสาเหตุอาจสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้ในที่สุด

3. ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของคนงาน การสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน สามารถใช้การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กร ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติของคนงานก่อนการเปลี่ยนแปลงกับทัศนคติของคนงานหลังการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บริหารจึงสามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของคนงานได้

4. กระตุ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น โดยทั่วไปการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานจะต้องปกปิดชื่อของคนงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้คนงานมีอิสระในการให้ข้อมูล เพราะข้อมูลบางข้อมูลไม่สามารถพูดกับผู้บริหารโดยตรง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนได้เป็นอย่างดี และการสำรวจความพึงพอใจนี้จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างได้อีกด้วย เพราะผู้บริหารได้รู้ปัญหาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขได้ เพราะถ้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไข อาจจะเป็นปัญหาต่อการบริหารงานในอนาคตได้

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลโดยตรงกับการบริหารงานและการเพิ่มผลผลิตขององค์กร ผู้บริหารที่ฉลาดและต้องการประสบผลสำเร็จในการทำงานควรทำให้คนงานมีความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสภาพแวดล้อมขององค์กร บุคคลหรืองาน เพื่อศึกษาว่าอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะถ้าคนงานมีความพึงพอใจต่องานก็จะทำให้เกิดการลดปัญหาและข้อยุ่งยากต่าง ๆ ในการบริหารงานมีความรักและจงรักภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการเข้าออกงาน ลดการขาดงาน ลดการร้องทุกข์ ลดพฤติกรรมก้าวร้าวและในระยะยาวก็เกิดการเพิ่มผลผลิต

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (ราณี อธิชัยกุล. 2543 : 246 – 248) นับได้ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุดคือ ความต้องการพื้นฐานขึ้นไปจนระดับสูงสุด
3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นหรือจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน
4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำเนินชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่นรวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกหรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยากและหาบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ผู้บริหารต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ดังนั้นผู้บริหาร

พึงตอบสนองความต้องการของพนักงานให้อยู่ในระดับ โดยพิจารณาว่าพนักงานคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานปรากฏใน แผนภูมิที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการระดับสูงเป็นเรื่องยากที่สุดสำหรับผู้บริหารเนื่องจากผู้บริหารจะมีความยากลำบากในการวิเคราะห์ว่าพนักงานคนใดมีศักยภาพและความพร้อมที่จะก้าวไปสู่ระดับสูงต่อไป

แผนภูมิที่ 2.1

ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์



ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 111) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นตอนความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ดังแผนภูมิที่ 2.2 ซึ่งความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์แบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ (จรรยาฤกษ์ ศรีม่วง. 2543 : 11)

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relateness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานภาพที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลได้แก่ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จ

แผนภูมิที่ 2.2

ลำดับความต้องการของบุคคลตามทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์



ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory)

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540 : 45 – 46) ได้กล่าวถึง วิธีการที่ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสรุปเอาไว้ว่าทัศนะหรือแนวคิดของผู้บริหาร ในด้านธรรมชาติของมนุษย์ ยึดอยู่บนข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับคนอยู่ 2 กลุ่ม และผู้บริหารมีความโน้มเอียงที่จะกำหนดพฤติกรรมของเขาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาตามข้อสมมติฐานที่เขาคิดไว้หรือมีอยู่ สมมติฐานของกลุ่มแรกมีลักษณะที่เป็นทางลบ ซึ่งแมคเกรเกอร์กำหนดไว้ว่าเป็น ทฤษฎี X และข้อสมมติฐานของกลุ่มที่สองมีลักษณะไปในทางบวก ซึ่งกำหนดเป็น ทฤษฎี Y ดังนี้

ข้อสมมติฐาน 4 ประการของ ทฤษฎี X ที่นักบริหารกำหนดหรือยึดถือกันคือ

1. ภายในจิตใจของคนงานทั่ว ๆ ไป แล้วจะไม่ชอบทำงานและหากเมื่อมีโอกาสและเป็นไปได้ก็จะหลบหรือหลีกเลี่ยงงาน
2. เนื่องจากคนงานไม่ชอบทำงาน ดังนั้น ต้องบังคับควบคุมหรือต้องขู่ว่าจะลงโทษเพื่อที่จะให้ทำงานตามเป้าหมายที่ต้องการ
3. คนงานจะไม่ยอมรับผิดชอบหรืออยากจะลดความรับผิดชอบ และจะแสวงหาข้อแนะนำที่เป็นแบบทางการจากคนอื่นเมื่อโอกาสอำนวยให้
4. คนงานส่วนมากจะให้ความสำคัญทางด้านความมั่นคง และความปลอดภัย มากกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานและจะแสดงออกในแง่ของความทะเยอทะยานน้อยมาก

ข้อสมมติฐาน 4 ประการของ ทฤษฎี Y เป็นสมมติฐานที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับแนวความคิดด้านลบเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ที่นักบริหารยึดถือในการบริหารงาน คือ

1. คนงานสามารถที่จะมองการทำงานว่าเป็นของธรรมดา เช่นเดียวกับการที่ต้องพักผ่อน และต้องเล่น
2. คนงานทุกคนจะดำเนินงานด้วยตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้ ถ้าหากเขาให้คำมั่นหรือยึดคำมั่นต่อวัตถุประสงค์ของการทำงาน
3. คนเราโดยปกติสามารถที่จะเรียนรู้ในการยอมรับ หรือจะแสวงหาความรับผิดชอบ
4. การมีความคิดสร้างสรรค์ นั่นก็คือ มีความสามารถที่จะทำการตัดสินใจที่ดีจะมีอยู่ได้ในคนทุกคนและไม่จำเป็นว่ามีเพียงในกลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่ทางด้านการบริหารเท่านั้น

ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้ของแมคเคิลแลนด์ (McClelland's Learned Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้ของแมคเคิลแลนด์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 116 – 117) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกันและเป็นที่ต้องเรียนรู้ไม่ใช่ ถ่ายทอดทางพันธุกรรมโดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลมีความต้องการความสำเร็จ (Nach) จากการวิจัยของ แมคเคิลแลนด์ พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นโดยแสวงหา สถานการณ์ซึ่งสามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหาไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหาและพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตร ไม่ตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Dale Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเองและเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร และชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความต้องการของบุคคลที่นิยมใช้วิธีหนึ่งคือ การใช้เทคนิคการสร้างภาพ (Projective Test) เป็นวิธีการวัดบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งมีความต้องการที่คลุมเครือและประเมินบุคลิกภาพในรูปของคุณสมบัติของพนักงานหรือเป็นเครื่องมือทางจิตวิทยาเพื่อดึงเอาความคิดของพนักงานออกมาโดยไม่ให้พนักงานรู้ตัว เพื่อให้เห็นความคิดและปฏิกิริยาของคนอื่นและสามารถใช้รวบรวมข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ความสนใจ ตลอดจนอุปนิสัย วิธีนี้ใช้ในการฝึกอบรมด้วย ผู้ฝึกอบรมต้องการประสิทธิผลในการสอนบุคคลที่จะทำให้เกิดความต้องการความสำเร็จ ต้องการเอาชนะ เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะบรรลุความสำเร็จระดับสูง

ประการที่ 1 ผู้ที่ต้องการความสำเร็จจะพอใจในงานที่มีลักษณะ (1) มีความรับผิดชอบส่วนบุคคล (2) มีการป้อนกลับ (3) มีความเสี่ยงปานกลาง เหตุการณ์ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะดังกล่าวเช่น

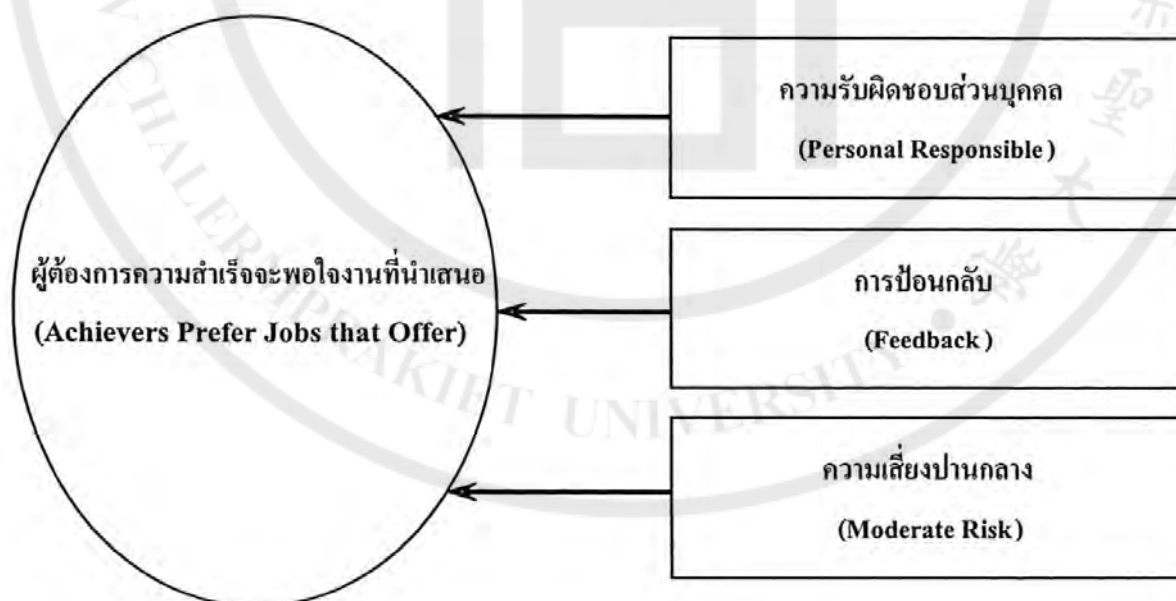
ผู้ที่ต้องการความสำเร็จมักจะเป็นผู้ประสบความสำเร็จในกิจกรรมการประกอบการ เช่น การทำธุรกิจส่วนตัว และเป็นผู้จัดการหน่วยงานภายในองค์กรขนาดใหญ่

ประการที่ 2 ผู้ที่ต้องการความสำเร็จสูง ไม่จำเป็นที่จะนำไปสู่การเป็นผู้จัดการที่ดีเสมอไป โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จระดับสูงจะมีความสนใจถึงวิธีทำงานด้วยตัวเองและอาจจะไม่มีอิทธิพลที่จะทำให้บุคคลอื่นทำงานได้ดี เช่น พนักงานขายที่มีความสำเร็จสูง อาจไม่จำเป็นจะต้องเป็นผู้จัดการขายที่ดีด้วย และผู้จัดการทั่วไปในองค์กรขนาดใหญ่ไม่จำเป็นต้องมีความต้องการความสำเร็จสูงก็ได้

