

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
อุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

SATISFACTION IN WORKING PERFORMANCE OF OPERATOR IN
PRINTING INK INDUSTRY IN BANGKOK AND SUBURB



ปธรมฯ เจริญนพคุณ
PORAMA CHAROENNOPPAKHUN

เลขหมึก.....
เลขทะเบียน..... 41545
วัน, เดือน, ปี 20 ก.พ. 2545

.b.....
.i.....

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาลัทธิสุตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2544

**SATISFACTION IN WORKING PERFORMANCE OF OPERATOR IN
PRINTING INK INDUSTRY IN BANGKOK AND SUBURB**



**A THEMATIC SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIED
KING MONGKUT ' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2001



COPYRIGHT 2001

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT ' INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นักศึกษา

นางสาวปรมา เจริญพคุณ

รหัสประจำตัว

41064424

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

ภาควิชา

ภาษาและสังคม

คณะ

ครุศาสตร์อุตสาหกรรม

พ.ศ.

2544

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.กตัญญู หิรัญญสมบุญ

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ในด้านต่างๆ คือ ความมั่นคงในงาน หน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน อัตราเงินเดือนค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆที่พึงได้รับและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ใช้ได้

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์โดยรวมและในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก เว้นแต่ในด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆและโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และจากการทดสอบสมมติฐานกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความมีอิสระในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านความมั่นคงในงาน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ สถานภาพ สมรส วุฒิการศึกษา อายุงานและตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านเลย สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมส่วนใหญ่ของพนักงานกลุ่มนี้ คือ ผู้บริหารควรมีความยุติธรรมในการประเมินผลงานและจ่ายค่าแรงให้เหมาะสม ส่วนด้านสวัสดิการพนักงานต้องการให้เพิ่ม ค่าครองชีพ จัดให้มีประกันสังคมและเบิกค่ารักษาพยาบาลได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thematic Title	Satisfaction in Working Performance of Operator in Printing Ink Industry in Bangkok and Suburb
Student	Miss.Porama Charoenoppakhun
Student ID.	41064424
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Department	Language and Social Science
Faculty	Industrial Education
Year	2001
Thematic Advisor	Assistant Professor.Katanyu Hiransomboon
Thematic Co-Advisor	Assistant Professor.Dr.Manat Pithuncharumlap

ABSTRACT

The objective of thematic purpose is to study the level of satisfaction in working performance of the operator in printing ink industry, such as the stability of work, stability of position, chance to progress, possibility of using new technology, freedom of work, environment in the work place, the relationship between the head and the subordinate , salary paid and other fringe benefits. The other objective is to study the find out the relationship between personal factor of worker and satisfaction in working performance . The sample of this study consist of 300 operators in printing ink industry in Bangkok and Suburb. The research is done by using Likert scale questionnaire survey have reliability equal 0.96 , stating appropriate level of reliability of this questionnaire.

The result of study are that overall satisfaction level of operator in printing ink industry and particular parts are high, Except level of possibility of using new technology and chance to progress are medium. The hypothesis testing was set at the 0.05 level of significance indicated that sex factor had significance related to the overall satisfied and the chance to progress, freedom of work and the relationship between the head and the subordinate, age factor had significance related to stability of position and freedom of work, the present salary factor had significance related to the overall satisfaction and stability of work. The other factors such as marital status, education, experience and

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

present position have no significance to the satisfaction level of operator in printing ink industry at all. The suggestions from operators in printing ink industry are: The executive should have just working evaluation and pay the right salary, increasing fringe benefit in extra payment , social security and doctor' s fee.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผศ.กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และช่วยตรวจสอบ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนการปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ จนสารนิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผศ.กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และ ผศ.ดร.วรรณารต แสงมณี คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้สารนิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนข้อคิดต่างๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทางในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ ดร.จ่านงค์ จิ่งธิรพานิช และ คุณสุรพล สำเร็จผล ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข เพื่อการปรับปรุงให้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพสูงสุด

ขอขอบพระคุณโรงงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ทุกโรงงานที่อำนวยความสะดวกในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ บิดาและมารดา ผู้เป็นที่เคารพรักยิ่ง รวมทั้ง พี่ น้อง เพื่อนๆ และบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ที่ได้ให้ความรัก ให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือในทุกด้านมาโดยตลอด

สุดท้ายขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เป็นผลจากสารนิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ คุณพ่อ คุณแม่ และ ครู อาจารย์ ทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

ปรมา เจริญนพคุณ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	8
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	9
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	9
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหมึกพิมพ์.....	12
2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจและองค์ประกอบที่ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	19
2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและ การจูงใจ.....	28
2.4 แนวคิดการประยุกต์ทฤษฎีและองค์ประกอบที่นำมาใช้ในการวิจัย โดยการนำ ทฤษฎีและแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย.....	40
2.5 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	55
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม.....	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	88
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	88
5.2 อภิปรายผล.....	91
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	94
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก.....	107
ภาคผนวก ข.....	110
ภาคผนวก ค.....	115
ประวัติผู้เขียน.....	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์.....	65
4.3 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์.....	69
4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์โดย ใช้ Chi Square Tests.....	73
4.5 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์.....	75
4.6 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจ ในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์.....	76
4.7 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจ ในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์.....	77
4.8 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจ ในด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์.....	78
4.9 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและระดับความพึงพอใจ ในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์.....	79
4.10 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและระดับความพึงพอใจ ในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์.....	80

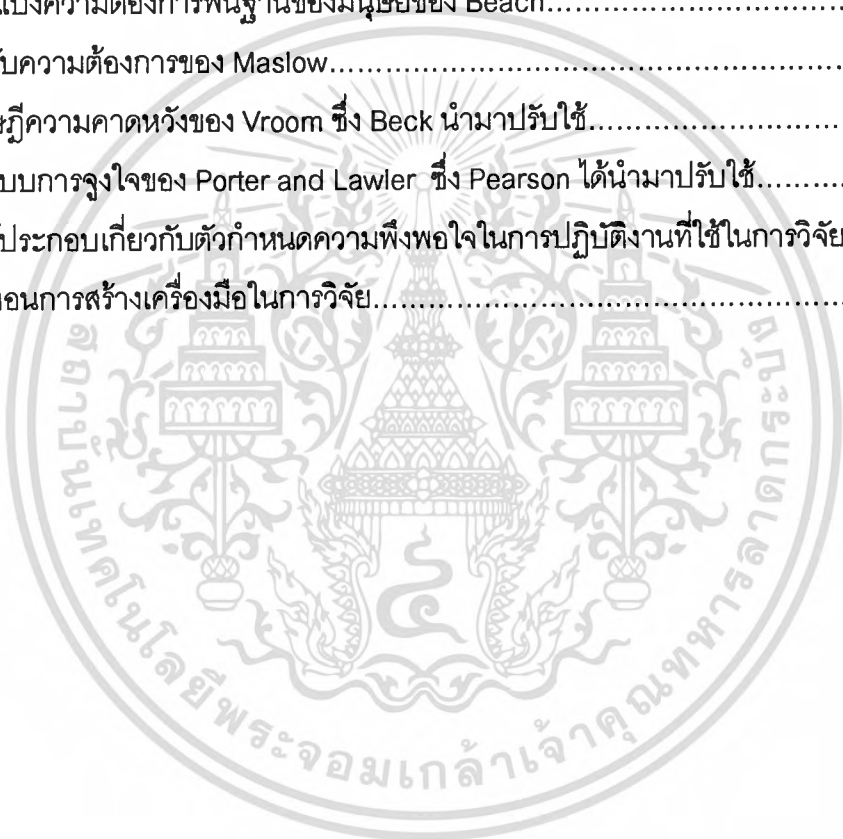
สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอัตราเงินเดือนปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์.....	82
4.12 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอัตราเงินเดือนปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์.....	83
4.13 ปัญหาและสรุปแนวทางแก้ปัญหา จากพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์.....	85



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ข้อมูลด้านการตลาดของอุตสาหกรรมการพิมพ์ของโลก.....	6
1.2 มูลค่าของหมึกพิมพ์ที่จำหน่ายภายในประเทศและนำเข้าในปี พ.ศ. 2541-2543.....	7
2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร.....	13
2.2 ปัจจัยของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Byars and Rue....	21
2.3 กระบวนการที่จะนำไปสู่รางวัล.....	23
2.4 การแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของ Beach.....	24
2.5 ลำดับความต้องการของ Maslow.....	30
2.6 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่ง Beck นำมาปรับใช้.....	37
2.7 รูปแบบการจูงใจของ Porter and Lawler ซึ่ง Pearson ได้นำมาปรับใช้.....	39
2.8 องค์ประกอบเกี่ยวกับตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	56



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

องค์การมีลักษณะเป็นหน่วยทางสังคม ซึ่งหมายถึง การเป็นหน่วยงานที่มีการรวบรวมเอาคนหรือกลุ่มบุคคลเข้ามาทำกิจกรรมเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน การเกี่ยวข้องต่อกันนี้ในทางปฏิบัติจะไม่เกิดขึ้นเอง หากแต่เป็นผลมาจากการที่ได้มีการดำเนินการรวบรวมจัดให้มาอยู่ด้วยกัน และการเข้ามาอยู่รวมเป็นหมู่เหล่านี้เอง สมาชิกของกลุ่มหรือองค์การก็จะพยายามขจัดความแตกต่างหรือลดความไม่เข้าใจ หรือปัญหาต่าง ๆ ให้น้อยลง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้กลุ่มสามารถร่วมกันสร้างสรรค์กิจกรรมหรืองานที่สำคัญของกลุ่มให้สำเร็จลงได้ นั่นคือความพยายามที่จะต้องมีการประสานงานระหว่างกันของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาทำงานในองค์การ พร้อมกับการมีขอบเขตที่เด่นชัด กล่าวคือ กลุ่มดังกล่าวจะรวมตัวกัน และมีการสร้างสัญลักษณ์หรือสิ่งบอกเหตุบางอย่างที่ชี้ให้เห็นถึงความ เป็นเอกเทศที่มีขอบเขตแฉ่งชัดของตน โดยในเวลาเดียวกัน ก็จะมีความสัมพันธ์ที่ต่อเนือง ความสัมพันธ์ที่ต่อเนืองในที่นี้หมายถึง การที่องค์การจะสามารถดำเนินการต่อไปได้เรื่อย โดยมีสมาชิกเข้าและออกอยู่ตลอดเวลาได้ ซึ่งมีคนกลุ่มใหญ่เป็นกลุ่มหลักที่ทำงานอยู่เป็นประจำกับองค์การ อันมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บรรลุเป้าหมายหรือชุดของเป้าหมายร่วมกัน (ธงชัย สันติวงษ์ . 2541: 1-3)

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกโดยรวมที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงสร้างสรรค์และเป็นผลดีต่อตนเอง เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ (ยงยุทธ พืพงษ์พิพัฒน์ . 2538:1) ดังนั้น ในการทำงานของคุณคนในองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของคุณคนในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การต่อไป ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ เพราะความพึงพอใจส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของคุณคนลากรที่เรียกว่าพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนั้นความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การอีกด้วย หากพนักงานในองค์การขาดความพึงพอใจในงานก็จะเป็นมูลเหตุที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงานและการลาออกจากงานมากขึ้นหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยขึ้นได้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535:142) ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

การศึกษาวิจัยผู้ทำการวิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ สาเหตุที่สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์เนื่องจากผลการวิจัยจากอุตสาหกรรมอื่นของผู้วิจัยหลายท่านให้ผลแสดงว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในหัวข้อนี้ อย่างไรก็ตามมีผลการวิจัยในหลายอุตสาหกรรมเช่นกันที่ผลการศึกษา แสดงว่าลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น

ปัจจัยด้านเพศ ผลการวิจัยของ จรัส เพ็ชรเที่ยง(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งและสมชาย ชัยอยุธยา(2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิจัยของโสภา เกริกไกรกุล(2539:2) ทำการวิจัยกลุ่มแพทย์โรงพยาบาลศิริราชและพิรพต หุ่นเจริญ(2524: 69) ทำการศึกษาเกี่ยวกับข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส งานวิจัยของ โสภา เกริกไกรกุล(2539:2) ทำการวิจัยกลุ่มแพทย์โรงพยาบาลศิริราช พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิจัยของ จรัส เพ็ชรเที่ยง(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งและ ปิยะ นิยมวงศ์ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านอายุ มีผลการวิจัยที่ยืนยันว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานวิจัยของ จรัส เพ็ชรเที่ยง(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งและวลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล(2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับวิศวกรในบริษัทเอกชน 10 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแต่ผลการวิจัยบางชิ้นก็ให้ผลที่แตกต่าง เช่น กฤตนิมณีสุวรรณ (2531:2) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานรายวันของบริษัทเนชั่นแนลเซมิคอนดักเตอร์และพิรพต หุ่นเจริญ(2524: 69) ทำการศึกษาเกี่ยวกับข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านวุฒิการศึกษา ผลการวิจัยของ อีธา เหมินทร์(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง พบว่าวุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิจัยจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคพบว่า วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านอายุงาน ผลการวิจัยของ ปิยะ นิยมวงศ์(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) และโสภา เกริกไกรกุล(2539:2) ทำการวิจัยกลุ่มแพทย์โรงพยาบาลศิริราช พบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิจัยของ กฤตินี มณีสุวรรณ (2531:2) ทำการศึกษากับพนักงานรายวันของบริษัทเนชั่นแนลเซมิคอนดักเตอร์ พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านตำแหน่งปัจจุบัน ผลการวิจัยของอีธา เหมินทร์(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและโสภา เกริกไกรกุล(2539:2) ทำการวิจัยกลุ่มแพทย์โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ตำแหน่งปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิจัยของ ชินภัทร ต้นศรีสกุล(2537:1-2) ทำการศึกษากับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง พบว่าตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือนปัจจุบัน สมชาย ชัยยุทธ(2537:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่พบว่า อัตราเงินเดือนปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ผลการวิจัยของปิยะ นิยมวงศ์(2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าอัตราเงินเดือนปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตัวอย่างผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าผลการศึกษาในหลายอุตสาหกรรมมีความขัดแย้งกันไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกองค์การ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าไม่สามารถนำผลการวิจัยในอุตสาหกรรมอื่นมาใช้ได้ จึงมีความจำเป็นต้องทำการวิจัยในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาในด้านต่างๆ ต่อไป และการศึกษาวิจัยนี้ได้นำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจูงใจ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor รวมทั้งทฤษฎีความคาดหวังมาประยุกต์และปรับใช้เพื่อศึกษาหาตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การ สาเหตุที่ต้องใช้หลายทฤษฎีมาประยุกต์และปรับใช้เพราะต้องการตัวแปรที่เกี่ยวข้อง มีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจริงๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่าวคือ ตัวแปรทุกตัวแปรที่เลือกมีการกล่าวถึงในทุกทฤษฎีที่นำมาศึกษา แสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านั้นจะต้องมีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในการคัดเลือกตัวแปรผู้ทำการวิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการเลือกตัวแปรโดยคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีความเป็นไปได้ มีความสำคัญ เกี่ยวข้องและมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การ ซึ่งครอบคลุมในทุกทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นคัดเลือกมาได้ 9 ตัวแปรจากทุกทฤษฎีที่กล่าวมา คือ ความมั่นคงในงาน หน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการได้ทำงาน ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ

จากภาวะเศรษฐกิจของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ซึ่งเริ่มส่งสัญญาณชะลอตัวจากภาวะเงินเฟ้อ การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด และเป็นปัญหาต่อเนื่องในปี 2539 ทำให้การส่งออกชะลอตัวลงอย่างรุนแรง จนกระทั่งปี 2540 สถานการณ์ไทยโดยทั่วไปยังไม่ฟื้นตัวกลับไปสู่ระดับที่กำหนดมาตรการเปลี่ยนแปลงระบบค่าเงินบาทเป็นแบบลอยตัวทำให้ค่าเงินบาทอ่อนตัวลงอย่างรุนแรงและต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน ในธุรกิจโรงพิมพ์ส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยและเป็นที่น่าสังเกตว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นโรงพิมพ์ได้รับผลกระทบล่วงหน้าก่อนที่วิกฤตเศรษฐกิจจะเริ่มขึ้นเมื่อปี 2540 เสียอีก ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นได้เกิดผลกระทบไปทั้งระบบ ปัญหาหลัก คือ ภาคธุรกิจทั่วไปประสบปัญหารายได้จากการขายลดลงทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่องได้รับผลกระทบเป็นลูกโซ่ โรงพิมพ์ได้รับงานจ้างพิมพ์ลดลง เช่น แผ่นพับ โฆษณา งานพิมพ์บรรจุภัณฑ์ เอกสารทางการค้า เป็นต้น บริษัทผลิตหมึกพิมพ์ก็ได้รับคำสั่งซื้อหมึกพิมพ์ลดลง ทำให้ปริมาณงานไม่สอดคล้องกับเครื่องจักรและแรงงานที่มีอยู่ หากมองในแง่ของต้นทุนการผลิตแล้ว ธุรกิจการพิมพ์ประสบปัญหามากต้นทุนสูงขึ้นตามค่าเงินบาทที่เปลี่ยนแปลงเนื่องจากวัสดุต่างๆ ที่ใช้ส่วนใหญ่ต้องสั่งนำเข้าจากต่างประเทศแทบทั้งสิ้น ต้องสั่งซื้อเป็นเงินดอลลาร์ที่เดิมเคยแลกเปลี่ยนประมาณดอลลาร์ละ 26 บาท การเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าเงินบาททำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว ส่วนวัสดุที่ไม่ต้องนำเข้าจากต่างประเทศราคาในประเทศก็ปรับเพิ่มไปแล้ว ปัญหาต้นทุนการผลิตที่เพิ่มขึ้นเกิดขึ้นมาหลายปีแล้วในทางปฏิบัติธุรกิจไม่สามารถชดเชยต้นทุนที่เพิ่มขึ้นกับลูกค้าได้ เพราะสภาพการค้าเงินธุรกิจในปัจจุบันตลาดเป็นของผู้บริโภคทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาอย่างรุนแรงเพื่อหวังที่จะได้รับงานเข้ามาในกิจการของตนเอง ขณะที่ปริมาณงานมีน้อยจึงยิ่งทำให้สถานการณ์การแข่งขันรุนแรงขึ้น กิจการที่ไม่สามารถแข่งขันได้ต้องปิดตัวลงและได้ปลดพนักงานออกเป็นจำนวนมากเพราะไม่สามารถแบกรับภาระขาดทุนได้ (เทียบใจ ยอร์เกนเซนและคณะ.2543.:73-74) ส่วนกิจการที่ยังสามารถประคองตัวอยู่ได้จึงหาทางแก้ปัญหาเพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปถึงแม้ว่ามาตรการการแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านี้อาจ

จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานก็ตาม วิธีการแก้ไขปัญหาขององค์การซึ่ง วิกิรุม อัครวิกุล (2541 : 2) ได้ รวบรวมและสรุปไว้ดังนี้

1. ลด หรือ งดการจ้างงานเพิ่มและโอนย้ายพนักงานส่วนที่เกินไปอยู่ส่วนงานอื่น โดยมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสม หรือปรับโครงสร้างองค์การใหม่ โดยการยุบ หรือ รวมบางแผนกเข้าด้วยกัน ลดการทำงานที่ไม่จำเป็น ตลอดจนการปรับปรุงเวลาในการทำงานให้เหมาะสม

2. พิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด รวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน การประหยัดพลังงาน เช่น ปิดไฟในเวลา พักกลางวัน ซึ่งหลาย ๆ บริษัทให้ปฏิบัติเพื่อลดค่าใช้จ่าย

3. พิจารณาตัดทอน หรือดัดสวัสดิการบางอย่าง รวมไปถึงการพิจารณาเรื่องโบนัส หรือค่าตอบแทนอย่างอื่น ให้เหมาะสมเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งในปีที่ผ่านมาพบว่า มีสถาน ประกอบการหลายแห่งลดเงินโบนัสของพนักงานลง หรือบางแห่งไม่ให้เงินโบนัสเลย

4. ระบบค่าตอบแทน อาจลดให้เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล บาง แห่งอาจจะดปรับค่าจ้างประจำปี หรือมีการอาสาสมัครในการลดเงินเดือน

5. เปิดโอกาสให้พนักงานสมัครใจลาออกเอง โดยได้รับผลตอบแทนในรูปแบบอื่น หรือมี การเกษียณอายุก่อนเวลาที่กำหนด

1.1.2 ความเป็นมาของอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

การทำหมึกเป็นอาชีพและเป็นศิลปะ ได้เกิดขึ้นเมื่อกว่า 2,000 ปีมาแล้ว และชาติที่นับว่า เจริญแล้วในยุคสมัยนั้น คือ จีนและอียิปต์เป็นผู้ทำ แต่สิ่งที่กล่าวถึงนั้นเป็นเพียงน้ำหมึกสำหรับ ชีตเขียน หมึกพิมพ์เพิ่งเกิดและรับรู้กันในสมัยของ โยฮันน์ กูเตนเบิร์ก ในคริสต์ศตวรรษที่ 15 ด้วยการคิดประดิษฐ์ตัวเรียงพิมพ์ได้เป็นตัว การทำหมึกพิมพ์เป็นสิ่งคู่ขนานไปกับกระบวนการพิมพ์ ความรู้ของมนุษย์ชาติที่นำไปพัฒนากระบวนการพิมพ์ ทำให้สามารถแยกออกได้ว่า หมึกพิมพ์ใด ควรใช้กับกระบวนการพิมพ์ชนิดไหน เป็นเครื่องพิมพ์แบบใด และแห้งด้วยวิธีใด (ทองเต็ม เสริมสุด.2533:103) และในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ผู้ผลิตจะผลิตหมึกพิมพ์เพื่อนำไปใช้พิมพ์ ชิ้นงานต่างๆในโรงพิมพ์ ซึ่งสิ่งพิมพ์ชนิดต่างๆ โดยทั่วไปสามารถจำแนกออกได้ตามลักษณะของ งานพิมพ์ได้ 6 ประเภท(วิรุพท์ ส่งเสริมสวัสดิ.2540:14) ได้แสดงไว้ดังนี้

1. หนังสือพิมพ์
2. นิตยสารและวารสารรายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายเดือน เป็นต้น
3. ตำราเรียน แบบเรียนต่าง ๆ และสมุด
4. สื่อโฆษณา และสิ่งพิมพ์บรรจุกุณฑิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สิ่งพิมพ์มีค่า เช่น เช็ค ธนบัตร แสตมป์ ตั๋วเงินและใบหุ้น
6. สิ่งพิมพ์อื่น ๆ เช่น การ์ด บัตรอวยพร รูปลอก นามบัตร ไปสเตอร์ และปฏิทิน