ประการที่ 3 ความต้องการความผูกพัน (Affiliation) และความต้องการอำนาจ (Power) มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความสำเร็จในการจัดการ ผู้จัดการที่ดีที่สุด จะมีความต้องการอำนาจสูงและมี ความต้องการความผูกพันต่ำ รวมทั้งความต้องการอำนาจระดับสูงอาจจะมีผลมาจากความต้องการประสิทธิภาพในการจัดการ

แผนภูมิที่ 2.3

การปรับให้สอดคล้องกันระหว่างผู้ที่ต้องการความสำเร็จ



ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 120 – 123) พัฒนามาจากสมมติฐานที่ว่าก่อนที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้กระทำสิ่งใดเขาจะต้องพิจารณาก่อนว่าความสามารถและความพยายามของเขาจะทำให้ได้ผลตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ หรืออาจกล่าวได้ว่าการจูงใจให้ทำงานเป็นความคาดหวังที่ยึดถือของแต่ละบุคคล ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ 3 ประการคือ

ประการที่ 1 ทฤษฎีความคาดหวังส่วนแรก เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง เพื่อโอกาสที่จะได้รับความสำเร็จในอาชีพในอนาคต โดยแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังว่า ถ้าใช้ความสามารถโดยมีเครื่องมือ มีทรัพยากรช่วยในการปฏิบัติงานแล้วจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และถ้ามีการใช้ความอดสาเหเพิ่มมากขึ้นจะได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ถ้าไม่ปฏิบัติตามที่คาดหวังแล้วจะมีผลให้ท้อใจและเกิดความเบื่อหน่าย เช่นพนักงานขายของโรงแรมพยายามหาลูกค้ามาพักและใช้บริการอื่น ๆ ของโรงแรมแม้จะใช้ความพยายามโดยวิธีต่าง ๆ แล้วยังไม่สามารถทำยอดขายได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จนเกิดความท้อแท้แทนที่ผลงานจะมากขึ้นกลับลดน้อยลงในเรื่องนี้ผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพ จะต้องตั้งเป้าหมายที่น่าจะเป็นไปได้พร้อมทั้งให้การสนับสนุนทั้งด้านการฝึกอบรมที่จำเป็นตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือในการดำเนินงาน และพิจารณาในเรื่องของการมอบหมายงานให้สอดคล้องกับทักษะและความถนัดของแต่ละบุคคล บุคคลจะถูกจูงใจให้ทำงานตามขอบข่ายที่เขามีความคาดหวังโดยการใช้ความอดสาเห และหวังผลจากการทำงาน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของงาน

ประการที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังส่วนที่สอง เป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินผลของงานกับระบบค่าตอบแทนโดยคาดหวังว่า หากทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลงานปรากฏแล้วย่อมได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัล ซึ่งถ้าเป็นไปตามความคาดหวังแล้วก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานต่อไป แต่ถ้าผลงานที่ดีเด่นของเขาถูกมองข้ามไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บริหาร แล้วจะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาตกต่ำลงไป เกิดความท้อถอยในการปฏิบัติงาน

ประการที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวังส่วนที่สาม เป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่ได้รับเนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะไม่ได้เป็นที่พึงพอใจทัดเทียมกัน บางคนอาจจะคาดหวังผลตอบแทนเฉพาะอย่าง แต่ละคนจะให้คุณค่าของความพอใจตามผลรับที่แตกต่างกัน ถ้าได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นบวก ถ้าไม่เป็นอย่างที่ต้องการก็จะให้คุณค่าเป็นลบ แต่ถ้ามีความรู้สึกละเลย ๆ คุณค่าผลตอบแทนจะเป็นศูนย์ ตัวอย่างเช่นพนักงานทำความสะอาดของโรงแรม ทำงานขยัน ซื่อสัตย์ เรียนรู้งานได้รวดเร็ว ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้รับโบนัสพิเศษและเลื่อนระดับอย่างรวดเร็วได้เป็นแม่บ้านของโรงแรม ซึ่งผลตอบแทนทั้งเงินและการเลื่อนระดับจะถูกตีคุณค่าเป็นบวก แต่ในกรณีนี้ถ้าความอดสาเหของเขาได้รับความไว้วางใจจากเจ้าของโรงแรมให้ไปช่วยเป็นแม่บ้านให้ในโรงแรมสาขาที่อยู่ต่างจังหวัด ในขณะที่ครอบครัวอยู่ในกรุงเทพฯ และไม่พร้อมที่จะไป

ผลตอบแทนจะถูกตีคุณค่าเป็นลบได้ หากไม่ได้รับการแก้ไขจะเกิดความท้อถอยในการทำงานได้ และผลงานของพนักงานที่ผู้บริหารต้องการนั้น ต้องมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติและวัดได้ ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การให้ผลตอบแทนต้องเสมอภาคและยุติธรรม

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner และ Synderman. 1993 : 107 – 119) ได้รับความสนใจอย่างมาก ส่วนหนึ่งของทฤษฎีที่ได้รับความสนใจสืบเนื่องมาจากข้อโต้แย้งของเขาที่มีต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจในงานสมัยเดิม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจในงานสมัยเดิม ซึ่งเป็นที่ยอมรับระหว่างผู้ทำการศึกษาในเรื่องนี้คือ การตอบสนองความพึงพอใจในงานของพนักงานนั้นอาจจะพิจารณาได้จากแนวต่อเนื่องที่มีปลายสุดด้านหนึ่งเป็นความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และปลายสุดอีกด้านหนึ่งของแนวต่อเนื่องเป็นความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ความคิดเห็นดังกล่าวจะเห็นจากภาพที่ 2.1



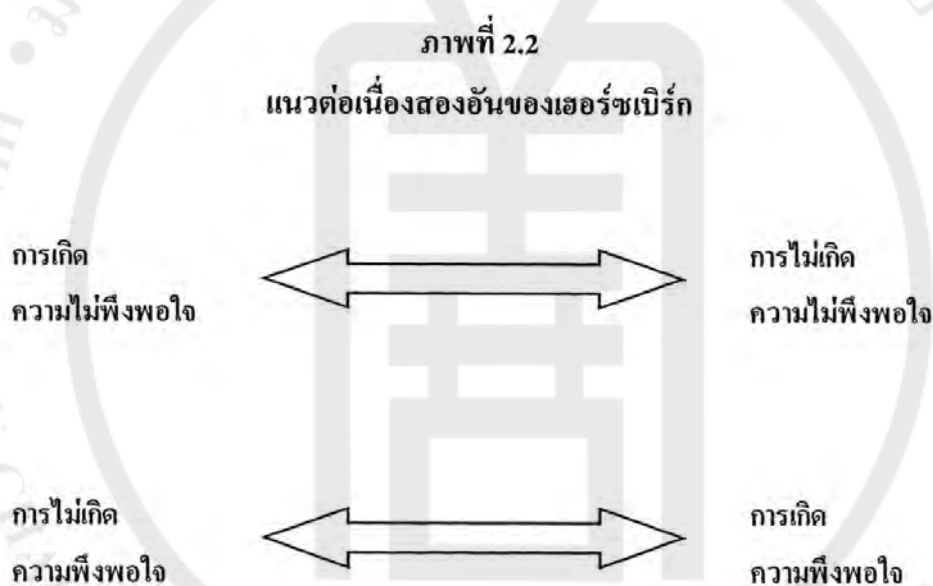
ที่มา : Herzberg, Mausner และ Synderman. 1993 : 107 – 119

ความพึงพอใจในงานจะอยู่ตรงกันข้ามกับความไม่พึงพอใจในงาน ยิ่งกว่านั้นความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความพึงพอใจในงานสมัยเดิมยังถือว่าประเภทของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานจะมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงานด้วย เช่น ค่าจ้างหรือเงิน ได้รับการพิจารณาว่าจะให้ผลกระทบทั้ง 2 ด้าน ถ้าหากว่าพนักงานมีความพึงพอใจในค่าจ้างหรือเงินที่ได้รับจากการทำงาน พนักงานจะ “มีความพึงพอใจในงานที่ทำ” แต่ถ้าหากว่าพนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อค่าจ้างหรือเงินที่ได้รับจากการทำงานแล้ว พนักงานจะ “ไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ”

เฮิร์ซเบิร์กชี้ให้เห็นถึงความต้องการของคนเบื้องต้น 2 อย่างในการทำงาน ความต้องการอย่างแรก เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานความต้องการดังกล่าวอาจจะตอบสนองได้จากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมดังกล่าว เฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่าเป็น

ความต้องการของพนักงานที่จะใช้ความสามารถของพวกเขาและต้องการความก้าวหน้า ความต้องการเหล่านั้น อาจตอบสนองได้จากปัจจัยเชิงใจประเภทต่าง ๆ เฮิร์ชเบิร์กเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยเชิงใจ” (Motivation Factors) ปัจจัยเชิงใจจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ และแสดงให้เห็นว่าจะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ทัศนะของเฮิร์ชเบิร์กในเรื่องของอิทธิพลที่แตกต่างกันของปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยเชิงใจนั้นได้นำไปสู่ข้อโต้แย้งของเขาที่ว่าจะมี “แนวต่อเนื่องสองอัน” เกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานแทนที่จะเป็นแนวต่อเนื่องเพียงอันเดียวอย่างในสมัยเดิม แนวต่อเนื่องสองอันของเฮิร์ชเบิร์กจะปรากฏในภาพที่ 2.2



ที่มา : Herzberg, Mausner และ Synderman. 1993 : 107 – 119

ความสำคัญของความคิดเห็นในเรื่องแนวต่อเนื่องสองอันของเฮิร์ชเบิร์กคือประเภทของปัจจัยที่เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในงาน (ปัจจัยอนามัย) นั้นจะไม่เหมือนกับประเภทของปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (ปัจจัยเชิงใจ) ดังนั้นการป้องกันหรือการลดความไม่พึงพอใจในงานจะแตกต่างไปจากการรักษาหรือเพิ่มความพึงพอใจในงาน ในกรณีแรก การกระทำจะมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ส่วนในกรณีที่สองนั้นการกระทำจะมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การปรับปรุงงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปคือ Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎีเฮอร์ซเบิร์กได้ดำเนินการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 200 คนจาก 11 อุตสาหกรรมในเขตเมือง Pittsberg ในสหรัฐอเมริกาซึ่งจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้คือเพื่อประโยชน์ในทางอุตสาหกรรม ประโยชน์ที่คาดหวังไว้คือการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีผลทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานและสร้างสัมพันธ์อันดีในการทำงานและเพื่อประโยชน์สำหรับทุกคน ก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ในการดำเนินการสัมภาษณ์ เฮอร์ซเบิร์กและผู้ร่วมงานถามถึงเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ผู้ทำงานได้ประสบมาในช่วงต่าง ๆ และการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอยู่ 5 ประการ คือ

1) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงรู้สึกเกิดความพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน

3) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้ที่มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ

1) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2) ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ เช่น โบนัสที่ยุติธรรม และมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนเพียงพอต่อการครองชีพปัจจุบัน

3) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนคงทนของตำแหน่งงานและองค์การตลอดจนความถาวรในการจ้างงาน

4) สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง บริการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างทั้งในขณะที่ปฏิบัติงานหรือนอกเวลาปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อความมั่นคงในการดำรงชีวิตของลูกจ้าง เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เช่น ที่พักอาศัย อาหาร ค่ารักษาพยาบาล

5) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship : Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี ต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับผู้อื่นได้บังคับบัญชา

6) การบังคับบัญชา (Supervisions) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

7) นโยบายและการบริหาร (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีระบบระเบียบ และเป็นไปอย่างยุติธรรม

กล่าวโดยสรุปว่าทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก เป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ดีโดยคำนึงถึงทั้งลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยในส่วนของลักษณะส่วนบุคคลจะอธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกัน บุคคลจึงถูกจูงใจจากปัจจัยที่แตกต่างกัน ในส่วนของลักษณะงานจะอธิบายว่าถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะงานที่ทำอยู่ จะทำให้พวกเขาเกิดความชอบและรักงานจนทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของสภาพแวดล้อมในการทำงานจะอธิบายได้ว่าถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานจะสามารถทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารและนักวิชาการได้ให้ความสนใจต่อความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ โดยถือว่าความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่มี

อิทธิพล และมีผลต่ออัตราการเข้า-ออกงาน ต่อการขาดงาน การลาออก และสุขภาพของพนักงาน (ปภาวิ ดุลยจินดา. 2532 : 542 – 543) ดังนี้

1. อัตราการเข้า-ออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน และอัตราการเข้า-ออกงาน เป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพอใจในงานมากเท่าใดอัตราเข้า-ออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้จะเห็นได้ชัดโดยเฉพาะช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะเช่นนั้น คนทำงานจะมีโอกาสเลือกงานที่ทำได้มากกว่า เพราะฉะนั้น การเข้า-ออกงานของเขาจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพอใจที่ต่ำสำหรับการทำงานเดิม

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน และการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพอใจในงานมาก การขาดงานก็จะยิ่งน้อยลง จากการศึกษาคนทำงานระดับเสมียนในหน่วยงานหนึ่งพบว่า ระดับความพอใจของคนทำงานที่วัดได้ในปีหนึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลทำนายอัตราการขาดงานของคนทำงานกลุ่มเดียวกันในปีถัดมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนทำงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนทำงานที่พอใจในงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจของเขา

3. สุขภาพของพนักงาน ความไม่พอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรง ความเครียด ความกังวลนำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร ความเครียด ความกังวลเหล่านี้หรือที่เรียกว่าความกดดันทางสังคมในองค์กร เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น ความไม่แน่ใจในบทบาทหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การรับผิดชอบงานที่เกินขอบขีดความสามารถ ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานในความรับผิดชอบ

ประเด็นเกี่ยวกับความพอใจในงานกับสุขภาพอาจพิจารณาได้ในอีกแง่มุมหนึ่ง คือความเหมาะสมของคนกับงาน การบรรจุผู้ที่มีสุขภาพทั้งกายและใจไม่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือตำแหน่งงานอาจนำไปสู่ความไม่พอใจในงานและสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมได้

การมีอัตราการเข้า-ออกงานสูง การขาดงานบ่อย และการที่พนักงานมีสุขภาพไม่ดีเป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงานเมื่อมีทัศนคติไม่ดีต่องาน หรือมีความพึงพอใจในงานในระดับต่ำพฤติกรรม ถดถอยนี้มีผลต่อองค์กร การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดการล่าช้าและทำให้องค์กรต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนทำงาน การเข้า-ออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมคนงานเข้าใหม่ซึ่งมีจำนวนไม่น้อย นอกจากพฤติกรรมถดถอยดังกล่าว คนทำงานที่มีระดับความพอใจในงานต่ำ ยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย พฤติกรรมนี้อาจแสดงออกในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์กรแก่หน่วยงานอื่น และกิจกรรม

สภาพแรงงาน เช่น การนัดหยุดงานแบบไม่บอกล่วงหน้า (Wild Cat) หรือการเถียงงาน พฤติกรรมก้าวร้าวนี้อาจสืบเนื่องเชื่อมโยงไปยังบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ที่ใกล้ชิดกับคนทำงานเช่น เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งระหว่างกันได้ พฤติกรรมก้าวร้าวนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลดความร่วมมือประสานงานและลดโอกาสการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้หากอัตราค่าจ้างที่คนงานได้รับในขณะนั้น ไม่เป็นที่เพียงพอแล้ว ก็ยังอาจทำให้เกิดกรณีการลักขโมยได้ด้วย

วิธีการวัดความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมี 2 แบบด้วยกัน คือ แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) และแบบมาตรวัดสีหน้า (Faces Scale) (พงศ์ หรดาต. 2540 : 55)

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า JDI ซึ่งสมิธ เก็นคอลล และฮูลิน เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือความพึงพอใจในตัวเอง ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพพื้นฐานของแบบสอบถามแบบนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของคนงานที่จะอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นถ้าเกิดความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ก็แสดงว่าคนงานมีความพึงพอใจในงาน

2. แบบมาตรวัดสีหน้า (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยคุณลักษณะการแสดงออกบนใบหน้าของคน ผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ คูนิน และแบบวัดความพึงพอใจนี้ประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงานโดยทั่วไป เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

เขมิกา ปัญญสังข์ (2548 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พี.เจ. ชลบุรี พาราเวด จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานภายในบริษัท จำนวน 180 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 25 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนกตัด-เจาะ มีเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 2-3 ปี

2. พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่ทํามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก เงินเดือน และระยะเวลาในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จตุรฤทัย ศรีม่วง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย แต่ความจำเป็นของการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากในเรื่องความสอดคล้องกันของเนื้อหาสาระในแต่ละหลักสูตรที่จัดขึ้นอย่างมีความเหมาะสม และตรงกับวัตถุประสงค์และการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย ยังสามารถเพิ่มความรู้ความสามารถ ทักษะหรือปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้ดีขึ้น รวมทั้งพนักงานมีความพึงพอใจมากในเรื่องของการจัดสถานที่ในการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และวิทยากรฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรมีความรู้ในวิชาที่จะบรรยายนั้นเป็นอย่างดี แต่พนักงานยังไม่พอใจในเรื่องของระยะเวลาในการจัดการฝึกอบรม และการจัดการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทยควรจัดให้มีการฝึกอบรมในต่างจังหวัดมากกว่าที่จะจัดการฝึกอบรมภายในเครือซิเมนต์ไทย

ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญมณี โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก โดยพิจารณาองค์ประกอบ 12 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพ

การทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ลูกจ้างที่ทำงานในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญมณี 359 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ให้คะแนนความพึงพอใจตามวิธีของ Likert เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ลูกจ้างที่ทำงานในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญมณี มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ในปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเกณฑ์ต่ำกว่ารายด้านอื่น สถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ แผนกงาน ในปัจจัยอื่นมาพบว่าการลูกจ้างที่ทำงานในแผนกงานสำนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าแผนกงานอื่น ส่วนสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาและแผนกงาน โดยรวมพบว่าไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ทิพย์ภา เคนท้าว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้าต่ออาชีพของตน ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยงูใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายที่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งพนักงานถือว่ามีส่วนสำคัญมาก

ปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายที่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ นโยบายและการบริหาร จึงทำให้พนักงานพยายามสร้างภาพพจน์ที่ดีให้บริษัทอยู่เสมอ

นุชร จันทรแปลง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า

1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และด้านความอบอุ่นแตกต่างกัน

2) พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และด้านความอบอุ่นแตกต่างกัน

3) อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4) ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5) การรับรู้บรรยากาศทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

6) การรับรู้บรรยากาศองค์การ 3 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับคือ ด้านสนับสนุน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความเสี่ยง

บุษรา คิชเทศ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี จากผลการศึกษา พบว่า

1) พนักงานบริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจเป็นลำดับแยกตามองค์ประกอบของงานเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ การได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ตามลำดับ

2) ตัวแปรด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ สถานภาพการสมรส และการมีบุตรใน ความอุปการะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนวุฒิ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือนและตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยจิตใจต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทให้กับการทำงาน จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เป็น ไปตาม วัตถุประสงค์ขององค์การ

ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียร์ไนเพชรเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบ 12 ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม เจียร์ไนเพชร ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมคือแบบสอบถาม ให้คะแนนความพึงพอใจตามวิธีของ Likert เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามสภาพส่วนบุคคลโดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียร์ไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงในปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางในปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านสวัสดิการ และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำในปัจจัยด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลซึ่งได้แก่อายุ ระดับการศึกษา และแผนงาน พบว่า ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ประวิทย์ ถาวรชัยสิทธิ์ (2546 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารากรณีศึกษาบริษัท ทรีแกลท์ อินดัสตรี จำกัด" การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารากรณีศึกษาบริษัท ทรีแกลท์ อินดัสตรี จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการทำงานกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัทจำนวน 152 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 209 คน ผลการศึกษารายงานว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานในด้านคุณค่าและความสำเร็จของงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรทางด้านเงื่อนไขการทำงาน นโยบายการบริหาร ระบบการถ่ายทอดคำสั่งในองค์กร และมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับพึงพอใจและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานในการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถ การบริหารงานในองค์กร การสื่อสารและแสดงความคิดเห็น สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทน อยู่ในระดับไม่พึงพอใจ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบทางสถิติแบบไค-สแควร์ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในขณะที่เพศ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ ส่งเสริมบรรยากาศการมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นมากขึ้น ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบถึงสวัสดิการที่มีของบริษัทให้มากขึ้น รวมทั้งจัดอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงานให้สูงขึ้น

เพ็ญธิดา สาครณิรัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดธน จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดธน จำกัด (มหาชน)

จำแนกตามตัวแปร อายุ ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น พนักงาน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดธน จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสาขาเขต 1 จำนวน 123 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดธน จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสาขาเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความ สัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุน้อย ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ราตรี ยอดคำเนิน (2547 : บทคัดย่อ) การศึกษามีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่น จำกัด (มหาชน) ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ใน 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานประจำที่ทำงานในร้านสาขาบริษัท ซี.พี.เซเว่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 173 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.30 มีการ ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.24 มีสถานภาพโสด (รวมถึงหม้าย หย่าร้าง) คิดเป็นร้อยละ 77.46 ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 56.66 ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 94.80ความพึงพอใจในการทำงานพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งสองปัจจัย ปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า อยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้า พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยกระตุ้นด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.822) รองลงมา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.208) เมื่อ

พิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและประโยชน์ เกื้อกูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่าตำแหน่งงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้จัดการ ส่วนในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรารุธ วัฒนโกศล (2546 : บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท พี.ซี. บี. เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีตัวแปรต้นคือ เพศชาย และหญิง และมีตัวแปรตาม คือ ปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านใจ ประกอบด้วย นโยบายการบริหาร วิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน รายได้ และสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยตามทฤษฎีเฮิร์ชเบิร์ก มีประชากรทั้งหมด 1,118 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 285 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นพนักงานรายวัน และกลุ่มที่ 2 เป็นพนักงานรายเดือน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยศึกษาแนวทางแบบสอบถามของ นิพันธ์ พิสุทธิศักดิ์ (2542) และครุณี ขวาลรัตน์ (2543) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9519 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พี.ซี.บี. เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พี.ซี.บี. เซนเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการมีโอกาสดำเนินตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สฤกษ์พงษ์ กันศิริ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 จากผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และภูมิลำเนาเดิมไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระยะเวลาที่รับราชการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุพจน์ ไมตรีบุญ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่า ในกลุ่มของลักษณะงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงใจที่ทำให้คน

อยากทำงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (มีคะแนนเฉลี่ย 3.29) ด้านความก้าวหน้าในงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 3.37) มีความพึงพอใจในระดับสูงด้านความสำเร็จในงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 3.60) และด้านความรับผิดชอบ (มีคะแนนเฉลี่ย 3.48) ในกลุ่มของสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยจำจน เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 3.67) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 3.61) ด้านความก้าวหน้าในงาน (มีคะแนนเฉลี่ย 3.57) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (มีคะแนนเฉลี่ย 3.48) ตัวแปรภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทั้งในด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ การนำเอาระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนของพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน

อนันตศักดิ์ ศรีเปาะระยะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงด้านการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระดับต่ำด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพศ สถานภาพสมรส ความสุขในชีวิตครอบครัว ส่วนตัวแปรภูมิหลังของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานคือ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีในการทำงาน และตำแหน่งระดับชั้นของงาน

อัญชลี ดวงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาถึงปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ ได้แก่ อายุ และอายุราชการ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และเงินเดือน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ข้อเสนอแนะเพื่อการเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานคือ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีคุณธรรมในการบริหาร และควรมีการพัฒนาองค์กรอย่างจริงจัง

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Al-Nasr (1999 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนในการค้า (รัฐบาล) ซึ่งจากการศึกษา พบว่า สถานที่ทำงาน เพศ ความรับผิดชอบในการดูแล ระดับการศึกษา เชื้อชาติ เงินเดือน อายุ ระดับอาชีพ และการเข้าร่วมการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานทั้งสองส่วน

Al-Qassem (1999 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความพอใจในการทำงานสำหรับอาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองที่มหาวิทยาลัยในรัฐชิคาโก ปี 1998/1999 โดยการศึกษาครั้งนี้มี จุดประสงค์ในการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน กับภาษาอังกฤษซึ่งเป็นเหมือนภาษาที่สองและระดับความพึงพอใจในการทำงานทั่วไปปัจจัยเหล่านี้เป็นการศึกษาเรื่องประชากร และลักษณะส่วนบุคคล ความผันแปรภายในและความผันแปรภายนอกของความพึงพอใจ ความผันแปรของการศึกษาเรื่องประชากรรวมถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ประสบการณ์ อัตราการจ้างงาน ระดับการศึกษาของอาจารย์ ประเภทของสถาบันรวมถึงสถานที่ตั้งของสถาบัน ความผันแปรภายในรวมถึงการรับรู้ ความก้าวหน้าและความรับผิดชอบ ความผันแปรภายนอกรวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงาน การดูแล และสภาพการทำงาน

Busenberg (1999 : Abstract) ได้ทำการศึกษาการก้าวถอยหลัง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์สอนวิทยาศาสตร์หญิง (นักวิทยาศาสตร์หญิง ผู้หญิงในวงการวิทยาศาสตร์ จากการสำรวจแห่งชาติ 1993) ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

1. เพศมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างอาจารย์สอนวิทยาศาสตร์ของอเมริกาทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านสื่อต่าง ๆ
2. นักวิทยาศาสตร์ทั้งหมด ระบุถึง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงแต่ผู้หญิงที่ทำงานในสถาบันมา 4 ปีมีสถิติให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าเพื่อนร่วมงานชาย
3. มุมมองภายนอกของการทำงาน มีความสำคัญมากกว่ามุมมองภายในของการทำงาน ของนักวิทยาศาสตร์ทั้งหมด
4. ผลที่ได้จากการค้นคว้าจากนักวิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาทั้งหมดสามารถทำนายได้โดยตรงว่า ความผันแปรทางสถานะทางสายอาชีพ เช่น ระดับขั้นในการทำงาน และชนิดของสถาบันที่จ้างงาน รวมถึงความผันแปรของกิจกรรมทางสายอาชีพ เช่น เปอร์เซ็นต์ของเวลาที่ใช้ในการวิจัยและการสอน และการทำนายโดยทางอ้อมทางเดียวคือ เพศ
5. ระหว่างนักวิทยาศาสตร์หญิงที่ทำงานในสถาบันมา 4 ปี จะอยู่ในกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี และอยู่ในส่วนของวิศวกรรมและนักฟิสิกส์ ซึ่งพบว่ามีความพอใจอยู่ในระดับต่ำ

Niblock (1999 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน องค์การการศึกษาแห่งรัฐฟลอริดา โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการเปลี่ยนแปลงใน

เรื่องประชากร ถึงแม้ว่าผลการศึกษาที่ได้จะมาจากหลายอาชีพ แต่ก็ยังขาดการศึกษาที่จำเป็นระหว่างระดับผู้จัดการฝ่ายบริการทั่วไปและตัวพนักงานเอง ซึ่งการศึกษานี้ได้แสดงถึงความแตกต่างในความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการในสวนสาธารณะของรัฐฟลอริดา ในส่วนของการศึกษาเรื่องประชากรในแต่ละบุคคลเกี่ยวกับอายุ อำนาจหน้าที่ของงาน การศึกษา และระดับของการตอบแทน

จากการตอบแบบสอบถาม พนักงานบริการสวนสาธารณะทั้ง 158 คน ซึ่งรวมถึงผู้จัดการสวนสาธารณะ ผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานเขตและพนักงานอื่น ๆ โดยการสำรวจใช้แบบสอบถามแบบสั้น ๆ ใช้วัดสิ่งภายใน ภายนอก และความพอใจในการทำงานทั่วไป พบว่า การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริการสวนสาธารณะแห่งรัฐฟลอริดา แต่ระดับการตอบแทนตำแหน่งในการทำงาน อายุไม่เป็นปัจจัยสำคัญ

Payne (1999 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจในฝ่ายบริการอุตสาหกรรมเรือท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเมื่อมีการรู้สึกรับผิดชอบในงานที่ทำและมีการให้รางวัลตอบแทน ซึ่งจากการศึกษา พบว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยระบุถึงการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทนจะอยู่ในระดับที่สูง และพนักงานขายจะพอใจมากที่สุดกับความ สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัย การบริการ ในขณะที่การให้เงินบำนาญ นโยบาย และข้อปฏิบัติของบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด

Pokomey (1997 : 191) ได้ทำการเก็บข้อมูลจากลูกจ้างในสถาบันการเงินเพื่อศึกษาว่าการ ศึกษาของลูกจ้างมีผลกับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาของลูกจ้างมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน นั่นคือลูกจ้างที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าลูกจ้างที่มีการศึกษาค่ำ

Williams (1998 : 71) ได้ทำการศึกษาเพื่อพิจารณาว่าเพศของผู้บริหารในศูนย์ดูแลสุขภาพในวอชิงตันดีซี มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ โดยใช้แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ผลการศึกษา พบว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในศูนย์ดูแลสุขภาพในวอชิงตันดีซี

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาอิสระเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้ คือ ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานและตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ดีโดยคำนึงถึงทั้งลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยในส่วนของลักษณะส่วนบุคคลจะอธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความแตกต่างกัน บุคคลจึงถูกจูงใจจากปัจจัยที่แตกต่างกัน ในส่วนของลักษณะงานจะอธิบายว่าถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อลักษณะงานที่ทำอยู่ จะทำให้พวกเขาเกิดความชอบและรักงานจนทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในส่วนของสภาพแวดล้อมในการทำงานจะอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะสามารถทำให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ผู้ศึกษาพิจารณาจากองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 12 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