เป็นต้น

ซึ่งงานพิมพ์ชนิดต่าง ๆ เหล่านี้เรามักจะพบเจอในชีวิตประจำวันของเราอยู่เสมอและเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์งานพิมพ์ชนิดนี้มีทุกวันและหลายฉบับใช้หมึกพิมพ์ปริมาณมาก ส่วนงานพิมพ์ชนิดอื่นก็ใช้หมึกพิมพ์มากขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ความสำเร็จของการพิมพ์และความต้องการของลูกค้า เป็นต้น แต่ผู้ผลิตหมึกพิมพ์ที่มีอยู่ในประเทศไทยมีไม่มากรายนักเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ดังนั้นผู้ผลิตหมึกพิมพ์แต่ละรายจะพยายามคงไว้ซึ่งพนักงานของตน เพราะพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมนี้ต้องอาศัยประสบการณ์สูงมากในการปฏิบัติงาน ทำให้อุตสาหกรรมนี้เป็นอุตสาหกรรมที่น่าสนใจศึกษา

ด้านการตลาดของอุตสาหกรรมการพิมพ์ของโลกซึ่งมีมูลค่ารวมทั้งสิ้น 3 ล้านล้านบาท โดยทวีปอเมริกาครองส่วนแบ่ง 1 ล้านล้านบาท และประเทศสหรัฐอเมริกาครองส่วนแบ่งประเทศเดียว 5 แสนล้านบาท ส่วนทวีปเอเชียครองส่วนแบ่ง 1 ล้านล้านบาท ประเทศญี่ปุ่นประเทศเดียว 5 แสนล้านบาท ส่วนทวีปยุโรปครองส่วนแบ่ง 1 ล้านล้านบาท ประเทศเยอรมันประเทศเดียวครองส่วนแบ่ง 5 แสนล้านบาท แสดงไว้ดังภาพที่ 1.1

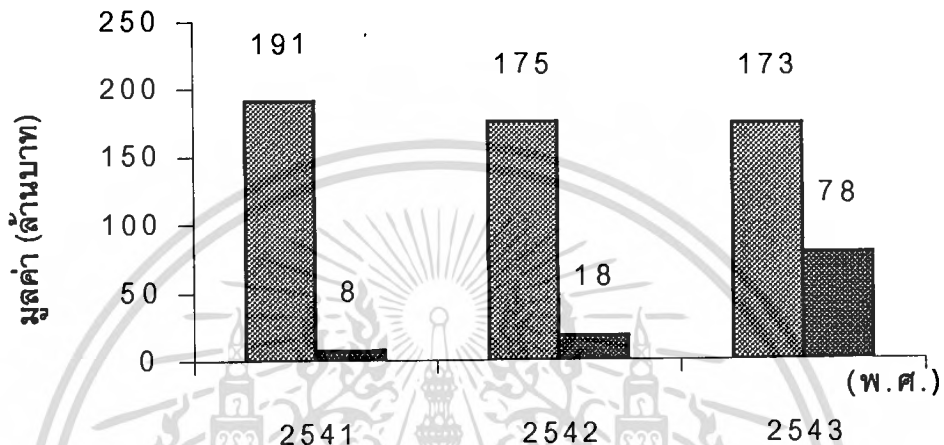


ภาพที่ 1.1 ข้อมูลด้านการตลาดของอุตสาหกรรมการพิมพ์ของโลก

ที่มา : เทียมใจ ยอร์เกนเซนและคณะ. 2543 : 104

ข้อมูลด้านมูลค่าของสิ่งพิมพ์โดยเฉลี่ยแต่ละปีที่ผ่านมาในประเทศไทย ได้ว่า อุตสาหกรรมการพิมพ์ทำรายได้ให้แก่ประเทศสูงกว่า 100,000 ล้านบาทต่อปี ส่วนธุรกิจหมึกพิมพ์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในประเทศไทยมีทั้งการส่งออกและนำเข้าแต่จะผลิตขายภายในประเทศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมูลค่าของหมึกพิมพ์ที่จำหน่ายภายในประเทศในปี 2541 มีมูลค่ามากกว่า 191 ล้านบาท ปี 2542 มีมูลค่ามากกว่า 175 ล้านบาทและปี 2543 มีมูลค่ามากกว่า 173 ล้านบาท ส่วนมูลค่าของการนำเข้าหมึกพิมพ์ในปี 2541 มีมูลค่ามากกว่า 8 ล้านบาท ในปี 2542 มีมูลค่ามากกว่า 18 ล้านบาท และในปี 2543 มีมูลค่ามากกว่า 78 ล้านบาทแสดงไว้ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 มูลค่าของหมึกพิมพ์ที่จำหน่ายภายในประเทศและนำเข้าในปี พ.ศ. 2541-2543
ที่มา : เทียมใจ ยอร์เกนเซนและคณะ. 2543 : 83

ปัจจุบันผู้ผลิตหมึกพิมพ์มีหลายรายทั้งของคนไทยเองและต่างชาติ ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นเดียวกับธุรกิจอื่น ๆ ส่งผลให้แต่ละองค์การพยายามปรับตัวเพื่อความอยู่รอดโดยใช้มาตรการการแก้ปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นและยังส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งในด้านราคา คุณภาพ และการบริการ จึงทำให้ผู้ผลิตหมึกพิมพ์แต่ละรายพยายามที่จะให้พนักงานที่มีอยู่ทำงานด้วยความทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อผลักดันองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่การที่จะให้พนักงานทำงานด้วยความทุ่มเทนั้น องค์การต้องทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเสียก่อนเพราะความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกโดยรวมที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงสร้างสรรค์และเป็นผลดีต่อตนเอง เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นและทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ (ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์.2538:1) ถ้าพนักงานขาดความพึงพอใจในงานแล้วจะเป็นมูลเหตุก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาที่สำคัญต่อองค์การดังนี้

1. ปัญหาการมาสาย
2. ปัญหาการขาดงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ปัญหาคุณภาพของงานลดลง

4. ปัญหาการลาออก

ถ้ามีการลาออกของพนักงานบ่อย จะส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์การทำให้งานที่ทำอยู่ไม่ต่อเนื่อง สูญเสียโอกาสในการผลิตสินค้า และต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกพนักงานใหม่ เพราะพนักงานแต่ละคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่จะต้องผ่านการฝึกอบรมและเรียนรู้เทคนิคในการทำงานกับหัวหน้างานแต่ละสายก่อนประมาณ 4 เดือน จึงจะเริ่มมีความรู้ความเข้าใจที่จะทำงานได้จริง แต่ยังไม่มีความชำนาญพอเพราะในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ต้องใช้แรงงานที่มีทักษะฝีมือและประสบการณ์สูงเพื่อผลิตหมึกพิมพ์ให้ได้สีตามที่ลูกค้าต้องการ โดยเฉพาะในขั้นตอนการคัดเลออร์เมท ต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์ของพนักงานมาตัดสินใจในการที่จะเลือกเติมสีใดลงไปเพื่อให้ได้สีตามที่ต้องการ ถ้าพนักงานขาดประสบการณ์ที่เพียงพออาจทำให้ตัดสินใจเพิ่มผิดสี จะส่งผลให้การทำงานเสร็จล่าช้าลงกว่าที่กำหนด และทำให้งานอื่น ๆ ล่าช้าตามไปด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและให้ความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ เพื่อเป็นแนวทางในการลดปัญหาการมีคุณภาพของงานลดลง การลาออกจากงาน การมาสาย การขาดงาน ของพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดความสูญเสียในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านค่าใช้จ่าย ด้านการฝึกอบรม และการสูญเสียโอกาสในการผลิตสินค้า เป็นต้น โดยจะศึกษาจากโรงงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งข้อมูลที่ได้จากกรมโรงงานอุตสาหกรรมแสดงไว้ว่าโรงงานผลิตหมึกพิมพ์ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตนี้และผู้วิจัยเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ให้คุณค่าสูง ส่งผลถึงผลผลิต คุณภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงความสำเร็จขององค์การด้วย ดังนั้นมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การที่ควรศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในด้านต่างๆ คือ ความมั่นคงในงาน หน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่พึงได้รับ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 55 โรงงานประกอบด้วยพนักงานจำนวน 1,197 คน

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา आयงาน ตำแหน่งปัจจุบัน อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในด้านต่างๆ คือ ความมั่นคงในงาน หน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน อัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่พึงได้รับ

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. อุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ หมายถึง อุตสาหกรรมที่นำเข้า/ผลิตหมึกพิมพ์ชนิดต่างๆ เพื่อจำหน่าย
2. หมึกพิมพ์ หมายถึงผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการผสมกันขององค์ประกอบ 3 องค์ประกอบหลัก คือ
 - 2.1 ผงสี เป็นวัตถุแข็งที่ละเอียด มีขนาดตั้งแต่ 50-100 ไมครอน เป็นผงแห้งให้สี และคุณสมบัติอื่น ๆ เช่น ความทึบ ความโปร่งใส การทนแดด ทนต่อสารเคมี เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 สิ่งนำ ได้จากการต้มเรซินที่อุณหภูมิสูงๆ มีหน้าที่หลายอย่าง เช่น เป็นตัวจับผงสีให้อยู่ร่วมกัน สามารถคงความเหลวไว้บนเครื่องพิมพ์ แต่จะแห้งและแข็งอย่างสมบูรณ์บนกระดาษ ให้ความเงา เป็นต้น

2.3 สารเติมแต่ง เป็นสารที่ใส่ลงในหมึกพิมพ์เพื่อให้มีคุณสมบัติต่างๆ ตามที่ต้องการ เช่น ป้องกันการทนต์ ทำให้หมึกแห้ง ป้องกันการจับหลัง เป็นต้น

3. การคัดเลอ์เมท หมายถึง การผสมสีเพื่อให้ได้ตามเฉดสีที่ลูกค้าต้องการ

4. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ อายุงาน ตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือน

5. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งหน่วยงานเป็นผู้จัดให้อย่างเป็นระบบ เช่น ความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน การเกษียณอายุ การออกจากงาน

6. ความพึงพอใจหน้าที่การงาน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของงานที่ตนเองได้รับมอบหมายในเรื่องต่อไปนี้ การได้รับตำแหน่งในสายงานตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษามา การได้ปฏิบัติงานตรงตามความถนัด และการได้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม

7. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้รับความรู้เพิ่มเติมในช่วงการทำงานให้กับหน่วยงานด้วยการศึกษา การฝึกอบรม การเข้าประชุมสัมมนา ตลอดจนการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือได้รับการโยกย้ายไปดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกันที่สำคัญกว่า

8. ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ หมายถึง การได้ปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือหรือเทคโนโลยีในวิชาชีพที่ทันสมัย มีระบบงานที่ก้าวหน้าและมีโอกาสได้เรียนรู้หรือฝึกฝนตนเองเพิ่มเติมกับเครื่องมือที่ทันสมัยและท้าทายความสามารถ

9. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมีอิสระในการปฏิบัติงานตามสาขาวิชาชีพของบุคคล โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้กำกับดูแล ผู้บังคับบัญชาเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

10. สภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง องค์ประกอบของหน่วยงานในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน แต่เป็นการช่วยให้บุคคลเกิดความอบอุ่นและเป็นการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมีผู้ร่วมงานที่เข้ากันได้ การมีสถานที่ในการทำงานที่เหมาะสม การมีเครื่องมือปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และการป้องกันอุบัติเหตุ

11. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาในอันที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยการแนะนำและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จิตใจผู้ได้บังคับบัญชา การให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการให้ความเกรงใจซึ่งกันและกัน

12. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความเป็นกันเองที่มีต่อกันระหว่างผู้ร่วมงานกลุ่มเดียวกันในอันที่จะร่วมปฏิบัติงานตามหน้าที่ ให้บรรลุผลสำเร็จด้วยการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การช่วยปฏิบัติงานแทนกันเป็นครั้งคราวเมื่อมีความจำเป็น

13. ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ หมายถึง ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ รวมทั้งสวัสดิการที่หน่วยงานกำหนดไว้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหารในองค์การได้
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหารในองค์การได้
3. ผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลพื้นฐาน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ สำหรับผู้บริหารขององค์การได้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

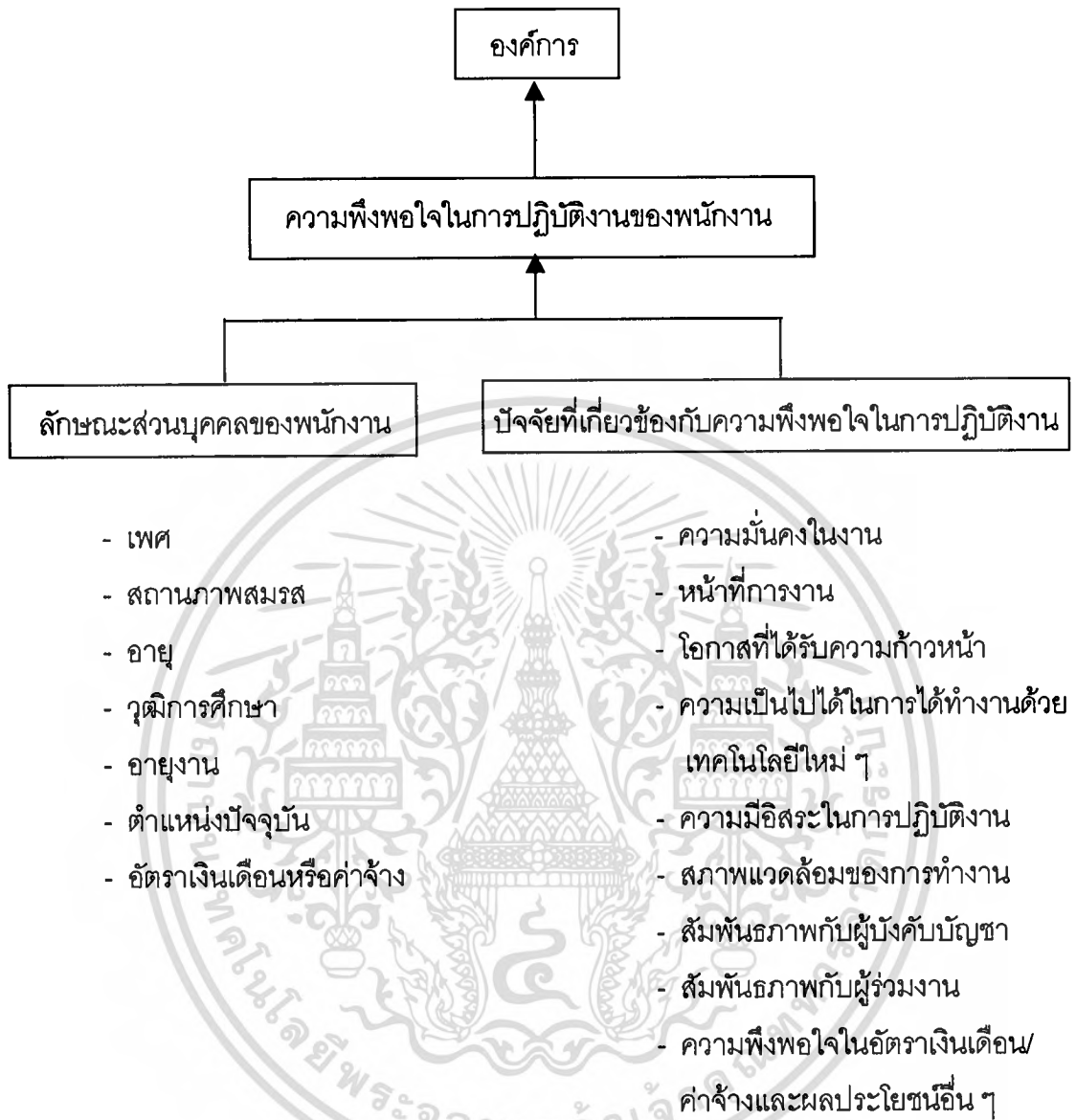
ในการบริหารงานหรือการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์จัดว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ไม่ว่าจะองค์การเหล่านั้นจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตาม เพราะมนุษย์เป็นตัวจักรที่สำคัญ ที่จะทำให้องค์การอยู่รอดหรือล้มเหลวลง โดยมีปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตลอดจนการจูงใจ เพื่อให้คนในองค์การปฏิบัติงานตามที่องค์การตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ซึ่งถ้าหากองค์การใดก็ตามมีบุคคลที่มีความสามารถ มีความพึงพอใจในงานที่ตนกระทำสูง ย่อมจะมีผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงานและยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพขององค์การ การปฏิบัติงาน ตลอดจนภาวะผู้นำของผู้บริหารอีกด้วย ผลที่ตามมาก็คือความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ ของคนในองค์การย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา आयुงาน ตำแหน่งปัจจุบัน อัตราเงินเดือน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความมั่นคงในงาน หน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ เป็นต้น เพราะฉะนั้นสิ่งที่องค์การควรจะต้องดำเนินการก็คือ การจัดสรรบุคลากรในองค์การให้เหมาะสมกับงานโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจะแบ่งการนำเสนอออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ คือ

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหมึกพิมพ์

2.1.1 ส่วนประกอบของหมึกพิมพ์

หมึกพิมพ์มีส่วนประกอบหลัก 3 กลุ่มดังนี้ (ศักดิ์ดา ศิริพันธ์. 2542 : 30-33)

1. สารสี ได้แก่ Pigment หรือผงสีและสีย้อม เป็นวัตถุแข็งที่ละเอียด มีขนาดตั้งแต่ 50-100 ไมครอน ผู้ปฏิบัติควรทราบสมบัติของผงสีที่กำลังใช้ต่อไปนี้ คือ ขนาด ความถ่วงจำเพาะ ความทึบแสงหรือโปร่งแสง ความทนทานต่อแสงและตัวทำละลายต่างๆ ผงสีแบ่งได้เป็น



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร

1.1 ผงสีดำ มี 3 ประเภท ดังนี้

1.1.1 Furnace Blacks ได้จากการเผา น้ำมันในเตาเผา มีขนาดเล็กมาก

1.1.2 Thermal Blacks ได้จากการเผาอากาศธรรมชาติได้ขนาดใหญ่กว่า

Furnace Blacks

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1.3 Channel Blacks ได้จากการเผาถ่านหิน ปัจจุบันใช้น้อยลงเนื่องจากทำให้อากาศเป็นพิษได้ พบว่าในประเทศอเมริกาและบางประเทศในยุโรปได้เลิกใช้ผงสีสีดำประเภทนี้แล้ว

1.2 ผงสีขาว ใช้ผสมในหมึกพิมพ์เพื่อปรับความเข้มของสีให้จางลง หรือทำหน้าที่เป็นชั้นรองพื้นสีขาวในกรณีพิมพ์บนพลาสติกใส และนอกจากนี้ยังทำหน้าที่เป็นเนื้อหมึกได้อีกด้วย

1.2.1 ชนิดทึบแสง ตัวอย่างสารที่ใช้เรียงลำดับตามความทึบแสงต่อไปนี้
Titaniumdioxide > Zinc Sulfide > Lithopones > Zinc Oxides

1.2.2 ชนิดโปร่งแสง ตัวอย่างสารที่ใช้เรียงลำดับตามความโปร่งแสงต่อไปนี้
Alumina Hydrate > Magnesium Carbonate > Calcium Carbonate > Blanc Fixe > Barytes > Claus

1.3 ผงสีที่มีสี แบ่งเป็น

1.3.1 สารอินทรีย์

- Chrome Yellow/Green/Orange และ Molybdate Orange มีความทนทานต่อแสง ทึบแสง ความถ่วงจำเพาะสูงและมีสมบัติด้านทานสารละลายต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

- Cadmium Yellows/Oranges/Reds ทนทานต่อแสงและตัวทำละลายประเภทต่างได้ดีเยี่ยม

- Iron Blue มีน้ำหนักเบาโปร่งแสงและด้านทานต่อตัวทำละลายประเภทกรด กรีน และแว็กซ์ เป็นต้น

- Ultramarine Blue โปร่งแสง ทนทานต่อแสงและตัวทำละลายต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ยกเว้นสารละลายประเภทกรด

1.3.2 สารโลหะ

- สีเงิน ใช้สารโลหะอลูมิเนียม

- สีทอง เป็นสารผสมระหว่างทองเหลือง ทองแดงและโลหะอื่นๆ อีกเล็กน้อยเพื่อปรับเฉดสีให้สดใสหรือจางลง

1.3.3 สารอินทรีย์

- กลุ่มสีเหลือง ได้แก่ Yellow-Lakes Hansa-Yellow และ Diarylide-Yellows มีสมบัติโปร่งแสงไม่เป็นพิษเมื่อเทียบกับ Chrome-Yellow ที่มีสารตะกั่วประกอบอยู่ Hansa-Yellow ให้สีสดใสและทนทานต่อแสงและสารเคมีต่างๆ มากที่สุด

- กลุ่มสีแดง ได้แก่ Para-Reds Toluidines Fire-Reds ให้สีค่อนข้างหม่นทนต่อแสงพอสมควร กึ่งโปร่งแสง ใช้มากในหมึกพิมพ์ฉลากและโปสเตอร์ Lithol-Reds ให้เฉดสีตั้งแต่สีส้มจนถึงสีแดงอมน้ำตาลมีสมบัติไม่ทนต่อแสง Rhodamine Reds ใช้มากในหมึกพิมพ์ออฟเซตและเล็ดเตอร์เพลส มีสมบัติทนต่อแสงดี ไม่ละลายน้ำแต่เนื่องจากมีราคาแพงอาจใช้ Lithol Reds แทนได้เพื่อลดต้นทุน Lake Red C หรือช่างพิมพ์ทั่วไปรู้จักในชื่อว่า Warm Reds ให้เฉดสีได้ใกล้เคียงกับ Lithol Reds มีสมบัติทนต่อแสงและโปร่งแสงพอสมควร ที่น่าสนใจคือราคาถูกกว่า

- กลุ่มสีน้ำเงิน ได้แก่ Peacock Blue มี 2 แบบ คือ ชนิด Fugitive Type ให้สีสะอาด สดใส เฉดสีน้ำเงินเขียว ราคาถูก แต่ไม่ทนต่อแสงและละลายน้ำได้ ในขณะที่แบบชนิด Permanent Type ให้สมบัติทนต่อแสง มีสีเข้มกว่าแต่ไม่สดใสราคาค่อนข้างแพง Phthalocyanine Blue ให้เฉดสีน้ำเงินเขียว สดใส สะอาด ทนต่อแสงได้ดีและไม่ละลายในสารละลายแทบจะทุกชนิดทนต่อสารเคมีต่างๆ ราคาแพง Alkali Blues ให้เฉดสีไปทางสีแดง ไม่คงทนและสีไม่สดใส ราคาถูกส่วนใหญ่ใช้ผสมในหมึกพิมพ์สีดำเพื่อให้สีดำเข้มขึ้น