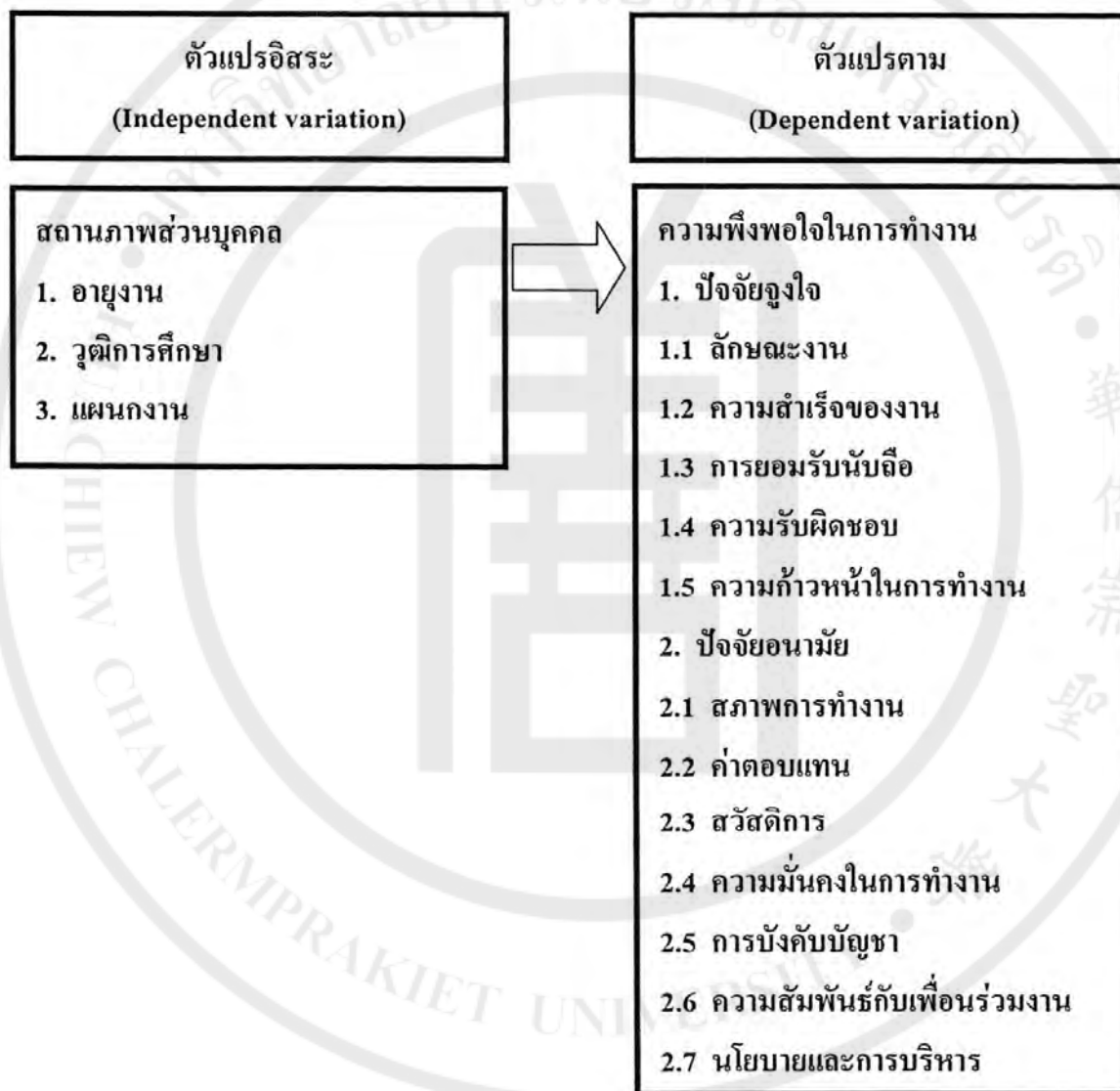
- 1.1 ด้านลักษณะของงาน (Work Itself)
- 1.2 ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)
- 1.3 ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)

2. ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านสภาพการทำงาน (Working Condition)
- 2.2 ด้านค่าตอบแทน (Pay)
- 2.3 ด้านสวัสดิการ (Benefits)
- 2.4 ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
- 2.5 ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)
- 2.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationships: Peers)
- 2.7 ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policies and Administration)

โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2.4

แผนภูมิที่ 2.4
กรอบแนวคิดในการศึกษา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินค์สตรี จำกัด จึงต้องทำการสำรวจความคิดเห็นด้วยแบบสอบถามแบบปลายปิด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และเพื่อต้องการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ดังนั้นจึงมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินค์สตรี จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มประชากรในข้อ 1 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด 2,982 คน จากการคำนวณ โดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548 : 194) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 แทนค่าสูตรได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 353 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบ ได้แก่ อายุงาน วุฒิการศึกษา แผนกงาน จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ 12 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 51 ข้อ

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้วิธีของ Likert คำตอบประเมินเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้คะแนน 5 4 3 2 1 เมื่อตอบ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนคำถามที่เป็นในเชิงลบ (Negative) ให้คะแนน 1 2 3 4 5 เมื่อตอบ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

3.3 การทดสอบความแม่นยำและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา คือ อาจารย์มาริสสา ทรงพระ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษา

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำมาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ คือ อาจารย์ ดร.พิษณุ วรรณกุล ร่วมให้การพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

3.4 การเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window Version 7.0) ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 มาหาค่าร้อยละ และตอนที่ 2 มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) คำนวณได้จากสูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 73)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คำนวณได้จากสูตร (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538 : 79)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2537 : 100) ดังนี้

- 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก
- 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ
- 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง
- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงมาก

3. หาความสัมพันธ์โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติจากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 175)

F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{S_b^2}{S_w^2}$$

เมื่อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้สูตร LSD (Fisher' Least Significant Difference) ดังนี้

ถ้าจำนวน n ในแต่ละกลุ่มเท่ากันจะใช้สูตร

$$LSD = t_{\alpha} \sqrt{\frac{2MS_w}{n}}$$

จำนวน n ในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันใช้สูตร

$$T = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{MS_w \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

เมื่อ $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_1 แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่ 2

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Window Version 7.0) จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษา นำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบความเรียงโดยเรียงลำดับผลการศึกษาดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันมัช ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน วุฒิการศึกษาและแผนงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน ได้แก่ อายุงาน วุฒิการศึกษา และแผนงาน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	45	12.7
2 – 4 ปี	116	32.9
5 – 7 ปี	86	24.4
8 – 10 ปี	49	13.9
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	57	16.1
รวม	353	100.0
2. วุฒิการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	228	64.6
ปวส./อนุปริญญา	66	18.7
ปริญญาตรี	59	16.7
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	353	100.0
3. แผนงาน		
แผนงานสำนักงาน	85	24.1
แผนงานผลิต	268	75.9
รวม	353	100.0

ตารางที่ 4.1 แสดงถึงพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน จำแนกตามอายุงาน วุฒิการศึกษา และแผนกงาน พบว่า

1. อายุงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 - 4 ปี โดยมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาคือมีอายุงาน 5 - 7 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 มีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 มีอายุงาน 8 - 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และมีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

2. วุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวนมากที่สุด คือ 228 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาคือมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

3. แผนกงาน กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในแผนกงานผลิต มีจำนวนมากที่สุด คือ 268 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และปฏิบัติงานในแผนกงานสำนักงาน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ ของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself)
2. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)
3. ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition)
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)

ทำการนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยแสดงเป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน ดังตารางที่ 4.2 – 4.7

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ
ของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะงาน	3.48	0.53	ปานกลาง
2. ด้านความสำเร็จของงาน	3.74	0.71	มาก
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.33	0.69	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.48	0.65	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.10	0.84	ปานกลาง
โดยรวม	3.39	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.74$) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าเป็นด้านที่พนักงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.10

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ
ของพนักงาน ด้านลักษณะงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	3.28	0.95	ปานกลาง
2. ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.27	0.78	ปานกลาง
3. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ถูกต้อง	3.55	0.92	มาก
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	3.29	0.81	ปานกลาง
5. ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่เกินความสามารถ	2.02	1.04	น้อย
6. ลักษณะงานของท่านมีโอกาสทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ	2.97	1.28	ปานกลาง
7. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ	2.24	0.95	น้อย
โดยรวม	3.48	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.55$) พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ ($\bar{X} = 3.29$) งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ($\bar{X} = 3.28$) ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.27$) และเรื่องลักษณะงานมีโอกาสทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ($\bar{X} = 2.97$) ผลการวิจัยยังพบอีกว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องงานที่ท่านทำเป็นงานที่น่าเบื่อ ($\bar{X} = 2.24$) ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่เกินความสามารถ ($\bar{X} = 2.02$) กล่าวคือ พนักงานมีความพึงพอใจว่า งานที่ท่านทำเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อและไม่เกินความสามารถของตน

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจุดใจ
ของพนักงาน ด้านความสำเร็จของงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	3.83	0.82	มาก
2. ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำไปแล้ว	3.90	0.84	มาก
3. ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.48	0.85	ปานกลาง
4. ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จที่ได้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้	3.48	0.80	ปานกลาง
โดยรวม	3.74	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจุดใจ ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.74 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องความภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำไปแล้ว ($\bar{X} = 3.90$) และเรื่อง การมีส่วนช่วยให้งานของโรงงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ($\bar{X} = 3.83$)

สำหรับเรื่องความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน และความพึงพอใจในความสำเร็จที่ได้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.48$) พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยเชิงใจ
ของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.28	0.95	ปานกลาง
2. ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.47	0.93	ปานกลาง
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.74	ปานกลาง
4. ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.30	0.90	ปานกลาง
5. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติ	3.12	0.74	ปานกลาง
โดยรวม	3.33	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.50$) พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ($\bar{X} = 3.47$) ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.30$) การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และเรื่องการได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.12$)

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยเชิงใจ
ของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบงานในปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสม	3.75	0.85	มาก
2. แผนงานของท่านได้กำหนด ความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน	3.58	1.00	มาก
3. ท่านมีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างชัดเจน	3.55	0.90	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนดเวลา	3.48	0.93	ปานกลาง
5. ท่านมีโอกาสดำเนินการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.40	1.03	ปานกลาง
6. ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่อการทำงานของบริษัท	3.15	0.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.48	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.48 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบงานในปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.75$) เรื่องแผนงานของท่านได้กำหนดความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.58$) และท่านมีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่านอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.55$)

พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.48$) ท่านมีโอกาสดำเนินการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงานและวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.40$) และท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่อการทำงานของบริษัท ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยเชิงใจ
ของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	2.75	1.02	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น	3.25	0.87	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน	3.55	1.11	มาก
4. ท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน	3.13	0.96	ปานกลาง
5. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น	2.85	0.79	ปานกลาง
โดยรวม	3.10	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.55 และ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.25 รองลง มาคือเรื่องท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.13$) เรื่องท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 2.85$) และเรื่องการมีโอกาสได้เลื่อนไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 2.75$) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ของ
พนักงาน โดยแบ่งเป็น 7 ด้านคือ

1. ด้านสภาพการทำงาน (Working Condition)
2. ด้านค่าตอบแทน (Pay)
3. ด้านสวัสดิการ (Benefits)
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
5. ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations : Peers)
7. ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policies and Administration)

ทำการนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการ
ทำงาน โดยแสดงเป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน ดังตารางที่ 4.8 – 4.15