2. สารเติมแต่ง ทำหน้าที่ช่วยปรับสภาพหมึกพิมพ์ให้เหมาะสมกับการใช้งานและระบบพิมพ์ ซึ่งการเลือกใช้สารเติมแต่งนั้นจะต้องสามารถเข้าได้กับสีนำและสารสีที่ใช้ด้วย

2.1 Driers เป็นคาตาลิสต์ช่วยเร่งปฏิกิริยา Oxidation ของสีนำ สารที่ใช้เป็นประเภทสารประกอบของ Lead Manganese และ Cobalt ซึ่งรู้จักในชื่อของ Metallic Soaps

2.2 Wax ทำหน้าที่ป้องกันชั้นหลังไม่ให้แผ่นกระดาษซ้อนติดกันในกองกระดาษและยังช่วยด้านการเกิดรอยขีดข่วนได้ด้วย ตัวอย่างสาร Wax ที่ใช้ ได้แก่ Parafin Wax Bee Wax Carnauba Wax Microcrystalline Ozokerite และ Polyethylene

2.3 Lubricants และ Greases เป็นสารหล่อลื่นช่วยให้หมึกพิมพ์กระจายตัวและถ่ายโอนได้ดีระหว่างลูกกลิ้งและลดความเหนียวหนืด ให้หมึกพิมพ์เช็ดตัวเร็วขึ้นตัวอย่างสารหล่อลื่นที่ใช้ได้แก่ Cup Grease Wool Grease Petroleum Jelly และ Tallow เป็นต้น

2.4 Reducing Oils และ Solvents เป็นสารละลายทำหน้าที่คล้ายกับสารหล่อลื่นช่วยให้หมึกพิมพ์ซึมและเช็ดตัวเร็วขึ้น ตัวทำละลายที่ใช้อาจเรียกว่า ทินเนอร์ก็ได้

2.5 Body Gum และ Binding Varnish ทำหน้าที่เพิ่มความหนืดของหมึกพิมพ์ทำให้ภาพพิมพ์มีความคมชัดมากขึ้น ในหมึกพิมพ์ออฟเซตจะช่วยทำให้เกิดการรวมตัวกับน้ำง่ายขึ้น ปรับปรุงการแห้งตัวและป้องกันการเกิดปัญหา Chalking

2.6 Antioxidants หรือ Antiskinning Agents ใช้ผสมเมื่อหมึกมีการแห้งตัวเร็ว ถ้าใช้มากเกินไปอาจทำให้หมึกบนกระดาษไม่ยอมแห้งตัวได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7 ผงแป้ง เช่น แป้งข้าวโพดหรือ Dry Magnesia ใช้ผสมหมึกพิมพ์เพื่อป้องกันการซับหลังและเพื่อเพิ่มเนื้อหมึก การผสมมากเกินไปอาจทำให้เกิดปัญหา Caking หรือ Piling ได้

2.8 Surface Active Agents เป็นสารที่ช่วยเพิ่มสมบัติการเปียกผิวของหมึกพิมพ์และช่วยการกระจายตัวของผงสีในหมึกพิมพ์ให้ดีขึ้น

3. สิ่งนำ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของหมึกพิมพ์ที่ผู้ปฏิบัติงานควรทราบเพราะจะมีผลต่อการแห้งตัวของหมึกพิมพ์และสภาพการไหลรวมทั้งความเหนียวหนืดด้วย ผู้ใช้จะต้องเลือกให้เหมาะสมกับระบบพิมพ์และเครื่องพิมพ์ที่กำลังใช้ด้วย มิฉะนั้นอาจจะต้องผสมสารเหล่านี้ต่างหากในหมึกพิมพ์สำเร็จรูปเพื่อปรับสมบัติสภาพการไหลและความเหนียวหนืดให้ถูกต้อง สิ่งนำมีหลายประเภทได้แก่

3.1 Non Drying Oils เหมาะสำหรับใช้พิมพ์บนวัสดุที่ดูดซึมดี เช่น กระดาษหนังสือพิมพ์หรือกระดาษปรูฟ เป็นต้น หมึกพิมพ์จะแห้งตัวด้วยวิธีการดูดซึม ตัวอย่างสาร Non Drying Oils ได้แก่ Petroleum Oils และ Rosin Oils

3.2 Drying Oil หรือเรียกกันทั่วไปว่า น้ำมันชักแห้ง ใช้ในหมึกพิมพ์ที่แห้งตัวด้วยวิธี Oxidation และ Quick Set สารที่ใช้ส่วนใหญ่ได้แก่ Linseed Oil มีความหนืดสามารถกำหนดค่าได้ ช่างพิมพ์เรียกสารเหล่านี้ว่า Body Gum

3.3 Solvent Resin ใช้ในหมึกพิมพ์เฟล็กโซและกราฟัวร์ที่แห้งตัวด้วยการระเหย สำหรับหมึกพิมพ์กราฟัวร์ตัวทำละลายที่ใช้มักจะเป็นสารละลายไฮโดรคาร์บอนที่มีจุดเดือดต่ำ ผสมรวมกับ Gum และ Resin

3.4 Glycol ใช้ในหมึกพิมพ์ที่แห้งตัวด้วยวิธี Cold Set หรือ Precipitation ผสมรวมกับ Resin ที่ไม่ละลายในน้ำในขณะที่ Glycol สามารถละลายรวมกับน้ำได้ การแห้งตัวจะใช้ไอน้ำหรือละอองน้ำเป่าไปที่ผิวหน้าสิ่งพิมพ์ น้ำจะละลาย Glycol ทำให้ Resin แยกออกมาพร้อมๆ กับผงสีไปตกตะกอนติดที่ผิวสิ่งพิมพ์นั้นได้

3.5 Resin Oil เป็นส่วนผสมระหว่าง Resin Oil และตัวทำละลาย โดยตัวทำละลายจะทำหน้าที่ซึมผ่านเข้าไปในเนื้อกระดาษโดยให้ Resin และ Oil ที่เหลือค้างบนผิวกระดาษแห้งตัวด้วยวิธี Oxidation หมึกพิมพ์ประเภทนี้เรียกว่า หมึก Quick Set

3.6 Photo Reactive ใช้ในหมึกพิมพ์ประเภทแห้งตัวด้วยรังสียูวี ซึ่งสิ่งนำประกอบด้วย Monomer และ Photoinitiator

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7 Water Soluble Gum เป็นสิ่งนำที่ออกแบบมาเฉพาะกับหมึกพิมพ์สีน้ำ ซึ่งจะประกอบด้วย Gum เช่น Gum Arabic เป็นต้น ละลายรวมตัวกับน้ำและ Glycerine หมึกประเภทนี้ใช้พิมพ์งานสิ่งพิมพ์ประเภทกระดาษปิดฝาผนัง การ์ดหรือบัตรรอยพรต่างๆ

2.1.2 ประเภทของหมึกพิมพ์

ในการผลิตหมึกพิมพ์จะต้องมีมาตรฐานหมึกพิมพ์ ซึ่งมาตรฐานหมึกพิมพ์ในที่นี้หมายถึงหมึกพิมพ์ที่ผู้ผลิตได้ควบคุมสมบัติต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ใช้หรือผู้ใช้พอใจกับมาตรฐานที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้น ทั้งนี้หมึกพิมพ์จะต้องมีคุณภาพเท่ากันทุกกระป๋องในท้องตลาด ตัวอย่างมาตรฐานหมึกพิมพ์ที่ยอมรับกันทั่วไป ได้แก่ SWOP, Eurostandard (ISO 2846), DIC, TOYO, ISO 12647-2 (Offset Printing), ISO 12647-3(Newspaper Printing), ISO 12647-4(Gravure Printing), ISO 12647-5(Screen Printing), สมอ. 452-2526 เป็นต้น ลักษณะของงานพิมพ์แต่ละประเภทก็จะมีชนิดของหมึกพิมพ์และระบบการพิมพ์ที่แตกต่างกันออกไป แบ่งประเภทของหมึกพิมพ์ได้เป็น 5 ประเภทตามระบบพิมพ์และการใช้งาน (ศักดิ์ ศิริพันธุ์. 2542 : 26-30) ได้แก่

1. เล็ตเตอร์เพรส/ดรายออฟเซต หมึกประเภทนี้มีสมบัติเหนียวและความหนืดค่อนข้างสูงการนำไปใช้งานให้ชั้นฟิล์มของหมึกหนา ไม่สามารถรวมตัวกับน้ำได้ จึงไม่เหมาะที่จะใช้กับระบบที่มีน้ำเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับวิธีการแห้งตัว ซึ่งจะขึ้นอยู่กับชนิดของสิ่งนำที่ใช้ผสมในหมึกพิมพ์ดังนี้

- 1.1 การดูดซึม ใช้สิ่งนำประเภท Non Drying Oil
- 1.2 Oxidation ใช้สิ่งนำประเภท Drying Oil
- 1.3 Quick Set ใช้สิ่งนำประเภท Resin Oil
- 1.4 Moisture Set ใช้สิ่งนำประเภท Glycol Resin

2. ออฟเซต/ลิโธกราฟี หมึกพิมพ์ออฟเซตมีสมบัติเด่นๆ อยู่ 2-3 ประการ ได้แก่ เหนียว มีอัตราส่วนปริมาณของผงสีค่อนข้างสูง เพื่อให้ชดเชยกับความบางของชั้นฟิล์มของหมึกพิมพ์บนผิววัสดุใช้พิมพ์และรวมตัวกับน้ำได้ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

2.1 หมึกพิมพ์ออฟเซตป้อนม้วน เนื่องจากต้องพิมพ์ด้วยความเร็วสูง หมึกประเภทนี้จึงออกแบบมาเฉพาะให้สมบัติความหนืด ความเหนียวหนืด และสมบัติการรวมตัวกับน้ำของหมึกพิมพ์ ไม่ควรมีค่ามาก หมึกพิมพ์มีให้เลือก 3 ชนิดตามระบบการแห้งตัว คือ

2.1.1 Nonheat Set แห้งตัวด้วยวิธีการดูดซึมของสิ่งนำประเภท Non Drying Oil เข้าไปในเนื้อกระดาษ

2.1.2 Heat Set แห้งตัวด้วยความร้อน ไประเหยสิ่งนำประเภท Non Drying Oil ออกจากผิวของสิ่งพิมพ์

2.1.3 IR Drying ใช้รังสีIR ทำหน้าที่เป็นพลังงานความร้อนระเหยสิ่งนำ

2.2 หมึกพิมพ์ออฟเซตป้อนแผ่น หมึกพิมพ์ส่วนใหญ่ออกแบบมาให้แห้งตัวด้วยวิธี Oxidation Quick Set และปมด้วยรังสียูวี

3. เฟล็กโซกราฟี เป็นหมึกเหลวความหนืดต่ำที่ออกแบบมาให้ใช้งานให้สามารถแห้งตัวด้วยวิธีการดูดซึมหรือการระเหยก็ได้ หมึกพิมพ์แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ หมึกพิมพ์ฐานน้ำและฐานตัวทำละลาย

4. กราฟัวร์ เป็นหมึกเหลวคล้ายหมึกเฟล็กโซกราฟี แต่มักมีข้อจำกัดตรงที่หมึกพิมพ์จะแห้งตัวด้วยวิธีการระเหยเท่านั้น หมึกพิมพ์ที่ใช้กันทั่วไปมี 4 ชนิดดังนี้

4.1 ชนิดเอ สำหรับงานพิมพ์สิ่งพิมพ์ประเภทวารสาร คาทาล็อก และหนังสือ

4.2 ชนิดบี นำไปใช้งานเช่นเดียวกับหมึกพิมพ์ชนิดเอ แต่เหมาะสำหรับวัสดุกระดาษที่มีคุณภาพ

4.3 ชนิดซี สำหรับสิ่งพิมพ์บรรจุภัณฑ์ทั่วไป บนวัสดุประเภทต่างๆ

4.4 ชนิดที สำหรับสิ่งพิมพ์บรรจุภัณฑ์ประเภทกระดาษ กล่องบรรจุอาหาร

5. หมึกพิมพ์พิเศษ เฉพาะงาน ตัวอย่างหมึกประเภทนี้ได้แก่

5.1 หมึกพิมพ์โลหะ

5.2 หมึกพิมพ์สีน้ำ

5.3 หมึกพิมพ์ Cold Set ใช้สารนำพาประเภท Resin ที่มีจุดหลอมเหลวอยู่ระหว่าง 150 – 200° F

5.4 หมึกพิมพ์แมกเนติก

2.2 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การจูงใจและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่กระทำอยู่ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายท่านทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยให้ความหมายไว้หลายประการ ดังนี้

Strauss and Sayless (1960 : 119) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนเราจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Yoder(1968 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบุคลากรในหน่วยงาน ความรู้สึกที่พอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ จิตใจและสนองความต้องการของเราได้

Apple White (1965 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความสุขที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้จากองค์การ

Wexley and Yukl(1977 : 117-119) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของคนงานที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เนื้อหาของงาน ความปลอดภัยและโอกาสก้าวหน้า

Blum and Naylor (1968 : 364) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทัศนคติที่เป็นผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

Scheremerthom (1984 : 239) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับหรือขั้นของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Good (1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง คุณภาพ สภาวะหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มี ต่องาน

Woleman (1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของความต้องการ

Morse(1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลงได้ ความเครียดนั้นเกิดจากความ ต้องการหรือความอยากของมนุษย์ซึ่งถ้ามีความต้องการมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการ ปฏิบัติงานได้และความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหาวิธีสนองความต้องการแต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรืออาจจะหมดไปในที่สุด แล้วก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานได้

Burack and Smit (1977 : 104-105) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความรู้สึกของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากลักษณะที่มีความ แตกต่างกันอย่างน้อย 4 ประการ คือ

1. ลักษณะงาน เป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการสร้างความรู้สึกของความพึงพอใจของแต่ละ บุคคล
2. อำนาจบังคับหรือการควบคุม
3. การบังคับบัญชาที่ได้รับ
4. ผลตอบแทน

โดยปัจจัยเหล่านี้จะเข้ามามีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ ซึ่ง ความพึงพอใจเหล่านี้สามารถที่จะถูกวัดออกมาได้โดยผ่านทาง การสำรวจทัศนคติ การสัมภาษณ์และ การสังเกตจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้ต่างก็มีข้อจำกัดในตัวของมันเองซึ่งอาจจะนำไปสู่ความ ไม่แน่นอนก็ได้

Byars and Rue (1984 : 216-220) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่องานซึ่งอาจเป็นไปในแง่บวกหรือแง่ลบก็ได้ โดยทัศนคติ ของแต่ละคนนั้นมักจะเป็นไปในแง่ของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เขาต้องการได้จากงานที่ทำและสิ่ง ที่เขาได้รับจากงานนั้น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล โดยความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะถูกกำหนดโดยปัจจัยต่าง ๆ ดังแสดงในภาพที่ 2.2 ซึ่งจะเห็นว่าปัจจัย

มัญญ ตนะวัตตนา (2532 : 188) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นทัศนคติทั่วไปอันเป็นผลรวมของทัศนคติเฉพาะที่มีอยู่ในพื้นที่ 3 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานโดยเฉพาะ
2. ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล
3. ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน

สมยศ นาวิการ (2522 : 391) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง ความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 39) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพึงพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดีซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในด้านการเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2522 : 126) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีผลต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

อารี เพชรผุด (2530 : 49) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน แต่เมื่อกล่าวโดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความต้องการในการทำงานโดยจะมองในรูปของปัจจัยที่มีอยู่ ซึ่งองค์การเหล่านั้นตอบสนองหรือให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน ความเหมาะสมของปริมาณงาน ค่าตอบแทน การควบคุมบังคับบัญชา มิตรภาพที่มีอยู่ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากปัจจัยเหล่านั้นสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือเกิดทัศนคติในแง่บวกต่อการปฏิบัติงานขึ้นมา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญา ความสามารถให้แก่งานอย่างเต็มกำลังความสามารถแต่ถ้าปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติแล้วก็ย่อมจะเกิดผลในทางลบต่อองค์การและการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการ

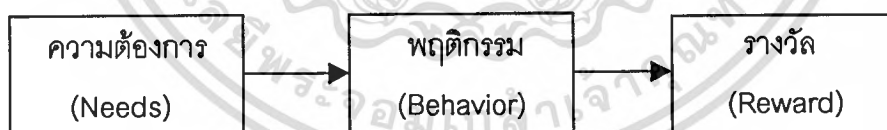
ปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบ งานไม่บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความล้มเหลวขององค์การที่ไม่สามารถดำเนินการให้ไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

2.2.2 ความหมายของการจูงใจ

คำว่า การจูงใจจะมาจากคำภาษาละตินที่หมายถึง "กระตุ้น" การจูงใจ คือ พลังที่ริเริ่มกำกับและคำจูงพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคลซึ่งการจูงใจสามารถมีรูปแบบที่หลากหลาย ในอีกทางหนึ่งการจูงใจสามารถเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นแรงผลักดันภายในให้กระทำได้หรืออาจกล่าวได้ว่า การจูงใจ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะดึงคนงานหรือทรัพยากรภายในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพและเพื่อดำรงรักษาทรัพยากรบุคคลในองค์การนั้น ๆ ให้นาน ซึ่งนักวิชาการทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้หลายประการ ดังนี้

Gellerman (1963 : 290) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า เป็นเรื่องของการคาดหวังเกี่ยวกับจุดประสงค์บางอย่างของคนบางคนและคนเหล่านั้นก็มักจะคาดหวังที่จะพบหรือได้รับสิ่งเหล่านั้น เช่น เงิน ความปลอดภัย หรือเกียรติยศชื่อเสียง เป็นต้น

Beach (1975 : 455) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการกระทำของมนุษย์ การปรารถนาที่จะทำให้คนบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องมีการสัญญาเกี่ยวกับรางวัลแล้ววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก็จะได้รับกลับมา ซึ่งรางวัลที่คนเราต้องการในชีวิตก็คือ การได้มาซึ่งความต้องการนั่นเอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นเหมือนกับความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมายหรือรางวัลที่ต้องการ ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กระบวนการที่จะนำไปสู่อรางวัล

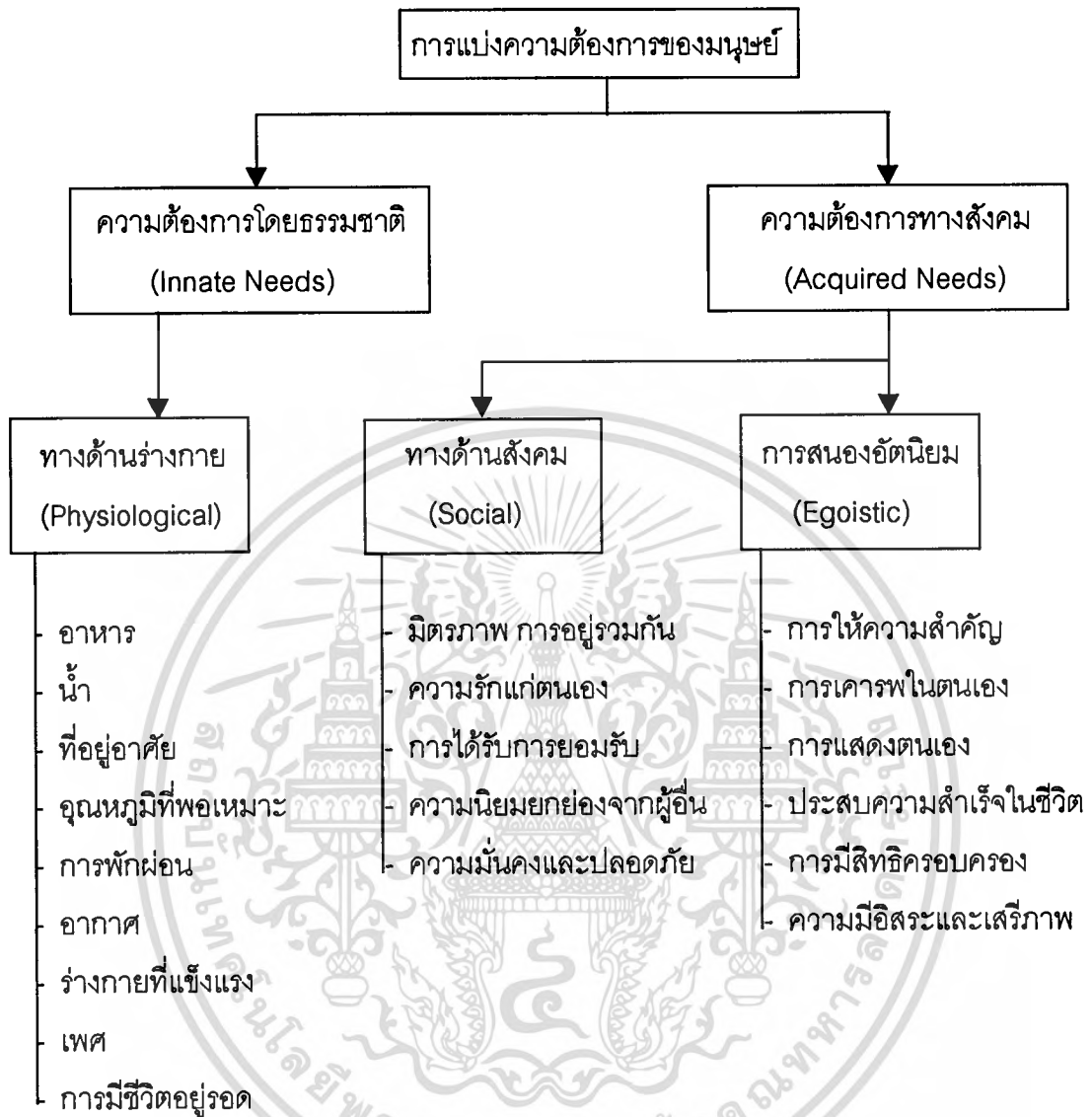
ที่มา : Beach,D.S.1975 : 455.

นอกจากนั้น Beach ยังได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการโดยธรรมชาติหรือความต้องการขั้นต้น
2. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการขั้นที่ 2

ซึ่งความสัมพันธ์ของความต้องการตามที่ Beach แบ่งไว้ นั้นแสดงให้เห็นดังแสดงในภาพที่ 2.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 การแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของ Beach

ที่มา : Beach,D.S.1975 : 457.