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงานโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านสภาพการทำงาน	3.42	0.72	ปานกลาง
2. ด้านค่าตอบแทน	2.93	0.89	ปานกลาง
3. ด้านสวัสดิการ	3.09	0.97	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.32	0.72	ปานกลาง
5. ด้านการบังคับบัญชา	3.39	0.81	ปานกลาง
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.56	0.70	มาก
7. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.30	0.69	ปานกลาง
โดยรวม	3.28	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.28 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับในด้านค่าตอบแทน พบว่าเป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.93

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิ ที่เหมาะสมต่อการทำงานของท่าน	3.54	0.92	มาก
2. สถานที่ทำงานมีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	3.49	1.09	ปานกลาง
3. ทางบริษัทจัดเวลาพักผ่อนเพียงพอต่อความต้องการของท่าน	3.46	0.93	ปานกลาง
4. เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมีเพียงพอและ สะดวกในการหยิบใช้งาน	3.45	0.86	ปานกลาง
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อยู่ในสภาพดี เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.36	0.98	ปานกลาง
6. ทางบริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิต และทรัพย์สินที่ดี	3.24	1.02	ปานกลาง
โดยรวม	3.42	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องบริษัทจัดเวลาพักผ่อนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.54$) สำหรับเรื่องอื่น พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น สำหรับเรื่องบริษัทมีระบบความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินที่ดี พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.24

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและ หน้าที่ในความรับผิดชอบของท่าน	3.03	0.96	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ	2.86	1.01	ปานกลาง
3. ท่านพอใจในเงินค่าล่วงเวลา หรือ รายได้พิเศษ เช่น โบนัส	2.90	1.03	ปานกลาง
โดยรวม	2.93	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 2.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกเรื่อง โดยในเรื่องค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ในความรับผิดชอบ พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.03 รองลงมาคือเรื่องความพอใจในเงินค่าล่วงเวลาหรือรายได้พิเศษ เช่น โบนัส ($\bar{X} = 2.90$) และเรื่องค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการครองชีพ ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.13	1.05	ปานกลาง
2. สวัสดิการที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ	3.05	1.03	ปานกลาง
โดยรวม	3.09	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.09 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกเรื่อง โดยในเรื่องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี พบว่าเป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.13 รองลงมาคือเรื่อง สวัสดิการที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน	3.33	0.94	ปานกลาง
2. หน้าที่งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	3.31	0.90	ปานกลาง
โดยรวม	3.32	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกเรื่อง โดยในเรื่องบริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.33 รองลงมา คือ เรื่องหน้าที่งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านการบังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	3.38	0.93	ปานกลาง
2. ท่านพอใจในวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา	3.33	0.92	ปานกลาง
3. ท่านพอใจในความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครองพนักงานและควบคุมงาน	3.40	0.90	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา	3.43	0.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.39	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกเรื่อง โดยในเรื่องการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.43 รองลงมา คือ เรื่องความพอใจในความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครองพนักงานและควบคุมงาน ($\bar{X} = 3.40$) เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.38$) และเรื่องความพอใจในวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.81	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีการช่วยเหลือกันในการทำงาน	3.57	0.88	มาก
3. ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ในทุกเรื่อง	3.26	0.93	ปานกลาง
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน	3.55	0.86	มาก
โดยรวม	3.56	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.85$) เรื่องเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันในการทำงาน ($\bar{X} = 3.57$) เรื่องท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน ($\bar{X} = 3.55$) สำหรับเรื่องท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ในทุกเรื่อง พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 4.15

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย
ของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บริษัทมีการประกาศและชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้ทราบทั่วกัน	3.64	0.79	มาก
2. ความพอใจในนโยบายและการบริหารงาน	3.16	0.84	ปานกลาง
3. บริษัทจัดสายงานบังคับบัญชาอย่างชัดเจน	3.11	0.85	ปานกลาง
โดยรวม	3.30	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.30 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องที่บริษัทมีการประกาศและชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้ทราบทั่วกัน ($\bar{X} = 3.64$)

สำหรับเรื่องความพอใจในนโยบายและการบริหารงาน และเรื่องความพอใจในบริษัทที่จัดสายงานบังคับบัญชาอย่างชัดเจน พบว่า เป็นเรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.16 และ 3.11 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน วุฒิการศึกษา และแผนกงาน

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานใน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยภายนอก ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ดังนี้

1. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน แสดงดังตารางที่ 4.16 – 4.17
2. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.18 – 4.19
3. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามแผนกงาน แสดงดังตารางที่ 4.20 – 4.27

ตารางที่ 4.16

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยเชิงใจ 1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.25	0.12	0.44	0.65
	ภายในกลุ่ม	346	101.25	0.28		
	รวม	348	101.52			
2. ด้านความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.53	1.77	3.58*	0.03
	ภายในกลุ่ม	346	175.41	0.49		
	รวม	348	178.94			
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.43	1.21	2.59	0.08
	ภายในกลุ่ม	346	166.53	0.47		
	รวม	348	168.96			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	0.43	1.02	0.36
	ภายในกลุ่ม	346	149.69	0.42		
	รวม	348	150.55			
5. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	0.17	0.85
	ภายในกลุ่ม	346	253.05	0.71		
	รวม	348	253.29			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.99	0.50	1.91	0.15
	ภายในกลุ่ม	346	92.34	0.26		
	รวม	348	93.33			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยอนามัย 1. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.07	1.03	2.00	0.14
	ภายในกลุ่ม	346	184.47	0.52		
	รวม	348	186.54			
2. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.50	2.25	2.90	0.06
	ภายในกลุ่ม	346	275.93	0.77		
	รวม	348	280.43			
3. ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.76	1.88	2.01	0.14
	ภายในกลุ่ม	346	333.55	0.94		
	รวม	348	337.31			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.97	1.49	2.86	0.06
	ภายในกลุ่ม	346	185.15	0.52		
	รวม	348	188.12			
5. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.63	1.32	2.03	0.13
	ภายในกลุ่ม	346	231.43	0.65		
	รวม	348	234.06			
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.95	0.48	0.98	0.38
	ภายในกลุ่ม	346	172.70	0.48		
	รวม	348	173.65			
7. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.94	0.47	0.98	0.38
	ภายในกลุ่ม	346	171.31	0.48		
	รวม	348	172.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	1.84	0.16
	ภายในกลุ่ม	346	107.48	0.30		
	รวม	348	108.59			

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในปัจจัยจูงใจ ($P = 0.15$) และปัจจัยอนามัย ($P = 0.16$) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ พบว่ามีเพียงความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.03$) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามอายุงาน ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 2 ปี	2 – 4 ปี	5 – 7 ปี	8 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
น้อยกว่า 2 ปี	3.27	-	0.7*	0.54*	0.01*	0.15*
2 – 4 ปี	3.97	-	-	0.16	0.69	0.55
5 – 7 ปี	3.81	-	-	-	0.53	0.39
8 – 10 ปี	3.28	-	-	-	-	0.14*
มากกว่า 10 ปี	3.42	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน แตกต่างไปจากพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี 2 – 4 ปี 5 – 7 ปี และ 8 – 10 ปี พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยอนามัย พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยอนามัยในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยเชิงใจ 1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.32	0.33	1.17	0.32
	ภายในกลุ่ม	344	100.20	0.28		
	รวม	348	101.52			
2. ด้านความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.71	0.68	1.36	0.25
	ภายในกลุ่ม	344	176.23	0.50		
	รวม	348	178.94			
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.73	0.43	0.92	0.45
	ภายในกลุ่ม	344	167.22	0.47		
	รวม	348	168.95			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.32	0.58	1.38	0.24
	ภายในกลุ่ม	344	148.23	0.42		
	รวม	348	150.55			
5. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.54	0.14	0.19	0.94
	ภายในกลุ่ม	344	252.74	0.71		
	รวม	348	253.28			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.76	0.19	0.73	0.57
	ภายในกลุ่ม	344	92.57	0.26		
	รวม	348	93.34			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<u>ปัจจัยอนามัย</u> 1. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.51	1.13	2.19	0.07
	ภายในกลุ่ม	344	182.03	0.51		
	รวม	348	186.54			
2. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.71	1.43	1.84	0.12
	ภายในกลุ่ม	344	274.72	0.78		
	รวม	348	280.43			
3. ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.77	1.19	1.27	0.28
	ภายในกลุ่ม	344	332.54	0.94		
	รวม	348	337.31			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.79	0.20	0.37	0.83
	ภายในกลุ่ม	344	187.33	0.53		
	รวม	348	188.12			
5. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4	6.36	1.59	2.47*	0.04
	ภายในกลุ่ม	344	227.70	0.64		
	รวม	348	234.06			
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.08	0.52	1.07	0.37
	ภายในกลุ่ม	344	171.58	0.48		
	รวม	348	173.65			
7. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.56	0.14	0.29	0.88
	ภายในกลุ่ม	344	171.69	0.48		
	รวม	348	172.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.83	0.46	1.52	0.20
	ภายในกลุ่ม	344	106.75	0.30		
	รวม	348	108.59			

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจัย จูงใจ ($P = 0.57$) และปัจจัยอนามัย ($P = 0.20$) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยอนามัยในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันทั้งสิ้น