Barnard(1972 : 142-149) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน หรือสิ่งของต่าง ๆ ที่ให้เป็นสิ่งตอบแทน
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง สิทธิพิเศษ การมีอำนาจหรือโอกาสที่จะได้ตำแหน่งอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา เช่น สภาพของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน ความพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. ความตั้งใจทางสังคม หมายถึง สัมพันธอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
6. การปรับสภาพการทำงาน ให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยในการทำงานและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึงการปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้สึกความสามารถรวมทั้งสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นทำให้เขามีความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมหรือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความสามัคคีกลมเกลียวและร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 302) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง แต่มูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล คือ ความต้องการที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นเอง

ธงชัย สันติวงษ์ (2525 : 23) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า หมายถึง ชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นที่ใช้สำหรับปฏิบัติตอบต่อกรณีต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวที่มีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า การจูงใจ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลเป็นเรื่องของความต้องการหรือคาดหวังในบางสิ่งและเป็นการสนองความต้องการของบุคคลที่จะนำไปสู่การกระทำในการเลือกทางหนึ่งของบุคคล ซึ่งพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นนั้นมาจากสาเหตุต่าง ๆ กันและเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะว่าการจูงใจจะกระทบต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยสามอย่าง คือ ความสามารถ สภาพแวดล้อมและการจูงใจ ถ้าบุคคลมีความสามารถถูกสนับสนุนด้วยสภาพแวดล้อมขององค์การและถูกจูงใจอย่างเพียงพอแล้ว บุคคลเหล่านั้นมีโอกาสที่สุดที่จะบรรลุเป้าหมายของตนอันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจะมีสิ่งกระตุ้นให้เกิดอาจจะเพื่อ

ตนเอง เพื่อค่าจ้างรางวัลที่จะได้รับหรือเพื่อเป้าหมายขององค์กรก็ตาม สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งที่จูงใจให้บุคคลเกิดการกระทำขึ้นมากก็เพื่อสนองความต้องการของตนเองนั่นเอง

2.2.3 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่หลายองค์ประกอบ ซึ่งมีผู้สนใจทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยได้แสดงความคิดเห็นไว้หลายประการ ดังนี้

Locke(1976 : 1300-1302) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานมีอยู่ด้วยกัน 9 ประการ คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษา งาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง อาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คุณให้โทษ ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในด้านการบริหาร ของผู้นิเทศ
8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการมีมิตรภาพอันดีต่อกัน
9. หน่วยงานและการจัดการ ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน

Gilmer and Others(1971 : 279-283) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 10 ประการ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความมั่นคง ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน การบริหารหรือการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษที่หน่วยงานให้เป็นค่าตอบแทน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการของบุคคลที่ทำงาน
6. การนิเทศงาน การนิเทศงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและการลาออกจากการงาน
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
9. สภาพการทำงาน ได้แก่ เสียง แสง อากาศ ชิ่งโมงการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากการบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ฯลฯ

Ghiselli and others (1957 : 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะที่สูงก็จะเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปและเป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ ด้วย
2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงาน ต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติ ซึ่งถ้าผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานานและได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปีและระหว่าง 35-54 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่า
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน หมายถึง รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานกับคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งมีแต่ความพึงพอใจในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิญญา สาทร (2523 : 273)กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในแง่ผลประโยชน์ที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่เขาได้รับและวิธีให้ประโยชน์แก่บุคคลแบ่งออกเป็น 6 อย่าง คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส
3. สภาพทางกายภาพอันพึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. แรงดึงดูดทางสังคม
6. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับนิสัยและทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหรือการสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในหน่วยงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงาน หากบุคลากรได้รับการตอบสนองย่อมสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น

2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจูงใจ

ทฤษฎีรวมทั้งแนวความคิดทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจูงใจนั้น เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับจิตใจของมนุษย์กับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความสัมพันธ์ในสังคม และธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมักจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานเช่นเดียวกับการจูงใจที่จะทำให้แต่ละบุคคลมีความพึงพอใจกับสิ่งที่ตนจะได้รับ เพราะฉะนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นจะต้องอาศัยแรงจูงใจที่ดีร่วมอยู่ด้วย ดังนั้นในการศึกษาวิจัยนี้จึงได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการจูงใจในการปฏิบัติงานมาอยู่รวมกัน ซึ่งทฤษฎีที่จะนำมาใช้เป็นกรอบในการวิจัย ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor และทฤษฎีความคาดหวัง โดยรายละเอียดของแต่ละทฤษฎีมีดังนี้

2.3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1954 : 69-82)

Abraham Maslow เป็นนักจิตวิทยาในกลุ่มของนักมนุษย์สัมพันธ์อยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนต์ส์ ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ซึ่งเขากล่าวไว้ว่า "มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่สิ้นสุด"

หลังจากที่เขาได้สังเกตปฏิบัติการของคนจำนวนมากที่เขาได้ทำงานร่วมอยู่ด้วย ดังนั้นเมื่อมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีลักษณะดังกล่าวเขาจึงมีความเห็นต่อไปว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะทำให้ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนได้รับความพึงพอใจ เพราะมนุษย์แต่ละคนมีลำดับขั้นของความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของ Maslow จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานรากฐานสามข้อ คือ

1. มนุษย์คือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดแต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ โดยกระบวนการเหล่านี้จะไม่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป

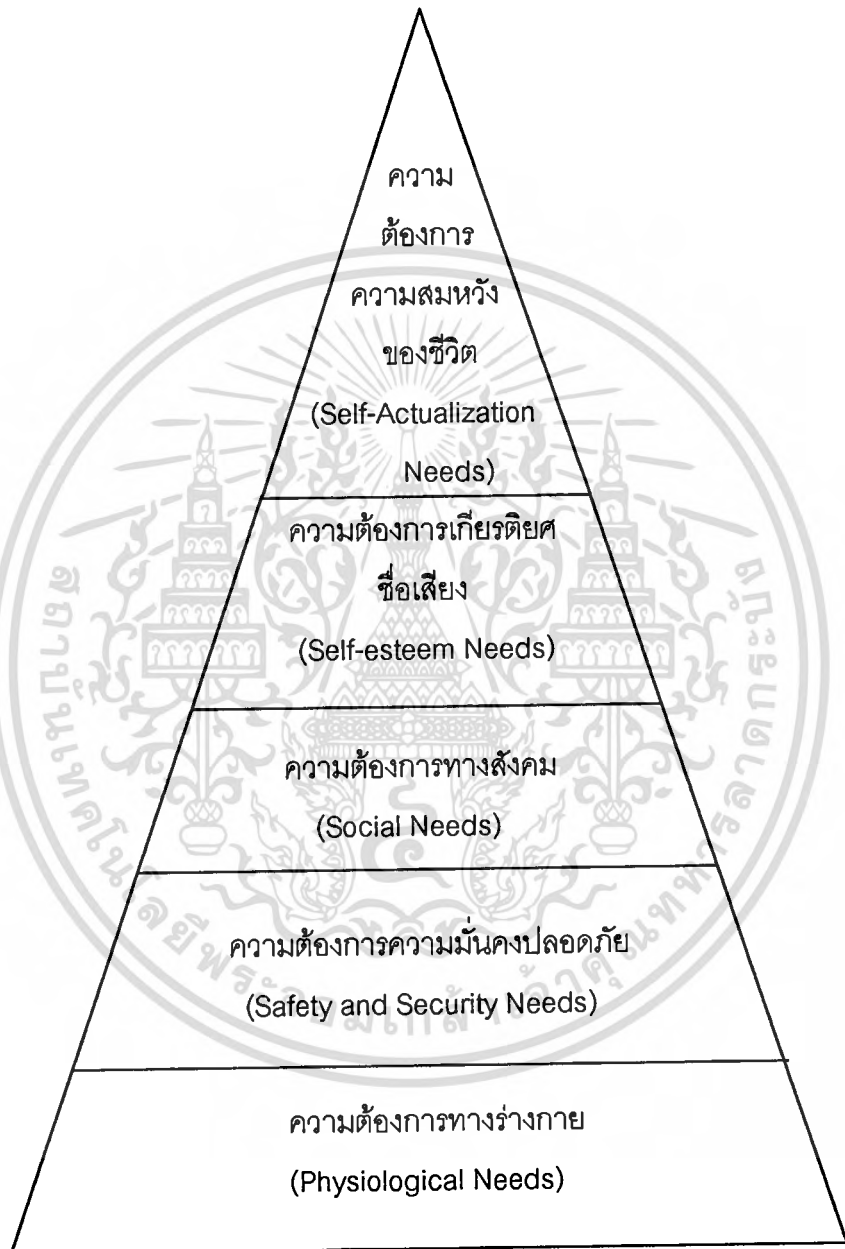
3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการไว้ 5 ขั้น ตามลำดับดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.5 (สมัยศ นวีการ.2522, 300)

1. ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางร่างกายจะอยู่ลำดับขั้นต่ำที่สุดเป็นความต้องการพื้นฐานที่มาก่อนระบุโดย Maslow ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอ และสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ องค์การสามารถทำได้หลายสิ่งหลายอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความมั่นคง

ปลอดภัย เช่น องค์การอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและการยอมให้มีสภาพแรงงาน



ภาพที่ 2.5 ลำดับความต้องการของ Maslow

ที่มา : สมยศ นาวิการ.2522 : 300

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความต้องการทางสังคม ความต้องการทางสังคมคือความต้องการระดับสามที่ระบุโดย Maslow ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม สำหรับในองค์การควรสนองความต้องการนี้โดยการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับซึ่งการแสดงความคิดเห็นก็เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ส่วนในด้านการบริหารความต้องการนี้เป็นวิธีกระตุ้นหรือจูงใจเบื้องต้น บุคคลจะมองเห็นคุณค่าของงานที่เขาทำในลักษณะเป็นการเปิดโอกาสสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน การประสานสามัคคีปรองดอง ดังนั้นผู้บริหารงานที่เข้าใจผู้ร่วมงานในแง่ของความต้องการนี้ก็จะประโชยชน์ต่อการบริหารงานอย่างมาก

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง คือ ความต้องการระดับที่สี่ความต้องการเหล่านี้ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่นซึ่งอาจพิจารณาได้ 2 ลักษณะ คือ เน้นที่ลักษณะภายใน หมายถึง ความต้องการประสบความสำเร็จ ความเชื่อมั่นในตนเอง และความมีอิสระในการทำงาน หากเน้นที่ลักษณะภายนอกจะหมายถึง ความต้องการชื่อเสียง เกียรติยศ สถานภาพ ความสำคัญ และการยกย่องสรรเสริญ โดยความต้องการเหล่านี้องค์การสามารถสร้างให้เกิดแก่พนักงานในองค์การได้ด้วยการพัฒนาบุคลากร จัดฝึกอบรม เสริมสร้างความรู้ และเพิ่มพูนทักษะใหม่ ๆ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ในที่สุด

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต ความต้องการความสมหวังของชีวิตเป็นความต้องการลำดับขั้นสูงสุด ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะและศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ทำทลายความสามารถของพวกเขา องค์การสามารถสร้างให้เกิดแก่พนักงานในองค์การได้โดยเปิดโอกาสให้พวกเขามีส่วนร่วมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ด้วย

นอกจากนี้ เสตีเยร เหลืองอร่าม (2525:68-69) ได้จัดความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ Maslow ไว้ 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในขณะทำงาน เป็นความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้าพอใจที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน มีคนนับถือยกย่องในหมู่คนทำงาน

2. ความพึงพอใจผลพลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง วันหยุดพักผ่อน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินประกันชีวิตที่นายจ้างออกให้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะได้รับหลังจากปฏิบัติงานแล้ว

จากความพึงพอใจข้างต้น เมื่อเทียบกับความต้องการของมนุษย์จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจที่ได้จากงานมีส่วนสนองตอบความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ส่วนความพึงพอใจขณะทำงานมีส่วนสนองตอบความต้องการขั้นสูงขึ้นไป

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow จะพบว่า มนุษย์จะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง กล่าวคือ ถ้าความต้องการของมนุษย์ในระดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการในระดับขั้นถัดไป ยิ่งกว่านั้นเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งถูกตอบสนองแล้วความต้องการนี้จะไม่เป็นสิ่งจูงใจที่มีพลังต่อไปอีก ดังนั้นการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดีนั้นผู้บริหารควรที่จะต้องเข้าใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการอะไรบ้างอยู่ในลำดับขั้นใดของความต้องการทั้ง 5 ชั้น แล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ซึ่งทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เป็นตัวช่วยแนะแนวทางให้ฝ่ายบริหารทราบว่าควรที่จะใช้วิธีการจูงใจแบบไหนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความต้องการลำดับขั้นต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

2.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959)

Herzberg ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg และผู้ร่วมงานของเขาได้ขอให้นักบัญชีและวิศวกร 200 คน อธิบายสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจสูงและสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจนี้คือคำถามเกี่ยวกับว่า “บุคคลต้องการอะไรจากงานของพวกเขา” พวกเขาได้ศึกษาสถานการณ์ที่จูงใจนักบัญชีและวิศวกรจากบริษัท 9 แห่งในฟิตต์เบิร์ก คำตอบที่เขาได้จากการศึกษาวิจัยนี้จำแนกประเภทคำตอบออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรก เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้น ซึ่งเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่พวกเขาทำงานโดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ Herzberg และคณะเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร คือ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดนโยบายที่เด่นชัด รวมถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร
2. ความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกที่มีผลมาจากความเชื่อของคนว่าตนเองได้รับการปกป้องในเรื่องของความยุติธรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เงินเดือนและสิ่งตอบแทน คือ การจ่ายเงินและองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่น ๆ อันรวมถึงค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งซึ่งควบคุมไปกับการทำงาน รวมทั้งผลตอบแทนเมื่อไม่ได้ทำงานหรือออกจากงาน

4. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คือ ความรู้สึกที่ต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาซึ่งความสัมพันธ์นี้ นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

5. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปรีกษาหารือ ความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

6. ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม หมายถึง งานหรือสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม

7. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการเพิ่มพูนและพัฒนาทักษะต่าง ๆ ในวิชาชีพ

8. สภาพการทำงาน คือ ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง อุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ สภาพบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

10. วิธีการปกครองบังคับบัญชา คือ ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานและบุคคล ความยุติธรรมในการบริหารและความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

กลุ่มที่สอง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติ ซึ่ง Herzberg และคณะเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน เป็นความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเราทำงานสำเร็จหรือความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ

2. การยอมรับนับถือ เป็นผลมาจากความสำเร็จ ซึ่งการยอมรับนับถือนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง

3. ลักษณะของงาน เป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังความสามารถ

4. ความรับผิดชอบ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานของตนซึ่งจะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่จากการทำงาน

การศึกษาวิจัยของ Herzberg ปัจจัยทางด้านปัจจัยนามัยหรือปัจจัยค่าจุน ซึ่งประกอบด้วยนโยบายและการบริหารไปจนกระทั่งถึงวิธีการปกครองบังคับบัญชาดังที่กล่าวมาข้างต้น ถ้าได้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ให้เพียงพอเหมาะกับความต้องการของผู้ร่วมงานจะช่วยขจัดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ทำให้ผู้เข้าร่วมงานปฏิบัติงานทำงานกับหน่วยงานหรือองค์การนั้น ๆ ต่อไป แต่ถ้าต้องการจูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างเต็มที่แล้วจะต้องใช้ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งส่งเสริมอีกด้านหนึ่ง เช่น การมอบหมายงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือคนงานมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นต้น กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ปัจจัยจูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยนามัยหรือปัจจัยค่าจุน จะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัยและสังคม)

2.3.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor (1960:33-57)

Mc.Gregor เป็นศาสตราจารย์ทางด้านการบริหารอยู่ที่ Massachusetts Institute of Technology ซึ่งเขาเขียนหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ The Human side of Enterprise โดย Mc.Gregor ได้ประยุกต์ความคิดลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow มาใช้อธิบายรูปแบบการจูงใจคนงาน Mc.Gregor ได้อธิบายว่าการจูงใจคนงานมีอยู่ 2 วิธี คือ วิธีแบบเดิมหรือเรียกว่าทฤษฎี X และวิธีแบบมนุษย์สัมพันธ์หรือเรียกว่าทฤษฎี Y วิธีการจูงใจคนงานแบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีความแตกต่างกันในแง่ที่ว่าแต่ละรูปแบบการจูงใจมีความสามารถสนองตอบความต้องการของคนงานไม่เหมือนกัน คือระบบการจัดการแบบทฤษฎี X สามารถสนองตอบความต้องการทางด้านกายภาพ ความต้องการความปลอดภัยและในบางครั้งอาจตอบสนองความต้องการทางสังคมของพนักงานได้ ทฤษฎี X ไม่มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคมรวมทั้งความต้องการความสมหวังของชีวิต ซึ่งความต้องการสองอันหลังนี้ต้องอาศัยกลยุทธ์การจูงใจคนงานแบบทฤษฎี Y เท่านั้นจึงได้รับการตอบสนอง

ทฤษฎี X ของ Mc.Gregor มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดสรรประกอบขององค์การ คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือ และคนเพื่อหวังผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ
2. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ควบคุมวิธีการจูงใจและปรับพฤติกรรมของคนงานใน สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ
3. ถ้าฝ่ายจัดการไม่ทำหน้าที่ควบคุมอย่างใกล้ชิดแล้ว คนงานจะขี้เกียจ เฉื่อยชา และไม่ทำงานเพื่อองค์การ ด้วยเหตุนี้ฝ่ายจัดการจึงมีหน้าที่ควบคุมงานอย่างใกล้ชิด โดยต้องใช้วิธีการ จูงใจแบบมีการให้รางวัลและมีการลงโทษ

นอกจากนี้ Mc.Gregor ยังเสนอความเห็นต่อไปอีกเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ คือ

1. โดยเฉลี่ยแล้วมนุษย์มีสันดานเกียจคร้าน และพยายามจะหลีกเลี่ยงงานหาทาง ทำงานน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
2. มนุษย์ขาดความทะเยอทะยานไม่ประสงค์จะรับผิดชอบและชอบที่จะเป็นผู้ตาม มากกว่าเป็นผู้นำ
3. มนุษย์เห็นแก่ตัวคิดถึงแต่ตัวเองซึ่งแตกต่างจากความต้องการขององค์การ
4. มนุษย์มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. มนุษย์ไม่ฉลาดนักและถูกหลอกง่าย

ในส่วนของทฤษฎี X นี้ บางทีอาจนำไปใช้ได้ทั้ง ๆ ที่โดยธรรมชาติแล้วคนงานไม่ได้มีลักษณะ เกียจคร้าน ขาดความรับผิดชอบ ฯลฯ ตามที่ทฤษฎี X อ้าง แต่ความสำเร็จของการใช้วิธีจูงใจแบบ ทฤษฎี X เกิดจากการที่คนงานพยายามปรับตัวเองให้เข้ากับทฤษฎี X เพื่อที่จะให้เป็นที่พึงพอใจของ ฝ่ายจัดการนั่นเอง

ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor เป็นวิธีการประสานบุคคลกับเป้าหมายขององค์การซึ่งยกย่องศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์ ซึ่งในปัจจุบันนี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้และก่อให้เกิดความสำเร็จกับองค์การต่าง ๆ มากมาย ซึ่งมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ คือ

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดระบบปัจจัยการผลิตในองค์การ คือ เงิน วัสดุ เครื่องมือ และคนเพื่อหวังผลประโยชน์กำไรทางเศรษฐกิจ
2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชา หรือมีพฤติกรรมขัดขวางต่อความต้องการ ขององค์การแต่ที่มนุษย์กลายเป็นคนเฉื่อยชาไปนั้นเป็นเพราะประสบการณ์ของเขาในองค์การทำให้ เขาเป็นอย่างนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. โดยธรรมชาติมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้วที่จะช่วยทำให้มนุษย์สามารถพัฒนา รับผิดชอบและมีจิตใจที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายขององค์การ คุณลักษณะเหล่านี้มีพร้อมอยู่แล้วในตัวมนุษย์หาใช่เป็นคุณสมบัติที่ฝ่ายจัดการขององค์การจะเป็นผู้ปลูกฝัง หน้าที่ของฝ่ายจัดการคือ ต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะสนับสนุนให้มนุษย์มีโอกาสได้ใช้และแสดงออกซึ่งคุณลักษณะที่ดีเหล่านั้นอย่างเต็มที่

4. หน้าที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการ คือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในองค์การในลักษณะที่ทำให้คนงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตนได้ดีที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้นคือ ต้องจัดการให้ความต้องการของคนงานกลายเป็นสิ่งเดียวกับเป้าหมายขององค์การ

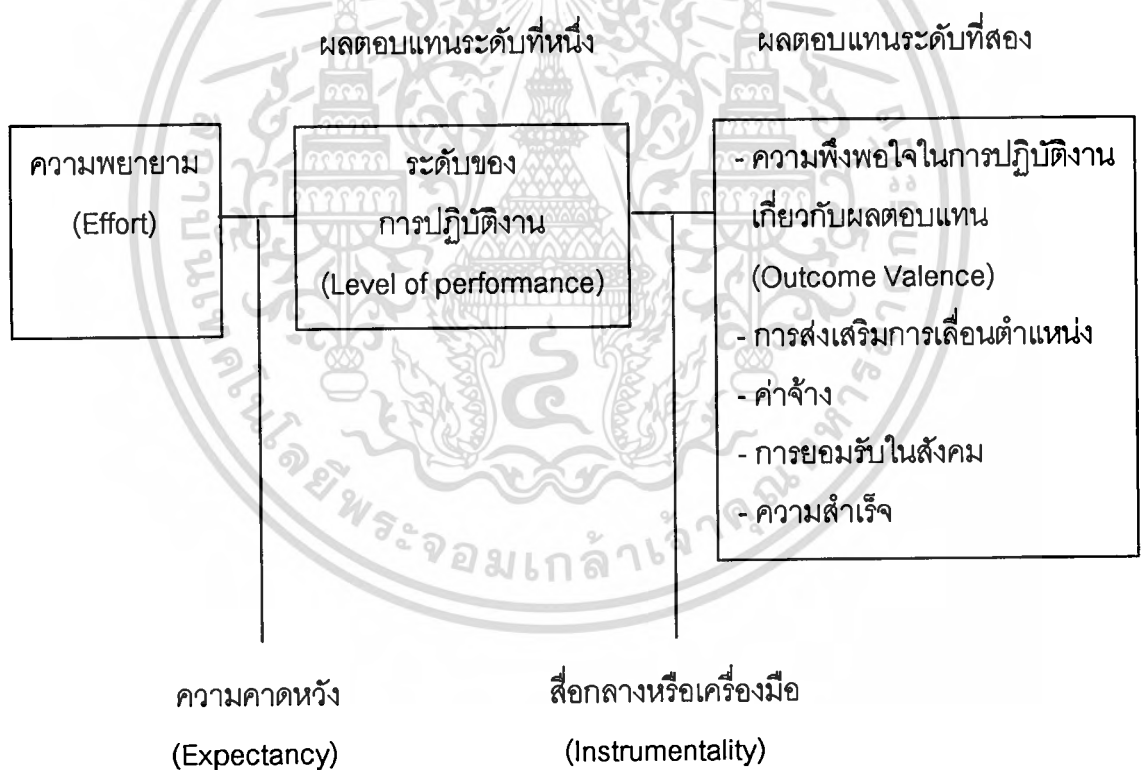
ในส่วนของทฤษฎี Y จะเห็นได้ว่าหน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหารก็คือ การจัดสภาพแวดล้อมในองค์การให้เหมาะสมและวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคคลสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวเองควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น หลักสำคัญของทฤษฎี Y ก็คือการประสานหรือการผสมผสานบุคคลกับเป้าหมายขององค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นนั่นเอง ซึ่งตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y นี้ บุคคลที่ทำหน้าที่ผู้บริหารหรือหัวหน้าควรจะต้องมีความเข้าใจลักษณะองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงานเพื่อช่วยให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ลดความไม่พึงพอใจให้น้อยลงและบุคคลจะมีความสุขในชีวิตการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ผู้บริหารในทัศนะตามทฤษฎี Y จะสามารถทำให้บุคคลทำงานให้แก่องค์การด้วยความเต็มใจและเกิดความพึงพอใจในงานได้มากกว่าผู้บริหารในทัศนะตามทฤษฎี X เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติแก่ผู้บริหารให้มีแนวความคิดบริหารจัดการที่ถูกต้องเหมาะสมจะเป็นหนทางหนึ่งในการพัฒนาบุคคลและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ตัวบุคคลที่ทำงาน

2.3.4 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้ตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น ฯลฯ เป็นเช่นไร บุคคลจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านี้มาให้และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนะของแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากบุคคลต่าง ๆ เช่น Vroom (1964) Porter and Lawler (1968) นอกจากนั้นแล้วยังมี นักทฤษฎีอื่น ๆ อีกหลายท่านที่ให้ทัศนะเกี่ยวกับ

ทฤษฎีนี้ไว้ โดยแนวความคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลที่ได้รับ ความปรารถนาที่รุนแรงและความคาดหวัง โดยทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรม ก็ต่อเมื่อเขามองเห็นความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างแน่ชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น อันจะนำไปสู่ผลที่ได้ตามที่เขาต้องการ ผลตอบแทนหรือผลที่ได้จะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรม และถ้าหากจะให้ผลตอบแทนมีผลต่อความคาดหวังของบุคคลหนึ่ง ๆ แล้วเขาจะต้องรับรู้การเปลี่ยนแปลงในระดับของกำลังความพยายามจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในผลของการปฏิบัติของเขา (สมยศ นาวิการ. 2521:149-150)

Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบและเนื้อหาของทฤษฎีนี้โดยกล่าวว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่และเลือกทางหนึ่งซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือสิ่งที่เขาต้องการมากที่สุดดังในภาพที่ 2.6 โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ คือ



ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ซึ่ง Beck นำมาปรับใช้

ที่มา : Beck,R.C.1990 : 343.

1. ความคาดหวัง ซึ่งหมายถึง การคาดหวังถึงโอกาสที่จะเป็นไปได้ที่บุคคลนั้นจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขามองเห็น เช่น การได้ค่าจ้างที่สูง การได้รับการยกย่อง เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้ขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่กับสถานการณ์ความเป็นไปได้ที่อาจจะต่ำ ปานกลาง หรือสูงก็ได้ ดังนั้นความคาดหวังก็คือ ความสัมพันธ์ของความพยายามที่มีต่อการดำเนินงานโดยระดับความมากน้อยของความคาดหวัง อาจจะแปรไประหว่างค่าศูนย์ (0) หรือไม่มีความเชื่อเลยจนถึง 1 หรือการมีความเชื่อมั่นอย่างเต็มที่

2. ความปรารถนาที่รุนแรง หมายถึงความพึงพอใจหรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องของผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งเป็นผลที่ปรากฏออกมาต่อคนหรือคุณค่าที่มีต่อบุคคลนั้น โดยอาจจะมีความไปในด้านบวกหรือลบก็ได้ เช่น การได้รับส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นค่าบวกและการมีข้อขัดแย้งกับผู้ร่วมงานเป็นค่าลบ เป็นต้น

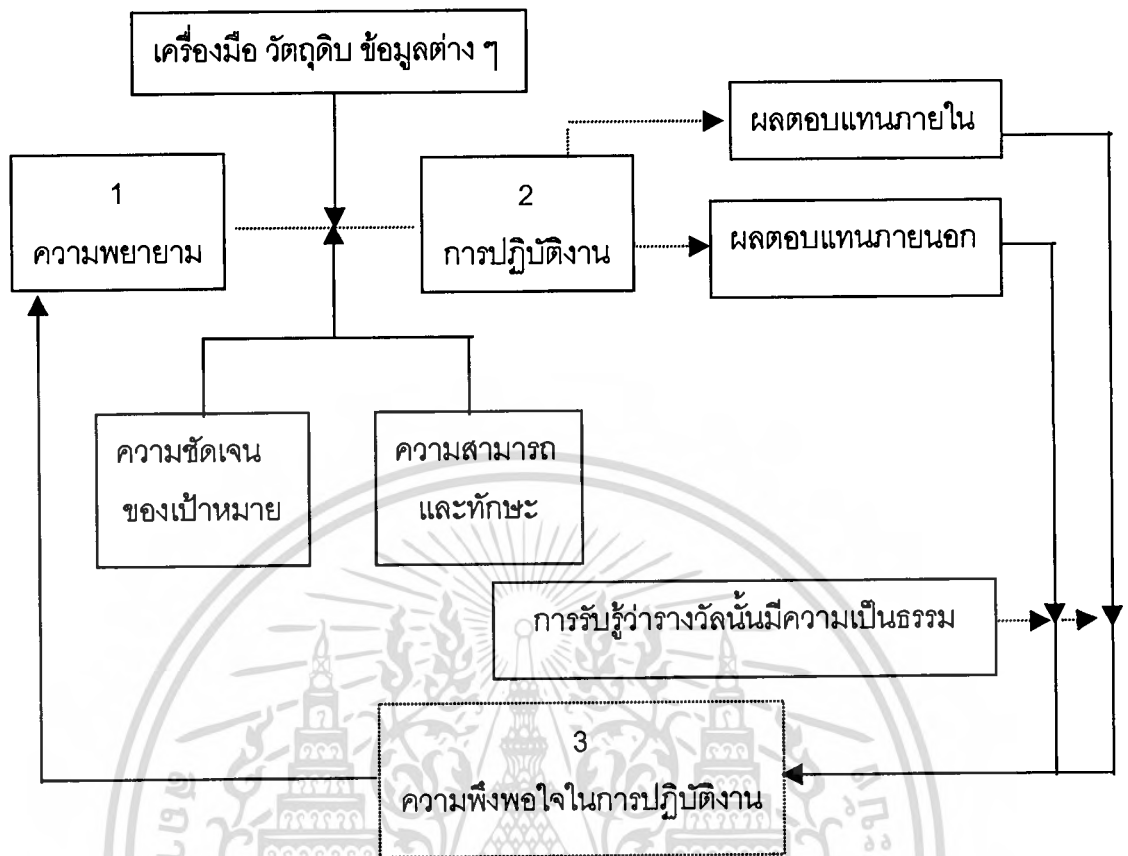
นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญอีกเช่น ผลตอบแทนหรือรางวัลและสื่อกลางหรือเครื่องมือ

1. ผลตอบแทนหรือรางวัล เป็นการสิ้นสุดของกระบวนการพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ผลตอบแทนระดับหนึ่งซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เช่น การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายถือว่าเป็นผลของความพยายามในการปฏิบัติ ส่วนผลตอบแทนระดับที่สองเป็นผลที่เกิดตามมาเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง เช่น ได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2. สื่อกลาง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนระดับที่หนึ่งกับผลตอบแทนระดับที่สอง ค่าของสื่อกลางจะมีค่าระหว่าง +1 หรือ -1 คือ ถ้าผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง(การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย) นำไปสู่ผลตอบแทนระดับที่สอง (การเพิ่มค่าจ้างหรือเงินค่าจ้างเพิ่มขึ้น) สื่อกลางจะมีค่า +1 แต่ถ้าไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างผลตอบแทนระดับที่หนึ่งกับระดับที่สอง สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ 0 แต่ถ้าผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง(การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย)นำไปสู่ผลตอบแทนระดับที่สอง (ค่าจ้างลดลง) สื่อกลางจะมีค่าเท่ากับ -1

สำหรับ Porter and Lawler (1968 : 202) นั้น ได้เสนอรูปแบบของการจูงใจซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน รางวัลหรือผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังแสดงให้เห็นในแผนภาพที่ 2.6 (Beck, 1990:343)

จากแผนภาพที่ 2.7 การจูงใจของ Porter and Lawler ซึ่ง Pearson (1991:178) ได้นำมาปรับใช้ จะพบว่าความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน โดยจะถูกกำหนดด้วยการรับรู้เกี่ยวกับความชัดเจนของเป้าหมาย ความสามารถและทักษะของบุคคลตลอดจนเครื่องมือ วัตถุประสงค์ ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่อาจมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเกิดขึ้นก็ได้ โดยจะมีรางวัล หรือผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



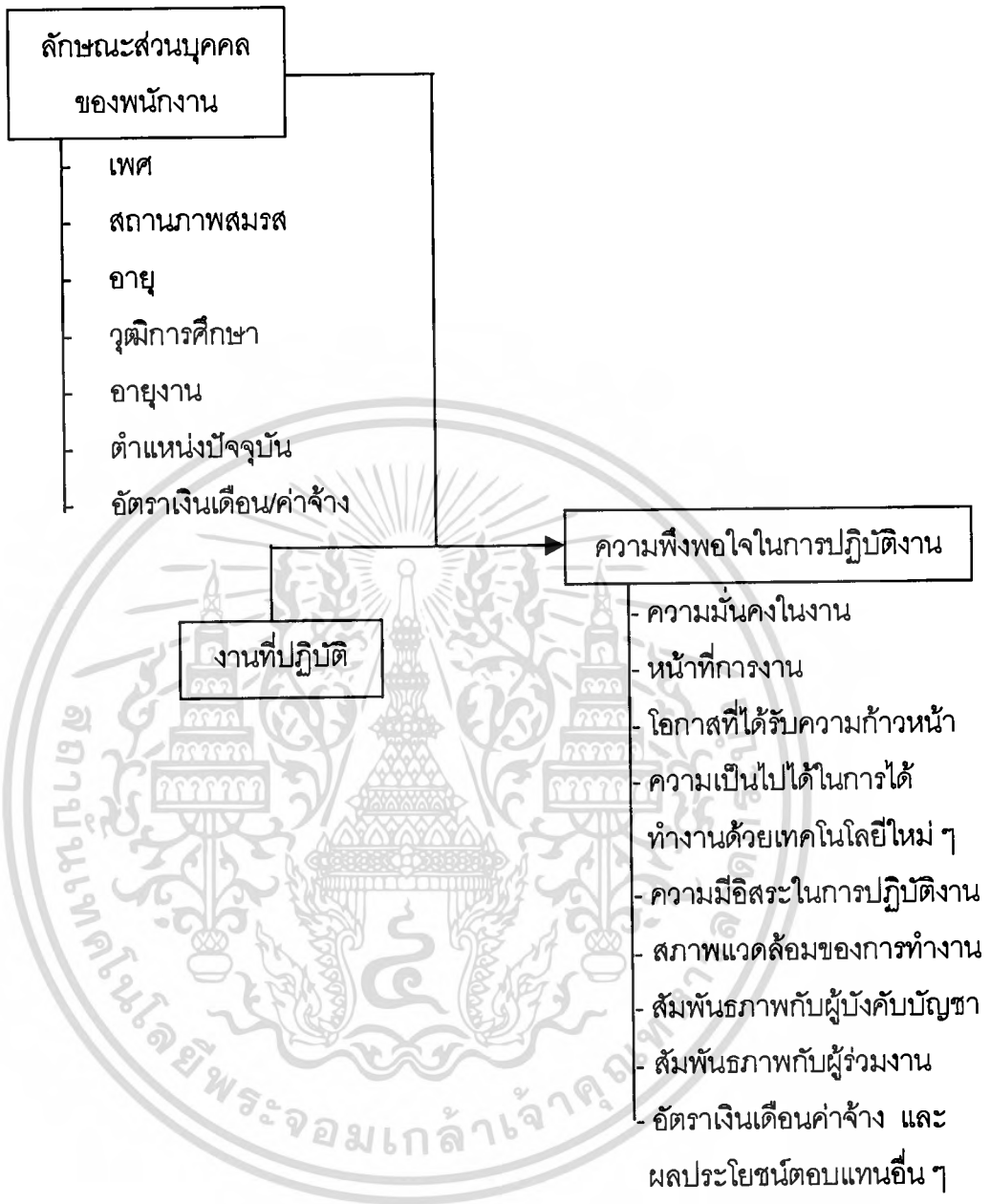
ภาพที่ 2.7 รูปแบบการจูงใจของ Porter and Lawler ซึ่ง Pearson ได้นำมาปรับใช้
ที่มา : Pearson,R.1991 : 178.

ระดับของการปฏิบัติงานจะมีผลเนื่องมาจากการได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนนั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วคนเราจะมีความพึงพอใจในงานอยู่ที่ยานนั้น เมื่อให้สิ่งที่เขาปรารถนาอยากจะได้แล้วบุคคลนั้น ก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มีประสิทธิภาพ เพราะการทำงานนั้นทำให้เขาได้สิ่งที่เขาต้องการ จากทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการจูงใจ ดังที่กล่าวมา เช่น ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor และทฤษฎีความคาดหวัง จะเห็นว่าแต่ละทฤษฎีต่างก็มีจุดเน้นที่สำคัญ แตกต่างออกไป เช่น ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow จะมองในแง่ของความต้องการที่อยู่ในตัวบุคคล โดยจะกระทำในสิ่งที่จะสามารถสนองความต้องการของตนจนถึงจุด ๆ หนึ่งที่ต้องการ ส่วนทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg นั้นมีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ในแง่ของความต้องการแต่จะแตกต่างในแง่ที่ว่า การจูงใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg จะไม่ได้แบ่งออกเป็นลำดับขั้นเหมือนกับของ Maslow แต่จะแบ่งออกเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด

ความพึงพอใจกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดย Herzberg นั้นจะเน้นคือ ความสำคัญของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในฐานะเป็นแรงจูงใจหรือกระตุ้นในการทำงาน และสำหรับทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor นั้นจะมองที่ว่า คนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยอย่างหนึ่งในการทำงานหรือการผลิต โดยทฤษฎี X นั้นคนจะถูกควบคุมโดยฝ่ายบริหาร คนจะได้รับการกระตุ้นหรือการจูงใจด้วยผลตอบแทนแนวทางด้านการเงินและผลประโยชน์อื่น ๆ ตลอดจนการขู่ขึ้นคุกคามด้วยการลงโทษ แต่สำหรับทฤษฎี Y แล้วจะเน้นในด้านของการประสานงานหรือผสมผสานบุคคลกับเป้าหมายขององค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อความสำเร็จขององค์การ และตัวเอง ส่วนทฤษฎีความคาดหวังนั้นจะพิจารณาในด้านคุณค่าของรางวัลและการรับรู้ว่า ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลที่จะทำให้นุคคลมีความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญอื่น ๆ เข้ามาประกอบด้วย และในขณะเดียวกันผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่ามีค่าความเป็นธรรมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ กล่าวโดยสรุปจากทฤษฎีทั้งหมดที่กล่าวมาจะเห็นว่า จุดมุ่งหมายของทฤษฎีต่างก็มุ่งไปสู่ความสำเร็จที่จะก่อให้เกิดขึ้นทั้งเพื่อสนองตนเองและเพื่อผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับองค์การ โดยคำนึงถึงในแง่ของความพึงพอใจและการจูงใจผู้ปฏิบัติงานเป็นหลักสำคัญ

2.4 แนวคิดการประยุกต์ทฤษฎีและองค์ประกอบที่นำมาใช้ในการวิจัย โดยการนำทฤษฎีและแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย

จากทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาเช่น ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor รวมทั้งทฤษฎีความคาดหวังจะเห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญของแต่ละทฤษฎีก็คือ คนซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญที่เข้าไปเกี่ยวข้องและมีบทบาท โดยเนื้อหาของทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้นุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นก็คือ การที่บุคคลได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานตามที่คาดหวังไว้ต่อจากนั้นก็ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา ดังนั้นในการศึกษาวิจัยจึงได้นำเอาทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวมาประยุกต์และปรับใช้เพื่อศึกษาหาตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการปฏิบัติงานภายในองค์การที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคัดเลือกเฉพาะตัวแปรที่มีความเป็นไปได้และมีความสำคัญมาศึกษาดังแสดงในแผนภาพที่ 2.8 คือ



ภาพที่ 2.8 องค์ประกอบเกี่ยวกับตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัย

1. ความมั่นคงในงาน
2. หน้าที่การงาน
3. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า
4. ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน
6. สภาพแวดล้อมของการทำงาน
7. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
8. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน
9. อัตราเงินเดือน/ค่าจ้าง และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

2.5 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบางส่วนที่สามารถประมวลได้ดังนี้ คือ

2.5.1 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ

Gilmer(1967:380-384) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลไว้ดังนี้ 1) เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชายเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงินและความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย 2) จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ พบว่าผู้ที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยสาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่ 3) อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานคือพนักงานเสมือนที่ค่อนข้างมีอายุแต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำจะมีความพึงพอใจสูง จากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นแต่บางกลุ่มกลับพบว่ามีความพึงพอใจการทำงานจะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น 4) ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงและจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุมากขึ้นและขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี 5) ความเฉลียวฉลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ ถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ 6) ระดับการศึกษา จากการศึกษานักงานระดับเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ พบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กัน 7)บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือบุคคลที่มีความพึงพอใจในงานมักจะเป็นผู้ที่ได้รับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศึกษาดีมีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเองและจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว

Clifford (1986:359-378) ได้ทำการวิจัยเรื่องความแตกต่างทางเพศที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในอาชีพต่าง ๆ จำนวน 1,385 คน พบว่าเมื่อให้รางวัลในการทำงานแก่เพศหญิงและชายเท่า ๆ กัน เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชายแล้วยังพบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องของสัมพันธภาพมากกว่าเพศชาย ส่วนเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องของการแข่งขันและความสำคัญของงานมากกว่าเพศหญิง

Bigoness(1988:139-147) ศึกษาถึง “ความแตกต่างทางเพศกับความพึงพอใจในคุณสมบัติของงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา MBA (Master of Business Administration) ในประเทศอังกฤษ 428 คน เป็นหญิง 224 คน และชาย 204 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่าเพศชายให้ความสำคัญในเรื่องของเงินเดือนมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในอาชีพมากกว่าเพศชาย ส่วนสภาพแวดล้อมของงานได้รับความสำคัญจากทั้งสองเพศเท่ากัน นอกจากนั้นเพศหญิงให้ความสำคัญกับน้ำใจของเพื่อนร่วมงานมากกว่าเพศชาย

Sergiovanni (1969:54) ใช้ทฤษฎีของ Herzberg ทำการวิจัยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูในมอนโรเคาน์ตี มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบซึ่งเป็นปัจจัยกระตุ้น
2. องค์ประกอบที่ทำให้ครูมีความไม่พึงพอใจคือ วิธีการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน นโยบายและการบริหารของโรงเรียน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และสถานะของอาชีพซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน
3. ครูโดยส่วนรวมชอบผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบมุ่งงาน และแบบมุ่งสัมพันธ์ผสมผสานกัน

Wickstrom (1971:1249-A) ได้ทำการวิจัยเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของครูและหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นกับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอนและตำแหน่งหน้าที่จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการทำงานสูงสุดคือ ความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและความรับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและผลงานที่มากกระทบความเป็นอยู่ส่วนตัว ตัวแปรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ และตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

Hammer (1971:4961-A) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสอนในชั้นพิเศษ ในรัฐไอโอวา โดยนำเอาทฤษฎีของ Herzberg มาใช้จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ชีวิตส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

Flood (1986:4261-A) ได้ศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของครูระหว่างผู้ที่มีความสามารถทางวิชาการสูงกับผู้ที่มีความสามารถทางวิชาการต่ำและรูปแบบของการเปลี่ยนงานพบว่า ครูที่มีความสามารถทางวิชาการสูงมีการเปลี่ยนงานเพราะไม่มีความพึงพอใจกับปัจจัยกระตุ้นหรือแรงจูงใจภายในตามทฤษฎีของ Herzberg และครูที่มีความสามารถทางวิชาการต่ำ ลาออกหรือเปลี่ยนงานเพราะไม่พึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างหรือแรงจูงใจภายนอก

Yu (1991:1234-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของครูศิลปะอุตสาหกรรมในโรงเรียนมัธยม ประเทศไต้หวัน (Taiwan Republic of China) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับของรายได้และตำแหน่งมีส่วนสนับสนุนอย่างสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน
2. ตำแหน่งงานเป็นตัวช่วยเสริมสร้างปัจจัยสำหรับการนิเทศ เพื่อนร่วมงานสภาพการทำงาน และการเตรียมการสอนของครู
3. ระดับรายได้ เป็นสิ่งจูงใจอย่างสำคัญต่อองค์ประกอบด้านสภาพการทำงาน เงินเดือน และความก้าวหน้าในอาชีพ
4. บรรดาตัวแปรทั้งหมดที่ได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรที่สร้างความพึงพอใจให้กับครูมากที่สุดและในทางกลับกันปัจจัยด้านสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับครูมากที่สุดเช่นกัน

Sergiovanni (1991:207) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูในเขตการศึกษาต่างๆ ของมอนโรคาานตี รัฐนิวยอร์กจำนวน 3,382 คน โดยแบ่งองค์ประกอบเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูงและความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้ครูเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Velez (1972:997-A) ได้รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยแห่งเมืองโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงานได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกียรติยศ สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุม ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงานได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบงาน และความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลนโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในมหาวิทยาลัยแบบอิสระมากกว่ามหาวิทยาลัยของรัฐ

3. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

Schmidt (1975:7583-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 75 คน ผู้ช่วยบริหาร จำนวน 24 คน และศึกษานิเทศ จำนวน 25 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบ เท่านั้นที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานในส่วนของผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ส่วนองค์ประกอบที่ไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร

Burr (1981:3794-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในวิทยาลัยชุมชนฟลอริดาและมหาวิทยาลัย โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการวิจัยสนับสนุนทฤษฎีของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้บริหารทั้งสามตำแหน่งพึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนเรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ สมฤทธิผลของงาน การยอมรับนับถือลักษณะงาน และความสัมพันธ์