2. ปัจจัยอนามัย พบว่า เพียงความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา ที่พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.04$) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามวุฒิการศึกษา ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.ต้น	ม.ปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ม.ต้น	-	-	-	-	-	-
ม.ปลาย/ปวช.	3.42	-	-	0.03	0.14	-
อนุปริญญา/ปวส.	3.39	-	-	-	0.11	-
ปริญญาตรี	3.28	-	-	-	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา แตกต่างไปจากพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.และระดับอนุปริญญา/ปวส.อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
การผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำแนกตามแผนงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
<u>ปัจจัยเชิงใจ</u> 1. ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.80	1.90	6.93*	0.001
	ภายในกลุ่ม	346	97.72	0.27		
	รวม	348	101.52			
2. ด้านความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.58	0.79	1.59	0.20
	ภายในกลุ่ม	346	177.36	0.50		
	รวม	348	178.94			
3. ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.80	1.40	3.00	0.05
	ภายในกลุ่ม	346	166.15	0.47		
	รวม	348	168.95			
4. ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.63	0.31	0.75	0.47
	ภายในกลุ่ม	346	149.92	0.42		
	รวม	348	150.55			
5. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.71	0.35	0.50	0.61
	ภายในกลุ่ม	346	252.57	0.71		
	รวม	348	253.28			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.30	0.65	2.52	0.08
	ภายในกลุ่ม	346	92.03	0.26		
	รวม	348	93.34			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ปัจจัยอนามัย						
1. ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.71	3.35	6.64*	0.001
	ภายในกลุ่ม	346	179.83	0.50		
	รวม	348	186.54			
2. ด้านค่าตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.83	2.41	3.12*	0.04
	ภายในกลุ่ม	346	275.60	0.77		
	รวม	348	280.43			
3. ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.02	3.01	3.24*	0.04
	ภายในกลุ่ม	346	331.28	0.93		
	รวม	348	337.31			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.58	2.29	4.44*	0.04
	ภายในกลุ่ม	346	183.54	0.52		
	รวม	348	188.12			
5. ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	6.48	3.24	5.07*	0.01
	ภายในกลุ่ม	346	227.58	0.64		
	รวม	348	234.06			
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.21	0.61	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	346	172.44	0.48		
	รวม	348	173.65			
7. ด้านนโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.94	0.97	2.02	0.13
	ภายในกลุ่ม	346	170.32	0.48		
	รวม	348	172.26			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.59	1.79	6.08*	0.003
	ภายในกลุ่ม	346	105	0.295		
	รวม	348	108.59			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามแผนกงาน พบว่า พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจัยเชิงใจ ไม่แตกต่างกัน ($P = 0.08$) แต่สำหรับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอารมณ์ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.003$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงใจ พบว่า มีเพียงความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน ที่พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P = 0.001$) ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานจำแนกตามแผนกงาน ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามแผนกงาน

แผนกงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.42	-	0.25*
งานผลิต	3.67	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะงาน แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยอารมณ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอารมณ์ ในด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา และในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างเป็นรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยอ้อมัยในด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา และในภาพรวม จำแนกตามแผนงาน ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.22 – 4.27

ตารางที่ 4.22

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต
ชั้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอ้อมัย ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.67	-	0.33*
งานผลิต	3.34	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.22 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอ้อมัย ด้านสภาพการทำงาน แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต
ชั้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอ้อมัย ด้านค่าตอบแทน จำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.11	-	0.20*
งานผลิต	2.91	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอ้อมัย ด้านค่าตอบแทน แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต
ชั้นส่วนยานยนต์ในปัจจัยอนามัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.41	-	0.09
งานผลิต	3.32	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต
ชั้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัย ด้านสวัสดิการ จำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.31	-	0.31*
งานผลิต	3.00	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านสวัสดิการ ไม่แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต
ชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.62	-	0.29*
งานผลิต	3.33	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต
ชิ้นส่วนยานยนต์ ในปัจจัยอนามัยในภาพรวม จำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	$\bar{X}$	งานสำนักงาน	งานผลิต
งานสำนักงาน	3.46	-	0.21*
งานผลิต	3.25	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานสำนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัยในภาพรวม แตกต่างไปจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา: บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ ประการแรกเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ประการที่สอง เพื่อต้องการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นพนักงานประจำที่ทำงานในบริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด จำนวน 353 คน (ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามปลายปิด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุงาน วุฒิการศึกษา แผนกงาน จำนวน 3 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ 12 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 51 ข้อ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้วิธีของ Likert คำตอบประเมินเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้คะแนน 5 4 3 2 1 เมื่อตอบ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ ส่วนคำถามที่เป็นในเชิงลบ (Negative) ให้คะแนน 1 2 3 4 5 เมื่อตอบ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ และนำข้อมูลที่ได้นำมาแปรผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า F – test จากนั้นนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบความเรียง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ 4 ตอนดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 2 – 4 ปี มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกงานผลิต

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านลักษณะงาน (Work Itself)
2. ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement)
3. ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition)
4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)

ผลการศึกษา พบว่าโดยรวมแล้วพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความสำเร็จของงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันามย์ ของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันามย์ ของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพการทำงาน (Working Condition)
2. ด้านค่าตอบแทน (Pay)
3. ด้านสวัสดิการ (Benefits)
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
5. ด้านการบังคับบัญชา (Supervision)
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations : Peers)

7. ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policies and Administration)

ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมแล้วพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสำหรับในด้านค่าตอบแทน พบว่า เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามอายุงาน วุฒิการศึกษา และแผนกงานผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยอนามัย ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อได้ทำการวิเคราะห์ถักถองไปในความพึงพอใจรายด้าน พบว่า มีเพียงปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ที่พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยอนามัย ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อได้ทำการวิเคราะห์ถักถองไปในความพึงพอใจรายด้าน พบว่า มีเพียงปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา ที่พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชาแตกต่างไปจากพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และระดับอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ พบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทำการวิเคราะห์ถักถองไปในความพึงพอใจรายด้าน ของแต่ละปัจจัย พบว่า

ปัจจัยเชิงใจ พบว่า มีเพียงความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน ที่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยอนามัย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยอนามัย ในด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา และในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายได้ ดังนี้

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุษรา ดิษเทศ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยแอโรว์ จำกัด สาขาบางพลี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยฉัตร พงษ์กระจำ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณา ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในแต่ละด้านเรียงตามลำดับจากด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดไปต่ำสุด ดังนี้

ด้านความสำเร็จของงาน เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำไปแล้ว รู้สึกว่าตนมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีความพึงพอใจในความสำเร็จที่ได้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยฉัตร พงษ์กระจำ (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความสำเร็จของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกันในการทำงาน ยอมรับในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน และสามารถปรึกษากันได้ในทุกเรื่อง โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา พัฒนกิจเจริญการ (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของ

พนักงาน บริษัท ยอร์คแอร์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด

ด้านลักษณะงาน เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเห็นว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถูกต้อง ปริมาณงานที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แต่เห็นว่าลักษณะงานมีโอกาสทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ และลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่เกินความสามารถ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญรา ดิษเทศ (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบ เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบงานในปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสม แผนกงานได้กำหนด ความรับผิดชอบของงานไว้อย่างชัดเจน มีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามกำหนดเวลา มีโอกาสในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และยินดีที่จะเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่อการทำงานของบริษัท โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพจน์ ไมตรีบุญกุล (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรับผิดชอบ

ด้านสภาพการทำงาน เป็นด้านที่พนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเห็นว่าสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิ ที่เหมาะสมแก่การทำงาน สถานที่ทำงานมีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เพียงพอแก่ความต้องการ มีการจัดเวลาพักผ่อนได้เพียงพอกับความต้องการ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมีเพียงพอและสะดวกในการหยิบใช้งาน ซึ่งอยู่ในสภาพดี เหมาะสมต่อการใช้งาน และบริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินที่ดี โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้าง ในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการบังคับบัญชา เป็นด้านที่พนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเห็นว่าตนเองได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา รู้สึกพอใจในความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครองพนักงานและควบคุมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และพอใจในวิธีการปกครอง

บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าลิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการยอมรับนับถือ เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าการผลงานของตนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ความคิดเห็นของตนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตนเองได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรา พัฒนกิจเจริญการ (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขอร์คแอร์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเห็นว่า บริษัทของตนมีความมั่นคงในการดำเนินงาน หน้าที่งานที่ทำอยู่มีความมั่นคง โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญมณี พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเห็นว่าบริษัทมีการประกาศและชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้ทราบทั่วกัน พอใจในนโยบายและการบริหารของบริษัท และบริษัทจัดสายงานบังคับบัญชาอย่างชัดเจน โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยฉัตร พงษ์กระจำ (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดกว่ารายด้านอื่นในปัจจัยสูงใจ เนื่องจากพนักงานมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อเพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น พอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบัน ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น และมีโอกาสได้เลื่อนไปสู่อำนาจหน้าที่สูงขึ้น โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและ

เครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในระดับปานกลางเกณฑ์ต่ำสุด

ด้านสวัสดิการ เป็นด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเห็นว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่อง สวัสดิการ เช่น ที่พัก ค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี และเห็นว่าสวัสดิการที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญธานีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทน เป็นด้านที่พนักงานมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด กว่ารายด้านอื่นในปัจจัยอื่นด้วย เนื่องจากพนักงานเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ในความรับผิดชอบ แต่เห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการครองชีพ และไม่เพียงพอในเงินค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ เช่น โบนัส โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญธานีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในปัจจัยด้านค่าตอบแทน ในระดับปานกลางเกณฑ์ต่ำสุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน วุฒิการศึกษา แผนกงาน ได้ผลการศึกษาดังนี้

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยภายนอก ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อได้ทำการวิเคราะห์ลึกลงไปในความพึงพอใจรายด้าน พบว่า มีเพียงปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ที่พนักงานที่มีอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญธานีและเครื่องประดับนิคมอุตสาหกรรมอัญธานี ผลงานวิจัยของ จรูญ ศรีม่วง (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย ผลงานวิจัยของ วิจิตร พัฒนกิจเจริญการ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ขอร์คแอร์ จำกัด และผลงานวิจัยของ สุพจน์ ไมตรีบุญกุล (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุงานไม่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานทั้งในปัจจุบันใจ และปัจจัยอนามัย ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อทำการวิเคราะห์ลึกลงไปในความพึงพอใจรายด้าน พบว่า มีเพียงปัจจัยอนามัย ด้านการบังคับบัญชา ที่พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ ด้านการบังคับบัญชา แตกต่างไปจากพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.และระดับอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญมณี ผลงานวิจัยของ จรูณลักษณ์ ศรีม่วง (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย ผลงานวิจัยของ จิตรา พัฒนกิจเจริญการ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ขอร์คแอร์ จำกัด ผลงานวิจัยของ ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร ผลงานวิจัยของ สฤณีพงษ์ กันศิริ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการมณฑลทหารบกที่ 11 ผลงานวิจัยของ สุพจน์ ไผ่ศรีบุญ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002 ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และผลงานวิจัยของ อัญชลี ดวงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ

เมื่อพิจารณาถึงความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันใจ ไม่แตกต่างกันและเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายด้านของแต่ละปัจจัย พบว่า ในปัจจุบันใจในด้านลักษณะงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันและ

พบว่า ในปัจจัยอนามัยในด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันโดยผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ เทียนหยด (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า แผนกงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของ ลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี ผลงานวิจัยของ นุชร จันทรแปลง (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและด้านความอบอุ่นแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ บุญรา ดิษเทศ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี พบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และ ผลงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ตำแหน่งระดับชั้นของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งนี้