ส่วนตัวจึงเห็นได้ว่าลักษณะของงานและความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญ

Ashton (1989:3421-A) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นที่ค้นพบว่าผลตอบแทนหรือรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มิได้เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจในงานที่แน่นอน

Cooper and others (1979:117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอกได้แก่เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและได้ค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือ ผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

Dereinda (1984:1264-A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน ทำการศึกษาในรัฐวิสคอนซิน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา เงินเดือนและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Hearn (1990:2215-A) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรพบว่าคุณลักษณะของงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรเช่นเดียวกัน

2.5.2 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

นอกจากผลการวิจัยของต่างประเทศที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะขอยกตัวอย่างผลงานการวิจัยในประเทศดังเช่น

ได้มีการทำวิจัยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานในกลุ่มบุคคลหลายๆ อาชีพ สำหรับอาชีพครูหรืออาจารย์นั้น ประศักดิ์ นิยากร (2515:41) ได้ทำการวิจัยสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครูจำนวน 507 คน พบว่าสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจสูงเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของอาชีพแต่มีความพึงพอใจต่ำในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการและการบังคับบัญชา โดยสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งอาจารย์ชายและอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและยังพบว่าอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนกลางกับอาจารย์วิทยาลัยครูส่วนภูมิภาคมีสภาพความพึงพอใจในงานคล้ายคลึงกันในทุก ๆ ด้าน นอกจากนี้ในเรื่องศักดิ์ศรีซึ่งอาจารย์ในส่วนภูมิภาคจะภูมิใจในศักดิ์ศรีมากกว่าอาจารย์ในส่วนกลาง

วีระชาติ แก้วไสย (2518: 65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย โดยใช้เครื่องมือที่ดัดแปลงมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกับ Herzberg โดยเฉพาะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสำเร็จของงานแต่แตกต่างกันในเรื่องลำดับที่ขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพอใจ

สมจิต โยธิตง (2519:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อการวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจในอาชีพครูเกษตรในโรงเรียนและวิทยาลัยเกษตรกรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 98 คน พบว่าครูเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากต่องานอาชีพของตน โดยจัดลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้คือ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า รายได้ในอาชีพ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ และบริการ

กมล รักสวน (2523:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยต่าง ๆ มีความสำคัญเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ลักษณะของงาน ความเจริญก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพการทำงานและการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527:90) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก เมื่อ พ.ศ. 2527 ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้ สวัสดิการ โดยส่วนรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

การศึกษาความพึงพอใจในงานในกลุ่มบุคคลอาชีพเป็นพยาบาลและนักกายภาพบำบัดนั้น สุดสาคร พุทธิ และคณะ (2517:217) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด จำนวน 120 คน พบว่า ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับ หากแต่ขึ้นอยู่กับการบริหารงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ขวัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงหรือต่ำ ปัจจัยดังกล่าวนี้ คือ เรื่องเกี่ยวกับการแบ่งงานในแผนกกายภาพบำบัด จำนวนผู้บังคับบัญชา สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และโอกาสที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน

จารุวรรณ เสววรรณ (2518:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานครโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการตลอดจนโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานในระดับต่ำ

สุวรรณ สุวรรณผล (2520:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทยนั้น โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในหน่วยงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในเชิงปฏิฐานแต่มีความพึงพอใจในงานและสิ่งแวดล้อมเป็นไปในเชิงลบ

ธีรา เหมินทร์ (2542:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยในเชิงเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค จำนวน 233 คน พบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการในเรื่องที่พัก สวัสดิการในการรักษาพยาบาลและการบริหารงานในหน่วยงาน พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางนี้ อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค อายุ ระยะเวลารับราชการ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนวุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

โสภา เกริกไกรกุล (2539:2) ทำการวิจัยกับกลุ่มแพทย์โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 150 คน พบว่า อายุ อายุราชการ ตำแหน่งงาน (ซี) ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน

สกุล แสงแก้ว (2522:72-73) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มบุคคลอาชีพตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 570 นาย ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานในระดับสูงสุด มีความพึงพอใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน ความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ศักดิ์ศรีของอาชีพและการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีความพอใจในรายได้และ

สวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในอันดับต่ำสุด

ซึ่งงานวิจัยของ สุทธิชัย คมสาคร (2524:75) ได้สนับสนุนผลการวิจัยของ สกุล แสงแก้ว โดย สุทธิชัย คมสาคร ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจภูธรสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9 จำนวน 161 นาย พบว่า นายตำรวจชั้นสัญญาบัตรในสถานีตำรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในหมวดลักษณะงานสูงที่สุด มีความพึงพอใจในหมวดสภาพแวดล้อมในการทำงานรองลงมาและมีความพอใจหมวดเงินเดือนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ต่ำที่สุด

ชินภัทร ดันศรีสกุล (2537:1-2) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวนฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 1 และฝ่ายตรวจพาหนะทางอากาศ 2 กองตรวจคนเข้าเมือง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 ราย พบว่าเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ของครอบครัวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีเพียงหน่วยงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิรพต หุ่นเจริญ (2524:69) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าเพศ อายุ สถานภาพสมรสและประสบการณ์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2526:7) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา 4 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียและมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า อายุ และประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

กฤตินี มณีสุวรรณ (2531:2) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานรายวันของบริษัทเนชั่นเนล เซมิคอนดักเตอร์ จำนวน 217 คน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

พรทิพย์ วัชรินทร์ดิลก (2529:75) ได้วิจัยเรื่อง ความพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อแบบวิธีการบังคับบัญชา ศึกษากรณีข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญพบว่า

1. ความพอใจในแบบวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการมีความสอดคล้องกันระหว่างแบบวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชากับคุณลักษณะของผู้ได้บังคับบัญชา

2. การมีความสอดคล้องกันระหว่าง แบบวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชากับคุณลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพอใจในแบบวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชามากกว่าการไม่มีความสอดคล้องกัน

1) ถ้าผู้บังคับบัญชามีแบบวิธีการบังคับบัญชาแบบมุ่งงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณลักษณะเป็นไปตามแนวคิดของทฤษฎี X จะมีความพอใจในแบบวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชามากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณลักษณะเป็นไปตามแนวคิดของทฤษฎี Y

2) ถ้าผู้บังคับบัญชามีแบบวิธีการการบังคับบัญชาแบบมนุษยสัมพันธ์ ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีลักษณะเป็นไปตามแนวคิดของทฤษฎี Y จะมีความพอใจในแบบวิธีการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชามากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีลักษณะเป็นไปตามแนวคิดของทฤษฎี X

สมชาย ชัยยุทธ (2537:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า เพศ รายได้ต่อปีจากการทำงาน และสถานภาพของตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงานกับบริษัท จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541:บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพส่วนตัวของวิศวกรในบริษัทเอกชน สภาพความพึงพอใจของวิศวกรในบริษัทเอกชนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ วิศวกรในบริษัทเอกชนซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือในเขตปริมณฑล จำนวน 10 แห่งและเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในสาขาใดสาขาหนึ่งตามคุณวุฒิทางการศึกษาใน 3 สาขา สาขาละ 2 คน คือ วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมโยธาและวิศวกรรมเครื่องกล รวมจำนวนทั้งสิ้น 60 คน ซึ่งได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบฐานะของอาชีพในสายตาของสังคมและยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัท ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีอายุมากจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มีอายุมากจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อยและผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน

จรัส เพ็ชรเที่ยง (2542:บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องนี้ "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป 5 ลักษณะ ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ 8 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่มและลักษณะควบคุมตนเอง ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานประจำตำแหน่ง 1-7 ปฏิบัติหน้าที่ในปีพุทธศักราช 2541 จำนวนทั้งสิ้น 278 คน ผลการศึกษาค้นพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมปานกลาง โดยพนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะเป็นช่างเท้าหน้า ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่มและลักษณะควบคุมตนเองต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเองและลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542:บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อภาวะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 352 คน ผลการศึกษาค้นพบว่า 1) สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตรและเงินเดือนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัทการการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการวิจัยทั้งต่างประเทศและภายในประเทศ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยมากมาย เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความพอใจในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ การปกครองของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รายได้ สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในงาน ฯลฯ ทั้งนี้แต่ละปัจจัยจะมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะและความต้องการของบุคคลที่ปฏิบัติในองค์การต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ รายได้ ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งทำให้ทราบถึงสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริหารขององค์การอีกด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 55 โรงงาน และมีจำนวนพนักงานประมาณ 1,197 คน ซึ่งข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2543 ไม่รวมถึงโรงงานเล็กประกอบกิจการ

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้คัดเลือกจำนวนตัวอย่างจากประชากร โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane(1967) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ร้อยละ 5 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ e แทน ค่าคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยการวิจัยกำหนดที่ร้อยละ

5

N แทน จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 1,197 คน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าที่คำนวณได้ คือ $n = 300$

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบ Simple Random Sampling(SRS) จำนวน 300 คน จากประชากร 1,197 คนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมึกพิมพ์ที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 55 โรงงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 7 ข้อ แบบสอบถามนี้เป็นการถามถึงข้อมูลส่วนตัวได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง ปัจจุบัน อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีการประเมินข้อความต่าง ๆ ด้วยแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ระดับคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถาม 29 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------|
| 1. ความมั่นคงในงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน | จำนวน 2 ข้อ |
| 6. สภาพแวดล้อมของการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา | จำนวน 4 ข้อ |
| 8. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 9. ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ | จำนวน 3 ข้อ |

การวิเคราะห์คำตอบของตัวแปรต่างๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งแต่ละตัวแปรจะมีคำถามย่อยให้กลุ่มตัวอย่างตอบในลักษณะของระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนั้นคำตอบของแต่ละตัวแปรจึงมีลักษณะเป็นค่าเฉลี่ยโดยวิธีคำนวณดังนี้

$$\text{สูตรค่าเฉลี่ยของตัวแปร} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนของคำถามย่อยของตัวแปร}}{\text{จำนวนคำถามย่อยของตัวแปร}} \quad (3.2)$$

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปลค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรในแบบสอบถามตอนที่ 2 (อ้างอิงใน จรัส เพ็ชรเที่ยง.2542:37) ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ระดับคะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1.00-1.80	มีความพึงพอใจในงานน้อยที่สุด
1.81-2.60	มีความพึงพอใจในงานน้อย
2.61-3.40	มีความพึงพอใจในงานปานกลาง
3.41-4.20	มีความพึงพอใจในงานมาก
4.21-5.00	มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการจูงใจ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Mc.Gregor รวมทั้งทฤษฎีความคาดหวัง และได้ศึกษาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว คือ ปิยะ นิยมวงศ์ ซึ่งได้นำเอาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานและการจูงใจมาประยุกต์และปรับใช้ทำการวิจัย จากนั้นผู้ทำการวิจัยได้ดัดแปลงข้อคำถามให้ตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา โดยได้ลักษณะข้อคำถามจำนวน 29 ข้อแล้วจึงนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามโดยผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข จากนั้นจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 29 ข้อ ซึ่งขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัยแสดงไว้ดังภาพที่ 3.1

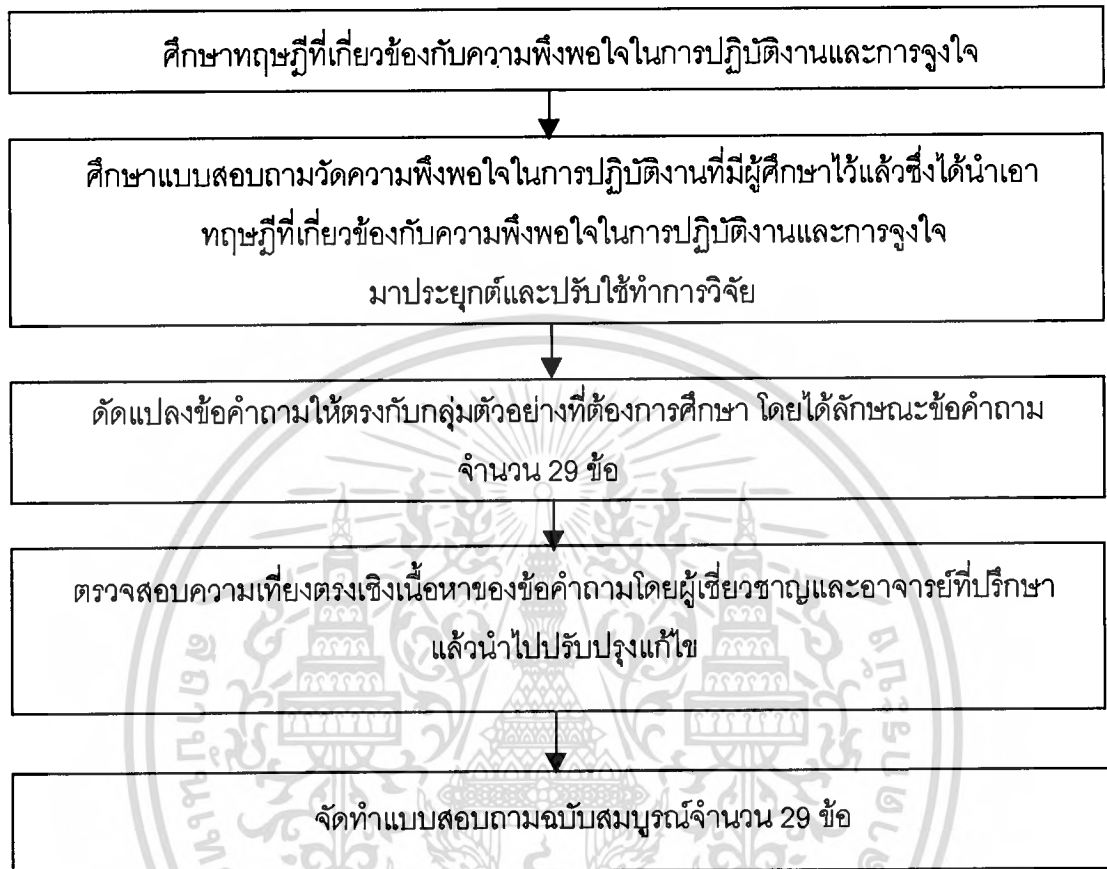
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

3.4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านหมึกพิมพ์ 1 ท่าน คือ คุณสุรพล สำเร็จผล ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหมึกพิมพ์ของบริษัทไดนิปอนหมึกพิมพ์และเคมี(ไทย)จำกัด ประสบการณ์ในการทำงานด้านหมึกพิมพ์มา 14 ปีและท่านเคยดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายผลิตมาก่อนเป็นเวลา 8 ปี และท่านที่สองเป็นนักวิชาการ 1 ท่าน คือ ดร.จำนงค์ จึงธีรพานิช ดำรงตำแหน่งคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ สาขาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการตรวจสอบดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองเครื่องมือจำนวน 28 คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สถิติข้างอิง t-test และค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.4.2 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t-test

อำนาจจำแนกเป็นคุณสมบัติของเครื่องมือที่สามารถจำแนกบุคคลออกเป็น 2 กลุ่ม ที่มีความคิดเห็นต่างกันหรือมีทัศนคติต่างกัน คือ มีความคิดเห็นหรือมีทัศนคติในทางบวกกับมีความคิดเห็นหรือมีทัศนคติในทางลบคุณภาพด้านอำนาจจำแนกมีความสัมพันธ์อย่างมากกับคุณภาพด้านความเที่ยงตรงถ้าเครื่องมือมีอำนาจจำแนกแล้วจะมีความเที่ยงตรงด้วย การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ t-test นั้น หลังจากที่เราตรวจสอบให้คะแนนแต่ละข้อตามวิธีการของการกำหนดให้คะแนนแต่ละข้อของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่าและรวมคะแนนทุกข้อแล้วก็จะเรียงลำดับผู้ได้คะแนนสูงสุดหาต่ำสุด แล้วนำเฉพาะคำตอบของคนกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำซึ่งมีจำนวนกลุ่มละ 25 % ของทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยนำไปหาค่า t จากสูตร

สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H + S^2_L}{N}}} \quad (3.3)$$

เมื่อ	t	แทน	อำนาจจำแนก
	\bar{X}_H	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	\bar{X}_L	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	S^2_H	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	S^2_L	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	N	แทน	จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง

หาค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำจากสูตร

สูตร
$$\bar{X}_H = \frac{\sum fX_H}{\sum f} \quad (3.4)$$

สูตร
$$\bar{X}_L = \frac{\sum fX_L}{\sum f} \quad (3.5)$$

หาค่าความแปรปรวนของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำจากสูตร

สูตร
$$S^2_H = \frac{N \sum fX_H^2 - (\sum fX_H)^2}{N(N-1)} \quad (3.6)$$

สูตร
$$S^2_L = \frac{N \sum fX_L^2 - (\sum fX_L)^2}{N(N-1)} \quad (3.7)$$

เมื่อ	f	แทน	ความถี่
	X_H	แทน	คะแนนของกลุ่มสูง
	X_L	แทน	คะแนนของกลุ่มต่ำ
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยโดยวิเคราะห์หาค่าการจำแนก(t)โดยใช้สถิติอ้างอิง t-test เมื่อคำนวณค่า t แล้ว นำค่า t ที่คำนวณได้นี้ไปเปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในตาราง t-test โดยใช้ $df = 2(N-1)$ ที่ระดับ 0.05 กรณีสองทิศทางเดียว ข้อที่มีอำนาจจำแนกเข้าเกณฑ์จะต้องมีค่า t ที่คำนวณได้มากกว่าค่าวิกฤต ซึ่งจากการเปิดตาราง t-test ได้ค่า $t=1.782$ ผลการทดสอบแสดงว่าทั้ง 29 ข้อมีค่าอำนาจจำแนกเข้าเกณฑ์

3.4.3 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้ เรียกว่า สัมประสิทธิ์แอลฟา สูตรในการหาความเชื่อมั่นคือ

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.8)$$

$$\text{สูตร} \quad S_i^2 = \frac{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{N(N-1)} \quad (3.9)$$

$$\text{สูตร} \quad S^2 = \frac{N \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{N(N-1)} \quad (3.10)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม
	X_i^2	แทน	คะแนนแต่ละข้อของแต่ละคน
	X^2	แทน	คะแนนรวมของแต่ละคน

จากการหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ 0.96 ซึ่งถือเป็นค่าที่ใช้ได้เพราะค่าความเชื่อมั่นยิ่งสูงยิ่งดี จากผลการวิเคราะห์ที่ได้มาทั้งหมดแสดงว่าแบบสอบถามนี้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงได้นำแบบสอบถามนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะใช้วิธีการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตามโรงงานต่างๆ 300 ฉบับ หลังจากนั้นผู้วิจัยก็จะเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาด้วยตนเอง แล้วนำแบบสอบถามที่เก็บกลับมาดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์และถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ระยะเวลาที่ใช้เก็บข้อมูลประมาณ 4 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 10 มีนาคม 2544 ถึง วันที่ 10 เมษายน 2544

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป Excel และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดย SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

3.6.1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.1 ค่าร้อยละ เพื่อพิจารณาการกระจายของข้อมูลและเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{สูตร ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลย่อย}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.11)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การกระจายใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

$$\text{สูตรค่าเฉลี่ย} \quad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3.12)$$

เมื่อ n แทน จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

X_i แทน คะแนนแต่ละคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \quad S.D. = \frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n(n-1)} \quad (3.13)$$

$$\text{สูตรค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย} \quad C.V. = \frac{S.D. \times 100}{\bar{X}} \quad (3.14)$$

สัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลจะใช้บรรยายลักษณะการกระจายของข้อมูล ซึ่งจะทำให้ทราบว่าข้อมูลชุดนั้นจะยอมรับได้หรือไม่ ในการยอมรับข้อมูลจะยอมรับข้อมูลที่มีสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลไม่เกิน 39% และสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลจะมีการแปลความหมายได้ดังนี้(ประคอง กรรณสูตร.2539)

ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย	การกระจายของข้อมูล
0% - 19%	ข้อมูลมีการกระจายน้อย
20% - 39%	ข้อมูลมีการกระจายปานกลาง
40% ขึ้นไป	ข้อมูลมีการกระจายมาก

3.6.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยวิธี Chi Square

เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน ซึ่งการทดสอบ Chi Square มีขั้นตอนดังนี้

(1) ตั้งสมมติฐาน

H_0 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพืชมักไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพืชมักมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(2) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติ(α) = 0.05

(3) หาเขตปฏิเสธสมมติฐาน H_0 โดยหาค่า Chi Square จากตารางค่าวิกฤติที่ $df = (r-1)(k-1)$

(4) คำนวณค่า Chi Square จากการสร้างตาราง โดยใช้สูตร

$$\text{สูตร} \quad \chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad (3.15)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	O	แทน	ความถี่ของข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง
	E	แทน	ความถี่ของข้อมูลที่คาดหวัง
	r	แทน	จำนวนการแปรผันของตัวแปรตามแถว
	k	แทน	จำนวนการแปรผันของตัวแปรตามสดมภ์

(5) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยพิจารณาค่า χ^2 ที่คำนวณได้ถ้ามีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ χ^2 ที่ได้จากตารางจะถือว่าตกอยู่ในเขตยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ถ้าค่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า χ^2 ที่อ่านได้จากตารางจะถือว่าตกอยู่ในเขตปฏิเสธสมมติฐาน H_0 จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ สรุปได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมหมักพืชมัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมกลับคืนมาได้ จำนวน 300 ชุด ซึ่งแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาครบตามจำนวนที่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 100 ในส่วนของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอันได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยนำเสนอข้อมูลในรูปของความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย

ส่วนที่ 2 การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยใช้สถิติ Chi Square

ส่วนที่ 3 การนำเสนอสภาพปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอมา

ส่วนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอันได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยนำเสนอข้อมูลในรูปของความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพืชมัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวม 300 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด สามารถจำแนกลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	206	68.7
หญิง	94	31.3
	300	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	147	49.0
สมรส	133	44.3
หย่าร้าง/หม้าย	20	6.7
	300	100.0
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	18	6.0
21 ปี – 30 ปี	143	47.7
31 ปี – 40 ปี	104	34.7
มากกว่า 40 ปี	35	11.6
	300	100.0
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่า ม.6 ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า	94	31.3
ม.6 ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า	109	36.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	95	31.7
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
	300	100.0
อายุงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	88	29.3
6 ปี – 10 ปี	113	37.7
11 ปี – 15 ปี	55	18.3
มากกว่า 15 ปี	44	14.7
	300	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งปัจจุบัน		
พนักงานฝ่ายผลิต	155	51.6
พนักงานตรวจสอบคุณภาพ	69	23.0
พนักงานฝ่ายโกดัง	38	12.7
อื่น ๆ	38	12.7
	300	100.0
อัตราเงินเดือนปัจจุบัน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	39	13.0
5,001-10,000 บาท	100	33.3
10,001-15,000 บาท	93	31.0
15,001บาทขึ้นไป	68	22.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คือ มีร้อยละ 68.7 เป็นเพศหญิงร้อยละ 31.3