การสร้างและส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ที่จะทำให้พนักงานของตนมีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสบายใจ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในเกณฑ์ต่ำ ซึ่งได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร และเพื่อส่งเสริมให้พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิท โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้แก่พนักงาน และเป็นการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ รวมถึงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศไทยอีกด้วย ซึ่งแนวทางการปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในเกณฑ์ต่ำ มีดังนี้

ในปัจจุบันนี้ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชามีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ๆ อย่างยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ให้กับลูกจ้าง เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างที่ทำงานดีมีประสิทธิภาพ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพิ่มทักษะในการทำงาน การสัมมนา การดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือสร้างประสบการณ์ให้มีความทันสมัยและนำมาปรับใช้กับตนเองและงานอยู่เสมอ

ในปัจจุบันนี้ ด้านค่าตอบแทน ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรจะมีการปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนใหม่ เพราะลักษณะงานที่ลูกจ้างทำอยู่เป็นงานต้องใช้ทักษะฝีมือ หรือความรู้เฉพาะด้าน จึงควรมีค่าตอบแทนที่สูงกว่าลูกจ้างในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อให้ลูกจ้างมีความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ และควรกำหนดรางวัลพิเศษกับลูกจ้างที่ทำงานดี หรือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ในปีอื่นเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอดีตกับปัจจุบัน
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เขมิกา ปัญญาสังข์. (2548) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พี.เจ. ชลบุรี พาราเวด จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- จรูญลักษณ์ ศรีม่วง. (2543) ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของเครือซิเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชัยวัฒน์ เทียนหยด. (2545) ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- ทิพย์นภา เกนท้าว. (2543) ความพึงพอใจของพนักงานขายเครื่องใช้ไฟฟ้าต่ออาชีพของตน. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540) พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นุชกร จันทรเปล่ง. (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ชิว – เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุษรา ดิษเทศ. (2542) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ปภาวดี คลยจินดา. (2532) เอกสารรายชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร เล่มที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ประวิทย์ ถาวรชัยสิทธิ์. (2546) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารา : ศึกษากรณี บริษัท รีแล็กซ์ อันคัสตรี จำกัด. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง. (2542) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเยียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พงศ์ หรดาล. (2540) จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏพระนคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เพ็ญธิดา สาครมณีรัตน์. (2547) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสแตนดาร์ด
ชาร์เตอร์ดนครธน จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ การจัดการมหำบัณฑิต. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราตรี ยอดดำเนิน. (2547) การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. เซเว่น
อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ การจัดการมหำบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราณี อธิชัยกุล. (2543) เอกสารรายชุดวิชา การจัดองค์การและทรัพยากรมนุษย์ เล่มที่ 1. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2548) องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สกุล นิลนพคุณ. (2539) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญของ
เจ้าหน้าที่ตำรวจสันติบาล : ศึกษากรณีกองตำรวจสันติบาล. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526) การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2544) การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สราวุธ วัฒน โกศล. (2546) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท พี.ซี.บี. เซ็นเตอร์
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ การจัดการมหำบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถิตย์พงษ์ กันศิริ. (2542) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในกองบัญชาการ
มณฑลทหารบกที่ 11. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพจน์ ไมตรีบุญ. (2542) ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามระบบคุณภาพ ISO 9002
กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย)
จำกัด. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- อัญชลี ดวงแก้ว. (2541) ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร
สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

- Al-Nasr, Jassim. (1999) **“Job Satisfaction among Governmental and Private Sector Employees in Qatar (Government)”**. Ph.d. Dissertation Abstracts, Western Michigan University.
- Al-Qassem, Nawaf Mosa. (1999) **“Job Satisfaction for English as Second Language Teachers at Chicago’s Universities and Colleges, 1998/1999 (Faculty, Illinois)”**. Ph.d. Dissertation Abstracts, University of Mississippi.
- Busenberg Bernadette Egan. (1999) **“A Step Behind : Job Satisfaction among Women Academic Scientists (Female Scientists, Women in Science, National Survey of Postsecondary Faculty 1993)”**. Ph.d. Dissertation Abstracts, The Claremont Graduate University.
- Cherrington, D.T. (1991). **The Management of Human Resource**. Boston : Richard D.Irwin.Inc.
- Davis R.C. (1950). **The Fundamental of Job Management**. New York : Harper & Brother Co.
- Fieldman, Dainelc and Arnold, Hugh J. (1983) **Management Individual and Group Behavior Organization**. Tokyo : McGraw – Hill International Book Company.
- Gilmer, B.Van Huller. (1967) **Applied Psychology**. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Luthans, Fred. (1992) **Organization Behavior**. 7th ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Payne Ellis, Rosalie Elizabeth. (1999) **“Job Satisfaction and Motivation in The Service Sector of The Cruise Leisure Industry Increases When Work is Recognized and Rewarded”**. D.B.A. Dissertation Abstracts, Nova Southeastern University.
- Vecchio. R.p. (1988) **Organization Behavior**. New York : The Dryden Press.
- William, Stacey Ann. (1998) **“Factor in Fluencing Job Satisfaction and Motivation : A Comparative Study of Male and Female Health Care Manager”**. M.S. California State University.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ วิทยาลัยอาชีวศึกษา บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด ซึ่งมีจำนวนข้อคำถาม 54 ข้อแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน 51 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด ขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อโดยแสดงความคิดเห็นให้ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ โดยจะไม่ระบุชื่อของท่านแต่นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาในโรงงานอุตสาหกรรม ต่อไป

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 ข้อ

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✕ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. อายุงานในบริษัทแห่งนี้
..... (1) น้อยกว่า 2 ปี
..... (2) 2 – 4 ปี
..... (3) 5 – 7 ปี
..... (4) 8 – 10 ปี
..... (5) มากกว่า 10 ปี
2. วุฒิการศึกษาสูงสุด
..... (1) มัธยมศึกษาตอนต้น
..... (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
..... (3) ปวส. / อนุปริญญา
..... (4)ปริญญาตรี
..... (5) สูงกว่าปริญญาตรี
3. แผนงาน
..... (1) แผนงานสำนักงาน
..... (2) แผนงานผลิต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 51 ข้อ

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความแล้วเขียนเครื่องหมาย ✕ ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1	ด้านลักษณะงาน ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ					
2	ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ถูกต้อง					
4	ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
5	ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานที่เกินความสามารถ					
6	ลักษณะงานของท่านมีโอกาสทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ					
7	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าเบื่อ					
8	ด้านความสำเร็จของงาน ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
9	ท่านรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำไปแล้ว					
10	ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน					
11	ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จที่ได้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้					

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
12	ด้านการยอมรับนับถือ ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
13	ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานใน หน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
14	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
15	ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
16	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผลงานที่ปฏิบัติ					
17	ด้านความรับผิดชอบ ท่านได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบ งาน ในปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสม					
18	แผนงานของท่านได้กำหนดความรับผิดชอบ ของท่านไว้อย่างชัดเจน					
19	ท่านมีความเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน อย่างชัดเจน					
20	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จตามกำหนดเวลา					
21	ท่านมีโอกาสดำเนินการตัดสินใจเกี่ยวกับ วิธีการทำงานและวิธีการแก้ปัญหาในการทำงาน ได้อย่างเต็มที่					
22	ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัว เพื่อการทำงานของบริษัท					

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
23	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ท่านมีโอกาสได้เลื่อนไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
24	ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อ เพิ่มเติมในระดับที่สูงขึ้น					
25	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ ในการทำงาน					
26	ท่านพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจุบัน					
27	ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในหน้าที่ การงานเพิ่มขึ้น					
28	ด้านสภาพการทำงาน สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อม ในการทำงาน เช่น แสง อุณหภูมิ ที่เหมาะสมต่อการทำงานของท่าน					
29	สถานที่ทำงานมีสาธารณูปโภค เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม เพียงพอต่อ ความต้องการของท่าน					
30	ทางบริษัทจัดเวลาพักผ่อนเพียงพอ ต่อความต้องการของท่าน					
31	เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมี เพียงพอและสะดวกในการหยิบใช้งาน					
32	เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อยู่ในสภาพดี เหมาะสมต่อการใช้งาน					
33	ทางบริษัทมีระบบรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับ ชีวิตและทรัพย์สินที่ดี					

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
34	ด้านค่าตอบแทน ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสม กับปริมาณงานและหน้าที่ในความ รับผิดชอบของท่าน					
35	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการครอง ชีพ					
36	ท่านพอใจในเงินค่าล่วงเวลา หรือ รายได้พิเศษ เช่น โบนัส					
37	ด้านสวัสดิการ ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการ ต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล หรือสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ เป็นอย่างดี					
38	สวัสดิการที่ทางบริษัทจัดให้เหมาะสมและ เพียงพอต่อความต้องการ					
39	ด้านความมั่นคงในการทำงาน บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน					
40	หน้าที่งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
41	ด้านการบังคับบัญชา ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา					
42	ท่านพอใจในวิธีการปกครองบังคับบัญชาของ ผู้บังคับบัญชา					
43	ท่านพอใจในความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการปกครองพนักงานและควบคุมงาน					
44	ท่านได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา					

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
45	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
46	เพื่อนร่วมงานของท่านมีการช่วยเหลือกัน ในการทำงาน					
47	ท่านสามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ในทุก เรื่อง					
48	ท่านและเพื่อนร่วมงานยอมรับในบทบาทหน้าที่ ของกันและกัน					
49	ด้านนโยบายและการบริหาร บริษัทมีการประกาศและชี้แจงนโยบาย การปฏิบัติงานอย่างชัดเจนให้ทราบทั่วกัน					
50	ท่านพอใจในนโยบายและการบริหารงาน					
51	บริษัทจัดสายงานบังคับบัญชาอย่างชัดเจน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายสมจินดา เกิงเกียรติ
วัน เดือน ปีเกิด 1 มิถุนายน 2522
ที่อยู่ 36/2 หมู่ 10 ตำบลปากน้ำ อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา 24110
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2544 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ)
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
พ.ศ. 2549 เข้าศึกษาระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ประสบการณ์ทำงาน
ก.พ. 2545 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ 7.1 ส่วนวิศวกรรมการผลิตชิ้นส่วนจักรยานยนต์
บริษัท ไทยซัมมิต โอโตพาร์ท อินดัสตรี จำกัด จ.สมุทรปราการ