ในด้านสถานภาพสมรสพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นโสด คือมีร้อยละ 49.0 รองลงมาที่สมรสแล้วและหย่าร้าง/หม้าย มีร้อยละ 44.3 และ 6.7 ตามลำดับ

ในด้านอายุส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 ปี – 30 ปี และ 31 ปี – 40 ปี ซึ่งมีร้อยละ 47.7 และ 34.7 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุมากกว่า 40 ปี และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีร้อยละ 11.6 และ 6.0 ตามลำดับ

ในด้านของวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับ ม.6 ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.3 ส่วนระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและต่ำกว่า ม. 6 ปวช. ปวส. หรือเทียบเท่า มีค่าใกล้เคียงกันมาก คิดเป็นร้อยละ 31.7 และ 31.3 ตามลำดับ ส่วนระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีร้อยละ 0.7

ในด้านอายุงานของการปฏิบัติงานในโรงงานปัจจุบันพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 ปี – 10 ปี และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีร้อยละ 37.7 และ 29.3 ตามลำดับ ส่วนที่มีอายุงาน 11 ปี – 15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีร้อยละ 18.3 และ 14.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานฝ่ายผลิต คือมีร้อยละ 51.6 ตำแหน่งพนักงานตรวจสอบคุณภาพมีร้อยละ 23.0 ส่วนตำแหน่งพนักงานฝ่ายโกดังและตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 12.7 เท่ากัน

ในด้านอัตราเงินเดือนปัจจุบันส่วนใหญ่จะมีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท ซึ่งมีร้อยละ 33.3 และ 31.0 ตามลำดับ ส่วนอัตราเงินเดือนช่วง 15,001 บาทขึ้นไปและต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีร้อยละ 22.7 และ 13.0 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ผลได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

ข้อความ	Mean	C.V. (%)	ระดับความ พึงพอใจ
<u>ความมั่นคงในงาน</u>	4.18	23	มาก
1. งานมีความมั่นคง	4.09	23	มาก
2. พนักงานสามารถทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุ	4.11	24	มาก
3. การออกจากงานมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม	3.82	25	มาก
<u>ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน</u>	3.66	29	มาก
4. การได้รับตำแหน่งในสายงานตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษามา	3.35	32	ปานกลาง
5. การได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ	3.57	30	มาก
6. การได้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม	3.57	27	มาก
7. การได้ใช้ความสามารถเต็มที่ในการทำงาน	3.75	26	มาก
<u>โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า</u>	3.03	37	ปานกลาง
8. การเปิดโอกาสในการศึกษาต่อ	3.06	39	ปานกลาง
9. การเปิดโอกาสเพิ่มพูนความรู้โดยการเข้ารับการอบรมและสัมมนา	3.06	35	ปานกลาง
10. พนักงานได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม	3.07	34	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อความ	Mean	C.V. (%)	ระดับความ พึงพอใจ
<u>ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ</u>	3.29	35	ปานกลาง
11. การได้ปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.25	32	ปานกลาง
12. การมีระบบงานที่ก้าวหน้า	3.29	34	ปานกลาง
13. การมีโอกาสได้เรียนรู้หรือฝึกฝนตนเองเพิ่มเติมกับเครื่องมือที่ทันสมัยและท้าทายความสามารถ	3.00	34	ปานกลาง
<u>ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน</u>	3.63	26	มาก
14. ความมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	3.73	21	มาก
15. การมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี	3.30	31	ปานกลาง
<u>สภาพแวดล้อมของการทำงาน</u>	3.71	24	มาก
16. สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ	3.65	27	มาก
17. การมีสถานที่ในการทำงานที่สะอาดเหมาะสม	3.54	23	มาก
18. การมีเครื่องมือในการใช้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.49	27	มาก
19. การมีการป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน	3.52	25	มาก
<u>สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา</u>	3.63	26	มาก
20. ความรู้สึกสบายใจที่จะเข้าพบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา	3.44	29	มาก
21. ผู้บังคับบัญชาแนะนำและช่วยเหลือในการทำงานของท่านให้มีประสิทธิภาพ	3.37	27	ปานกลาง
22. การให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชาโดยสมัครใจ	3.63	25	มาก
23. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน	3.61	24	มาก
<u>สัมพันธ์ภาพกับผู้ร่วมงาน</u>	3.82	23	มาก
24. การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.94	20	มาก
25. การช่วยปฏิบัติงานแทนกันเป็นครั้งคราวเมื่อจำเป็น	3.73	23	มาก
26. การแสดงออกซึ่งการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน	3.68	22	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อความ	Mean	C.V. (%)	ระดับความ พึงพอใจ
<u>ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างและผล ประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ</u>	3.51	26	มาก
27. อัตราเงินเดือน/ค่าจ้างที่ได้รับ	3.36	26	ปานกลาง
28. เงินสวัสดิการ	3.46	27	มาก
29. ค่าตอบแทนล่วงเวลา	3.56	27	มาก
รวม	3.73	23	มาก

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 23% ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ในด้านความมั่นคงในงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 23% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานมีความมั่นคง พนักงานสามารถทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุและการออกจากงานมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.11 และ 3.82 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 23% 24% และ 25% ตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 29% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้รับตำแหน่งในสายงานตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษามาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 32% ในขณะที่การได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ การได้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสมและการได้ใช้ความสามารถเต็มที่ในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 3.57 และ 3.75 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 30% 27% และ 26% ตามลำดับ

ในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าพบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 37% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเปิดโอกาสในการศึกษาต่อ การเปิดโอกาสเพิ่มพูนความรู้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยการเข้ารับการอบรมและสัมมนาและพนักงานได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 3.06 และ 3.07 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 39% 35% และ 34% ตามลำดับ

ในด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเท่ากับ 35% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การได้ปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย การมีระบบงานที่ก้าวหน้า และการมีโอกาสได้เรียนรู้หรือฝึกฝนตนเองเพิ่มเติมกับเครื่องมือที่ทันสมัยและท้าทายความสามารถอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 3.29 และ 3.00 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเท่ากับ 32% 34% และ 34% ตามลำดับ

ในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 26% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 21% ในขณะที่การมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรีอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 31%

ในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 24% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ การมีสถานที่ในการทำงานที่สะอาดเหมาะสม การมีเครื่องมือในการใช้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและการมีการป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 3.54 3.49 และ 3.52 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 27% 23% 27% และ 25% ตามลำดับ

ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 26% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้สึกสบายใจที่จะเข้าพบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา การให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชาโดยสมัครใจและผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 3.63 และ 3.61ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 29% 25% และ 24% ตามลำดับ ในขณะที่ผู้บังคับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัญชาแนะนำและช่วยเหลือในการทำงานของท่านให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 27%

ในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 23% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การช่วยปฏิบัติงานแทนกันเป็นครั้งคราวเมื่อจำเป็นและการแสดงออกซึ่งการเอาใจใส่ซึ่งกันและกันอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.73 และ 3.68 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเท่ากับ 20% 23% และ 22% ตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเท่ากับ 26% เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เงินสวัสดิการและค่าตอบแทนล่วงเวลาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.56 ตามลำดับ ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเท่ากับ 27% และ 27% ตามลำดับ ในขณะที่อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเท่ากับ 26%

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

ความพึงพอใจในด้าน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
1.ความมั่นคงในงาน	3 (1.0)	9 (3.0)	72 (24.0)	62 (20.7)	154 (51.3)	300 (100)
2.ความพึงพอใจในหน้าที่ การทำงาน	7 (2.3)	28 (9.3)	109 (36.3)	73 (24.3)	83 (27.7)	300 (100)
3.โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า	28 (9.3)	56 (18.7)	141 (47.0)	30 (10.0)	45 (15.0)	300 (100)
4.ความเป็นไปได้ในการ ได้ทำงานด้วยเทคโนโลยี ใหม่ๆ	18 (6.0)	51 (17.0)	116 (38.7)	55 (18.3)	60 (20.0)	300 (100)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในด้าน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
5.ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	7 (2.3)	38 (12.7)	59 (19.7)	151 (50.3)	45 (15.0)	300 (100)
6.สภาพแวดล้อมของการทำงาน	3 (1.0)	26 (8.7)	79 (26.3)	138 (46.0)	54 (18.0)	300 (100)
7.สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	9 (3.0)	20 (6.7)	95 (31.7)	125 (41.7)	51 (17.0)	300 (100)
8.สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	3 (1.0)	12 (4.0)	97 (32.3)	111 (37.0)	77 (25.7)	300 (100)
9.ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ	10 (3.3)	22 (7.3)	110 (36.7)	121 (40.3)	37 (12.3)	300 (100)
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม	1 (0.3)	18 (6.0)	98 (32.7)	128 (42.7)	55 (18.3)	300 (100)

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก คือมีร้อยละ 42.7 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 32.7 และ 18.3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 6.0 และ 0.3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

ในด้านความมั่นคงในงาน พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานระดับมากที่สุด คือมีร้อยละ 51.3 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 24.0 และ 20.7 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานระดับปานกลางและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 3.0 และ 1.0 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 36.3 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 27.7 และ 24.3 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 9.3 และ 2.3 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 47.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 18.7 และ 15.0 มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับน้อยและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 10.0 และ 9.3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 38.7 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 20.0 18.3 และ 17.0 มีความพึงพอใจในความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ในระดับมากที่สุด มากและน้อยตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 6.0 มีความพึงพอใจในความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ในระดับน้อยที่สุด

ในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 50.3 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 19.7 และ 15.0 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 12.7 และ 2.3 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 46.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 26.3 และ 18.0 มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 8.7 และ 1.0 มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับมาก คือมีร้อยละ 41.7 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 31.7 และ 17.0 มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 6.7 และ 3.0 มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 37.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 32.3 และ 25.7 มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 4.0 และ 1.0 มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ในด้านความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ในระดับมาก คือมีร้อยละ 40.3 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 36.7 และ 12.3 มีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 7.3 และ 3.3 มีความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยใช้ Chi Square Tests โดยจะทดสอบสมมติฐานและนำเสนอผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการวิจัยได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งปัจจุบัน และอัตราเงินเดือนปัจจุบัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

สมมติฐาน

H_0 : ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์โดยใช้ Chi Square Tests

ความพึงพอใจ ในด้าน	ลักษณะส่วนบุคคล						
	เพศ	สถานภาพ สมรส	อายุ	วุฒิการ- ศึกษา	อายุ งาน	ตำแหน่ง ปัจจุบัน	อัตรา เงินเดือน ปัจจุบัน
1.ความมั่นคงใน งาน	2.88	10.13	7.48	4.91	9.29	8.72	26.25 [*]
2.ความพึงพอใจ ในหน้าที่การงาน	4.87	6.43	25.01 [*]	11.50	18.51	8.61	12.14
3.โอกาสที่ได้รับ ความก้าวหน้า	9.69 [*]	6.42	19.59	19.54	11.37	6.63	8.65
4.ความเป็นไปได้ ในการได้ทำงาน ด้วยเทคโนโลยี ใหม่ๆ	8.15	8.06	19.51	9.52	14.98	9.28	14.79
5.ความมีอิสระใน การปฏิบัติงาน	12.42 [*]	6.63	24.14 [*]	15.73	16.72	14.07	15.54
6.สภาพแวดล้อม ของการทำงาน	3.65	6.19	12.78	9.07	7.53	12.59	16.21
7.สัมพันธ์ภาพกับ ผู้บังคับบัญชา	14.33 [*]	3.95	11.45	18.32	8.16	17.82	16.58
8.สัมพันธ์ภาพกับ ผู้ร่วมงาน	1.96	4.22	12.19	7.58	9.00	8.16	19.71
9.ความพึงพอใจ ในอัตราเงินเดือน/ ค่าจ้าง และผล ประโยชน์ตอบแทน อื่นๆ	7.59	7.04	13.62	6.99	18.13	8.39	20.41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความพึงพอใจ ในด้าน	ลักษณะส่วนบุคคล						
	เพศ	สถานภาพ สมรส	อายุ	วุฒิการ- ศึกษา	อายุ งาน	ตำแหน่ง ปัจจุบัน	อัตรา เงินเดือน ปัจจุบัน
รวม	15.08 [*]	8.31	11.48	13.33	9.25	15.26	25.23 [*]

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่า Chi Square ที่ได้ พบว่า ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ ผลได้ดังนี้

เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในความพึงพอใจด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ

สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านเลย

อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงาน และความมีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในความพึงพอใจด้านอื่นๆ และโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับอายุ

วุฒิการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านเลย

อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านเลย

ตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านเลย

อัตราเงินเดือนปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า อัตราเงินเดือนปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในงานเพียงด้านเดียวเท่านั้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในความพึงพอใจด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะลักษณะส่วนบุคคลทั้งสาม คือ เพศ อายุและอัตราเงินเดือนปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมหรือในด้านต่างๆ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

เพศ	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	1 (0.5)	16 (7.8)	70 (34.0)	90 (43.7)	29 (14.1)	206 (100.0)
หญิง	-	2 (2.1)	39 (41.5)	27 (28.7)	26 (27.7)	94 (100.0)
รวม	1 (0.3)	18 (6.0)	109 (36.3)	117 (39.0)	55 (18.3)	300 (100.0)

Chi square = 15.08 df = 4 $\alpha = 0.05$ Critical Value = 9.49

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพศ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแสดงในตารางที่ 4.5 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก คือมีร้อยละ 43.7 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 34.0 และ 14.1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 7.8 และ 0.5 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 41.5 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 28.7 และ 27.7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 2.1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจ ในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม หมึกพิมพ์

เพศ	ระดับความพึงพอใจในด้านโอกาส ที่ได้รับความก้าวหน้า					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	22 (10.7)	38 (18.4)	99 (48.1)	24 (11.7)	23 (11.2)	206 (100.0)
หญิง	6 (6.4)	18 (19.1)	42 (44.7)	6 (6.4)	22 (23.4)	94 (100.0)
รวม	28 (9.3)	56 (18.7)	141 (47.0)	30 (10.0)	45 (15.0)	300 (100.0)

Chi square = 9.69 df = 4 $\alpha = 0.05$ Critical Value = 9.49

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า แสดงในตารางที่ 4.6 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 48.1 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 18.4 มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 11.7 11.2 และ 10.7 มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 44.7 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 23.4 และ 19.1 มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับมากที่สุดและน้อยตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 6.4 มีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในระดับมากและน้อยที่สุดเท่ากัน

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจ ในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์

เพศ	ระดับความพึงพอใจในด้าน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	7 (3.4)	26 (12.6)	42 (20.4)	109 (52.9)	22 (10.7)	206 (100.0)
หญิง	-	12 (12.8)	17 (18.1)	42 (44.7)	23 (24.5)	94 (100.0)
รวม	7 (2.3)	38 (12.7)	59 (19.7)	151 (50.3)	45 (15.0)	300 (100.0)

Chi square = 12.42^{*} df = 4 α = 0.05 Critical Value = 9.49

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน แสดงในตารางที่ 4.7 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 52.9 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 20.4 12.6 และ 10.7 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง น้อย และมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เลือกร้อยละ 3.4 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 44.7 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 24.5 และ 18.1 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดและปานกลางตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เลือกร้อยละ 12.8 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของเพศและระดับความพึงพอใจ ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

เพศ	ระดับความพึงพอใจในด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ชาย	7 (3.4)	13 (6.3)	64 (31.1)	97 (47.1)	25 (12.1)	206 (100.0)
หญิง	2 (2.1)	7 (7.4)	31 (33.0)	28 (29.8)	26 (27.7)	94 (100.0)
รวม	9 (3.0)	20 (6.7)	95 (31.7)	125 (41.7)	51 (17.0)	300 (100.0)

Chi square = 14.33 df = 4 $\alpha = 0.05$ Critical Value = 9.49

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศและระดับความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แสดงในตารางที่ 4.8 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับมาก คือมีร้อยละ 47.1 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 31.1 และ 12.1 มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางและ มากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 6.3 และ 3.4 มีความพึงพอใจใน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการ เพศหญิงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง คือมี ร้อยละ 33.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 29.8 และ 27.7 มีความพึงพอใจใน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่เหลือร้อยละ 7.4 และ 2.1 มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาในระดับน้อยและ น้อยที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

อายุ	ระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1 (5.6)	2 (11.1)	1 (5.6)	6 (33.3)	8 (44.4)	18 (100.0)
21 ปี - 30 ปี	-	10 (7.0)	64 (44.8)	31 (21.7)	38 (26.6)	143 (100.0)
31 ปี - 40 ปี	4 (3.8)	9 (8.7)	32 (30.8)	29 (27.9)	30 (28.8)	104 (100.0)
มากกว่า 40 ปี	2 (5.7)	7 (20.0)	12 (34.3)	7 (20.0)	7 (20.0)	35 (100.0)
รวม	7 (2.3)	28 (9.3)	109 (36.3)	73 (24.3)	83 (27.7)	300 (100.0)

Chi Square = 25.01 df = 12 $\alpha = 0.05$ Critical Value = 21.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานแสดงในตารางที่ 4.9 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับมากที่สุด คือมีร้อยละ 44.4 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 33.3 และ 11.1 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับมากและน้อยตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับปานกลางและน้อยที่สุดเท่ากัน พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 21 ปี - 30 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 44.8 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 26.6 และ 21.7 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 7.0 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับน้อย พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 31 ปี-40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 30.8 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 28.8 และ 27.9 มีความเอกรายนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือน้อยละ 8.7 และ 3.8 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 34.3 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 20.0 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับมากที่สุด มากและน้อยเท่ากัน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือน้อยละ 5.7 มีความพึงพอใจในหน้าที่การงานในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและระดับความพึงพอใจในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

อายุ	ระดับความพึงพอใจในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	-	1 (5.6)	2 (11.1)	9 (50.0)	6 (33.3)	18 (100.0)
21 ปี - 30 ปี	1 (0.7)	16 (11.2)	27 (18.9)	75 (52.4)	24 (16.8)	143 (100.0)
31 ปี - 40 ปี	4 (3.8)	17 (16.3)	16 (15.4)	55 (52.9)	12 (11.5)	104 (100.0)
มากกว่า 40 ปี	2 (5.7)	4 (11.4)	14 (40.0)	12 (34.3)	3 (8.6)	35 (100.0)
รวม	7 (2.3)	38 (12.7)	59 (19.7)	151 (50.3)	45 (15.0)	300 (100.0)

Chi Square = 24.14^{*} df = 12 α = 0.05 Critical Value = 21.03

^{*} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและระดับความพึงพอใจในด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานแสดงในตารางที่ 4.10 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 50.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 33.3 และ 11.1 มีความพึงพอใจในความมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดและปานกลางตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือน้อยละ 5.6 มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับน้อย พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 21 ปี-30ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 52.4 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 18.9 และ 16.8 มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือน้อยร้อยละ 11.2 และ 0.7 มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 31 ปี-40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือมีร้อยละ 52.9 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 16.3 และ 15.4 มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับน้อยและปานกลางตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือน้อยร้อยละ 11.5 และ 3.8 มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 40.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 34.3 และ 11.4 มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมากและน้อยตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือน้อยร้อยละ 8.6 และ 5.7 มีความพึงพอใจในควมมีอิสระในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอัตราเงินเดือนปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

อัตราเงินเดือนปัจจุบัน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	1 (2.6)	1 (2.6)	13 (33.3)	17 (43.6)	7 (17.9)	39 (100.0)
5,001 บาท – 10,000 บาท	-	9 (9.0)	38 (38.0)	38 (38.0)	15 (15.0)	100 (100.0)
10,001 บาท – 15,000 บาท	-	4 (4.3)	23 (24.7)	41 (44.1)	25 (26.9)	93 (100.0)
15,001 บาทขึ้นไป	-	4 (5.9)	35 (51.5)	21 (30.9)	8 (11.8)	68 (100.0)
รวม	1 (0.3)	18 (6.0)	109 (36.3)	117 (39.0)	55 (18.3)	300 (100.0)

Chi Square = 25.23^{*} df = 12 α = 0.05 Critical Value = 21.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แสดงในตารางที่ 4.11 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาทส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก คือมีร้อยละ 43.6 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 33.3 และ 17.9 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลางและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับน้อยและน้อยที่สุดเท่ากัน พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบัน 5,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมากและปานกลางเท่ากัน คือมีร้อยละ 38.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 15.0 และ 9.0 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมากที่สุดและน้อยตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบัน 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก คือมีร้อยละ 44.1 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 26.9 และ 24.7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมากที่สุดและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปานกลางตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เลือกร้อยละ 4.3 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับน้อย พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบัน 15,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง คือมีร้อยละ 51.5 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 30.9 และ 11.8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เลือกร้อยละ 5.9 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับน้อย

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละและผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอัตราเงินเดือนปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

อัตราเงินเดือน ปัจจุบัน	ระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	1 (2.6)	-	11 (28.2)	5 (12.8)	22 (56.4)	39 (100.0)
5,001 บาท – 10,000 บาท	2 (2.0)	4 (4.0)	27 (27.0)	17 (17.0)	50 (50.0)	100 (100.0)
10,001 บาท – 15,000 บาท	-	1 (1.1)	11 (11.8)	23 (24.7)	58 (62.4)	93 (100.0)
15,001 บาทขึ้นไป	-	4 (5.9)	23 (33.8)	17 (25.0)	24 (35.3)	68 (100.0)
รวม	3 (1.0)	9 (3.0)	72 (24.0)	62 (20.7)	154 (51.3)	300 (100.0)

Chi Square = 26.25^{*} df = 12 α = 0.05 Critical Value = 21.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนปัจจุบันและระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน แสดงในตารางที่ 4.12 โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับมากที่สุด คือมีร้อยละ 56.4 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 28.2 และ 12.8 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับปานกลางและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เลือกร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับน้อยที่สุด พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อัตราเงินเดือนปัจจุบัน 5,001 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับมากที่สุด คือมีร้อยละ 50.0 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 27.0 และ 17.0 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับปานกลางและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 4.0 และ 2.0 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบัน 10,001 – 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับมากที่สุด คือมีร้อยละ 62.4 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 24.7 และ 11.8 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับมากและปานกลางตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่เหลือร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับน้อย พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบัน 15,001 บาทขึ้นไปส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับมากที่สุด คือมีร้อยละ 35.3 รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 33.8 และ 25.0 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับปานกลางและมากตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 5.9 มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 การนำเสนอสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอมา

จากแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ ได้มีคำถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่างๆเพิ่มเติม แล้วนำมาประมวลผลพบว่า มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจำนวน 79 ชุด จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 26.33 ซึ่งสามารถสรุปปัญหาและแนวทางแก้ปัญหจากพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ปัญหา และสรุปแนวทางแก้ปัญหา จากพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรม
หมักพิมพ์

ปัญหา	สรุปแนวทางแก้ปัญหา	ร้อยละ
ปัญหาด้านผู้บริหาร		
1.ผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการและเชื่อว่าหัวหน้างานมากเกินไปทำให้มีการตัดสินใจผลงานอย่างไม่ยุติธรรม	1.ผู้บริหารควรฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับและมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน	38
2.โรงงานหลายแห่งมีการจ่ายค่าจ้างแก่พนักงานระดับปฏิบัติการในลักษณะที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกว่าถูกเอาเปรียบและไม่มีความยุติธรรม	2. ผู้บริหารของโรงงานต่าง ๆ จ่ายค่าจ้างแรงงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำหรืออย่างน้อยให้จ่ายตามกฎหมายแรงงาน	14.0
3.การบริหารงานเป็นแบบรวมอำนาจทำให้มีการตัดสินใจหรืออนุมัติงานล่าช้า	3.มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานเพื่อให้การตัดสินใจรวดเร็วขึ้น	5.1
4.ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล	4.ผู้บริหารควรใช้เหตุผลในการบริหารมากขึ้น	3.8
5.ผู้บริหารไม่ให้อิสระอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	5.ผู้บริหารควรให้เกียรติ ให้ความไว้วางใจและให้อิสระเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	3.8
ปัญหาด้านสวัสดิการอื่นๆ		
1.ค่าครองชีพ เบี้ยเลี้ยง เบี้ยขยัน น้อยเกินไป	1.เพิ่มค่าครองชีพ เบี้ยเลี้ยง เบี้ยขยันให้มากขึ้น	26.6
2.ไม่มีประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล	2.จัดให้มีประกันสังคมและสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้	19.0
3.ชุดฟอร์มมีน้อยเกินไป	3.เพิ่มชุดฟอร์มให้มากขึ้น	12.7
4.การอบรมสัมมนา มีน้อยเกินไป	4.จัดการอบรมสัมมนาให้มากขึ้น	12.7
5.ไม่มีโรงอาหารให้พนักงาน	5.จัดให้มีโรงอาหารภายในโรงงานพร้อมคูปองอาหารฟรี	10.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัญหา	สรุปแนวทางแก้ปัญหา	ร้อยละ
6.การจัดกิจกรรมต่างๆ ไม่มีหรือมีน้อยเกินไป	6.แต่ละโรงงานควรจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน เช่น จัดงานปีใหม่ แจกของขวัญ การแข่งขันกีฬา เปิดเพลงกระจายเสียงในเวลาพักและการจัดให้มีวันหยุดในช่วงเทศกาลอย่างเพียงพอ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีโอกาสพักผ่อนอย่างเต็มที่หลังจากทำงานมาตลอดปีและช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	10.1
7.ไม่มีสวัสดิการแก่ครอบครัวของพนักงาน	7.จัดให้มีสวัสดิการแก่บุคคลในครอบครัวของพนักงาน เช่น ค่าศึกษาเล่าเรียนของลูก ค่ารักษาพยาบาลของพ่อแม่และลูก	8.9
8.ไม่มีสวัสดิการค่าเช่าบ้าน	8.เพิ่มสวัสดิการค่าเช่าบ้าน	3.8
9.ไม่มีห้องพยาบาล	9.จัดให้มีห้องพยาบาลขึ้นภายในโรงงาน	3.8
10.รถรับส่งพนักงานไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง	10.เพิ่มรถรับส่งพนักงานให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานและเส้นทาง	3.8

จากตารางที่ 4.13 ปัญหาและสรุปแนวทางแก้ปัญหาของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ พบว่า

ปัญหาด้านผู้บริหาร ส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับและมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน คือมีร้อยละ 38.0 รองลงมาร้อยละ 14.0 และ 5.1 ต้องการให้ผู้บริหารจ่ายค่าจ้างแรงงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานหรืออย่างน้อยให้จ่ายตามกฎหมายแรงงานและให้มีการกระจายอำนาจในการบริหารงานตามลำดับ ส่วนที่เหลือมีน้อยกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือเท่ากับร้อยละ 3.8 ต้องการให้ผู้บริหารใช้เหตุผลในการบริหาร ให้ความไว้วางใจและให้อิสระเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านสวัสดิการอื่นๆ ส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มค่าครองชีพ เบี้ยเลี้ยง เบี้ยขยันให้มากขึ้น คือมีร้อยละ 26.6 รองลงมาร้อยละ 19.0 ต้องการให้มีประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 12.7 เท่ากัน ต้องการให้เพิ่มชุดฟอร์มและการอบรมสัมมนา ร้อยละ 10.1 เท่ากัน ต้องการให้มีโรงอาหารภายในโรงงานและเพิ่มการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้มากขึ้น ส่วนที่เหลือมีน้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8.9 ต้องการให้มีสวัสดิการแก่บุคคลในครอบครัว เพิ่มค่าเช่าบ้าน ห้างพยาบาล และรถรับส่งพนักงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งปัจจุบัน อัตราเงินเดือนปัจจุบัน ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ในด้านต่างๆ คือ ความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 300 คน สำหรับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งครอบคลุม 9 ด้าน มีการประเมินข้อความต่าง ๆ ด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ระดับคะแนนเป็น 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและเก็บกลับคืนด้วยตนเองตามโรงงานต่าง ๆ จำนวน 300 ฉบับ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาครบตามจำนวนที่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 100 ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป Excel และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดย SPSS การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์หาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สามเป็นการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยโดยวิธี Chi Square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่สี่ ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขจากแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบมา

สรุปผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คือมีร้อยละ 68.7 มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วใกล้เคียงกัน คือมีร้อยละ 49.0 และ 44.3 ตามลำดับ อายุส่วนใหญ่มีอายุประมาณ 21-40 ปี คือมีร้อยละ 82.4 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จะจบการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คือมีร้อยละ 99.3 อายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี คือมีร้อยละ 67.0 ตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต คือมีร้อยละ 51.6 และอัตราเงินเดือนปัจจุบันส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 5,001 – 15,000 บาท คือมีร้อยละ 64.3

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด ในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแสดงค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยในด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์อื่น ๆ อยู่ในระดับมากและจำนวนของคะแนนของคนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากด้วย ค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนค่าเฉลี่ยในด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ และโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และจำนวนของคะแนนของคนส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางด้วย

ส่วนค่าเฉลี่ยในด้านความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมากแต่จำนวนของคะแนนของคนส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและปานกลางตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากผลที่ได้นี้แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันมากในด้านความมั่นคงในงานและความพึงพอใจในหน้าที่การงาน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยกับจำนวนของคะแนนของคนส่วนใหญ่ออกมาไม่อยู่ในระดับเดียวกัน

3. สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ Chi Square

การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานของการวิจัย คือ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งปัจจุบันและอัตราเงินเดือนปัจจุบัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ คือ ความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ผลได้ดังนี้

เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความมีอิสระในการปฏิบัติงานรวมทั้งสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยที่พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง

อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความมีอิสระในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมาก

อัตราเงินเดือนปัจจุบันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยที่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันน้อยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันมาก

ส่วน สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านเลย

จึงสรุปได้ว่า สมมุติฐานที่กำหนดไว้ คือ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความจริงบางประการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

4. สรุป ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขจากแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาด้านผู้บริหารนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกระดับเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและจ่ายค่าจ้างแรงงานให้เหมาะสม ส่วนในด้านสวัสดิการนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มค่าครองชีพ จัดให้มีประกันสังคมและเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสดและสมรสแล้ว ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิตซึ่งลักษณะงานของพนักงานฝ่ายผลิตที่ต้องปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะ แรงงาน ประสิทธิภาพ จึงไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้สูงมากนักและต้องทำงานกับเครื่องจักรตลอดเวลา ดังนั้นพนักงานต้องมีความแข็งแรง มีความชำนาญ และมีความอดทนสูงในการทำงาน จากเหตุผลที่กล่าวมามีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุประมาณ 21-40 ปี มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี รวมทั้งมีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และการที่พนักงานมีวุฒิการศึกษาไม่สูงมากนักนี้เองทำให้บริษัทไม่ต้องจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างให้พนักงานสูงตามไปด้วย ซึ่งจะเห็นจากผลการวิจัยว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันอยู่ที่ 5,001- 15,000 บาทเท่านั้น

5.2.2 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

จากผลการศึกษาวิจัยทำให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ได้รับการฝึกฝนและส่งเสริมประสิทธิภาพ รวมทั้งได้หุ้มเห้ความรู้ความสามารถต่าง ๆ ที่ได้รับการฝึกฝนมาประยุกต์ใช้กับงานอย่างเต็มที่ อันก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและมีความภูมิใจกับงานที่ตนปฏิบัติซึ่งได้รับอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อันจะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำไปสู่ความสำเร็จของตนเองและองค์กร ดังนั้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นแรงจูงใจให้พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับมากต่องานที่ปฏิบัติ

ส่วนความพึงพอใจในด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ และโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ส่วนใหญ่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีเดิมที่ใช้อยู่ เนื่องจากได้รับการฝึกฝนมาช่วงแรกที่เข้าทำงานและประสบการณ์ที่สั่งสมในการปฏิบัติงานมาโดยตลอด เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาทำให้รู้สึกยุ่งยากในการรับการฝึกฝนและอบรมใหม่ ซึ่งต้องใช้เวลาในการปรับตัว ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์รู้สึกที่ต้องสูญเสียเวลาในการทำงานรวมทั้งลักษณะงานในอุตสาหกรรมนี้จำเป็นที่จะต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งไม่มีการสอนจากสถาบันใดโดยตรงจึงทำให้พนักงานไม่ค่อยมีความสนใจที่จะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เพราะพนักงานมีความรู้สึกว่าจะไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใด ได้รับการอบรมมากเท่าใด ก็สามารถปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกันมากและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานได้ใกล้เคียงกัน

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. เพศ พบว่า

เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความมีอิสระในการปฏิบัติงานรวมทั้งในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยส่วนใหญ่พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gilmer(1967 : 380-384) พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง เพราะเพศหญิงมีโอกาสน้อยและมีสภาพด้อยกว่าเพศชาย เพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน ความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชายและด้วยสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำของไทยในปัจจุบันบีบบังคับให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ขาดแคลนคล่องตัว ดังนั้นจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของกิจการทำให้โอกาสความก้าวหน้าในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง อีกทั้งหากมีการลดจำนวนพนักงานลงเพศหญิงมีโอกาสดูลดจำนวนลงมากกว่าเพศชายเพราะลักษณะงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นงานที่ต้องการเพศชายมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เพศชายจึงมีมากกว่าเพศหญิง ด้วยสาเหตุที่กล่าวมาน่าจะเป็นเหตุผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ซึ่ง Franken (1982:360) ได้สรุปไว้ว่า การที่เพศหญิงรับรู้ตนเองว่ามีความสามารถต่ำหรือด้อยกว่าเพศชาย

ก็เนื่องจากได้เรียนรู้จากครอบครัวโดยเฉพาะจากแม่ และถูกตอกย้ำความคิดเช่นนี้จากครูและโรงเรียนด้วย

2. อายุ พบว่า

อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากขึ้นจะมีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น มีความสามารถในการผลิตผลงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพสูงขึ้น จึงทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความต้องการในด้านต่าง ๆ มากขึ้น เช่น มีความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ต้องการอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องการโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และต้องการให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญของตนเองมากขึ้นเป็นต้น และถ้าผู้บริหารไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้เพียงพอจึงส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากขึ้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

3. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า

อัตราเงินเดือนปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมักพิมพ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านความมั่นคงในงาน โดยพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันสูงขึ้นจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอัตราเงินเดือนสูงขึ้น ผู้บริหารก็จะคาดหวังในความสามารถที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจะไปสร้างความกดดันให้กับพนักงาน นอกจากนั้นเมื่อเงินเดือนสูงขึ้น ภาระความรับผิดชอบก็ต้องเพิ่มขึ้น ในบางครั้งอาจเกินกว่าอัตราเงินเดือนที่เพิ่ม จึงทำให้มีการเรียกร้องเงินเดือนเพิ่มขึ้นอีก และถ้าผู้บริหารไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ อาจทำให้มีความต้องการหารายได้มากกว่าที่เป็นอยู่และจะหาโอกาสในการทำงานในที่แห่งใหม่เพื่อจะได้รับเงินเพิ่มมากขึ้น จึงส่งผลให้พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันสูงขึ้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง

ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ไม่มีความสัมพันธ์กับ เพศ อายุและอัตราเงินเดือนปัจจุบัน สำหรับ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งปัจจุบันก็ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านต่าง ๆ เลย กล่าวคือ ลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวที่แตกต่างกันไม่มีผลหรือมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเท่ากัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานไม่มีส่วนสัมพันธ์หรือมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวเพียงเล็กน้อย ตลอดจนภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต้องปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ส่งผลให้ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญน้อยลงไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.4 ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขที่ได้จากแบบสอบถาม

1. ปัญหาด้านผู้บริหาร

ปัญหาระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างานกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ความไม่ยุติธรรมในการประเมินผลงาน ไม่รับฟังความคิดเห็นของพนักงานและการเอาัดเอาเปรียบในการจ่ายค่าจ้าง อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารหรือหัวหน้างานส่วนใหญ่มาจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานมานานและมีผลงานดี แต่มีความรู้่น้อยและไม่ได้รับการอบรมอย่างเป็นระบบมากนัก จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น

2. ปัญหาด้านสวัสดิการอื่นๆ

ความต้องการให้เพิ่มสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ เช่น ค่าครองชีพ ประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงงานหลายแห่งไม่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน โดยไม่จัดให้มีสวัสดิการเหล่านั้นหรือมีแต่น้อยเกินไป ดังนั้น โรงงานต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุงสวัสดิการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมทั้งโรงงานควรมีการจัดสวัสดิการต่างๆ เหล่านี้ตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัดและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับทราบเป็นอย่างดี ด้านวันหยุดควรมีการจัดวันหยุดให้เหมาะสมและไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้โรงงานที่มีผลประกอบการดี ควรมีการแจกโบนัสและจัดเลี้ยงปีใหม่ แจกของขวัญให้พนักงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กรได้ดังนี้

5.3.1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์

การสร้างและส่งเสริมเพื่อยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารในทุกๆระดับ ซึ่งจะต้องก่อให้เกิดขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะสิ่งนี้เป็นกุญแจดอกสำคัญของการที่จะให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความสบายใจ และเป็นการจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายของการทำงาน วิธีการสร้างและส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรปรับปรุงแก้ไขด้านที่พนักงานมีความเอกสารถเป็นเอกสารที่ส่งวันไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจน้อยกว่าเป็นสิ่งสำคัญ ได้แก่ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า และด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ นอกจากนี้จะต้องส่งเสริมพัฒนาในด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจที่ต่ำอยู่แล้วให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งพอจะแยกกล่าวได้ดังนี้

1. ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงการบริหารงานใหม่ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของผู้บริหาร เช่น

1.1 มีการจัดทำแผนเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับโอกาสในการเจริญเติบโตในองค์การ และรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณภาพไว้ในองค์การ

1.2 ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการศึกษาอย่างเต็มที่ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้โดยการจัดอบรมสัมมนาในเรื่องต่างๆ ให้มากขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงานลาศึกษาต่อนอกเวลางานเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา

1.3 ควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความสามารถได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญมากขึ้น ต้องใช้ความรู้ความสามารถรวมทั้งความรับผิดชอบมากขึ้น และเปิดโอกาสให้ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลในการทำงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดไว้

1.4 ให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นและมีการให้รางวัลแก่ ความคิดที่ดี เช่น Suggestion System

2. ด้านความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าอุตสาหกรรมนี้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานไม่มากนักหรืออาจจะมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสได้ใช้น้อย ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของผู้บริหาร เช่น

2.1 มีการจัดอบรม สัมมนาให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในอุตสาหกรรมนี้ การจัดอบรม สัมมนา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของเทคโนโลยีเหล่านั้นว่าสามารถช่วยให้ทำงาน

รวดเร็ว สะดวกสบายขึ้นได้อย่างไร รวมทั้งการจัดอบรม สัมมนา จะช่วยเปลี่ยนทัศนคติเดิม ๆ ของพนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปในทางที่ดีขึ้นได้ด้วย

2.2 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เรียนรู้หรือฝึกฝนเพิ่มเติมกับเครื่องมือที่ทันสมัยด้วยตนเอง หลังจากได้รับการอบรมมาแล้ว เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและชำนาญ

3. ด้านความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงว่าแนวทางการบริหารงานในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ขององค์กรมีประสิทธิภาพดีอยู่แล้ว แต่ผู้บริหารขององค์กรก็ไม่ควรหยุดนิ่งอยู่เท่านั้น ผู้บริหารควรมีการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปอีก เพื่อให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้นเพราะเมื่อความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นด้วย ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของผู้บริหารเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น

3.1 ผู้บริหารควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและระเบียบวิธีปฏิบัติที่มักก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในและระหว่างหน่วยงานต่างๆ ขององค์กรและสร้างทัศนคติให้ทุกคนร่วมมือกันเป็นทีมในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ร่วมกัน

3.2 นำผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมาจัดทำแผนการพัฒนาคูคลากร เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความพร้อมในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมองค์กรและแผนนั้นจะต้องนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 สร้างทัศนคติในการรับฟัง และการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และเปิดเผยให้เกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร โดยการยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเปิดโอกาสให้เสนอแนวทางหรือความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ทั้งในด้านนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน

3.4 ปรับปรุงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความยุติธรรม และนำผลที่ได้ไปเป็นเครื่องมือในการพิจารณาและปรับปรุงการจ่ายค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ให้พนักงานทุกคนมีค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพื่อให้พนักงานได้รับการตอบสนองด้านกายภาพและความมั่นคงในชีวิตอย่างเพียงพอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.1.2 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. เพศ จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า ความมีอิสระในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามากกว่าเพศหญิง ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินการของผู้บริหาร เช่น

1.1 ผู้บริหารควรทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น โดยเปิดโอกาสในการทำงาน โอกาสด้านความก้าวหน้าและในด้านอื่น ๆ ให้ทัดเทียมกับเพศชาย แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่ควรลดความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการเพศชายลงไป

1.2 เมื่อมีการรับพนักงานเข้ามาใหม่ ผู้บริหารควรมีนโยบายในการรับพนักงานโดยเลือกเพศของพนักงานที่เหมาะสมกับงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในระดับที่ดี เช่น งานเกี่ยวกับเอกสาร การประชาสัมพันธ์และงานที่ต้องใช้ความละเอียดในการปฏิบัติ ก็ควรรับเพศหญิง ส่วนงานที่เกี่ยวกับการใช้แรงงานทำงานกับเครื่องจักร ก็ควรรับเพศชาย เป็นต้น

2. อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานและความอิสระในการปฏิบัติงานลดลง ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินการของผู้บริหารที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากขึ้น มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เช่น

2.1 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ มากขึ้น เช่น มีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีโอกาสเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพราะพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะมีทักษะและความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องการความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการมีความสำคัญภายในองค์กรมากขึ้น เป็นต้น

2.2 ผู้บริหารควรจัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากขึ้นได้ปฏิบัติงานตรงกับความสามารถ ในปริมาณที่เหมาะสมกับผลตอบแทนที่ได้รับ เพราะถ้างานที่ได้รับมอบหมายไม่ตรงกับความสามารถ หรือความรับผิดชอบและปริมาณงานมากกว่าผลตอบแทนเมื่อไรระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากขึ้นก็จะลดลง ซึ่งอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสอดคล้องกับอัตราเงินเดือนปัจจุบัน

3. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบันสูงขึ้นจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในด้านความมั่นคงในงานลดลง ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินการของผู้บริหาร เช่น

3.1 ผู้บริหารควรพิจารณาความรับผิดชอบและปริมาณงานให้เหมาะสมกับอัตราเงินเดือนที่เพิ่มสูงขึ้น เพราะเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีอัตราเงินเดือนสูงขึ้น ก็ย่อมจะมีความรับผิดชอบและปริมาณงานเพิ่มตามไปด้วย แต่ถ้าความรับผิดชอบและปริมาณงานเพิ่มขึ้นในอัตราที่มากกว่าเงินเดือนเมื่อไร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการก็จะลดลง

3.2 ผู้บริหารควรวัดผลการดำเนินงานด้วยคะแนนตัวเลขที่ชัดเจน เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละคนให้เห็นถึงความแตกต่างชัดเจน ประกาศคุณงามความดี มีรางวัลแก่ผู้มีผลงานดี ปริมาณงานมาก สร้างความรู้สึกด้านการแข่งขันแก่พนักงานระดับปฏิบัติการให้มีความต้องการที่จะสร้างผลงาน ลบความรู้สึกว่าปริมาณงานมากและต้องการเกี่ยงงาน

5.3.1.3 ปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขจากแบบสอบถาม

1. ปัญหาด้านผู้บริหาร

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร เช่น ควรมีการพัฒนาผู้บริหารและหัวหน้างาน อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดอบรม สัมมนา เกี่ยวกับการบริหารให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารและหัวหน้างานต่าง ๆ ได้รับความรู้วิธีการและหลักการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการและเมื่อนำมาบวกกับประสบการณ์ที่มีแล้วจะช่วยให้ระบบงานต่าง ๆ ดีขึ้น ในด้านของการปฏิบัติต่อพนักงานระดับปฏิบัติการผู้บริหารและหัวหน้างานควรมีความหนักแน่นและยุติธรรม ให้การเอาใจใส่ที่ดีต่อพนักงาน สร้างความรู้สึกให้พนักงานนับถือและเชื่อมั่น หลีกเลี่ยงการสนับสนุนจนเกินไปหรือเล่นพวกพ้อง ควบคุมอารมณ์ให้ดีแม้พบอุปสรรค พยายามใช้อำนาจหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม ศึกษาเรียนรู้พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาว่าแต่ละคนมีความสามารถและประสิทธิภาพในระดับใด เพื่อที่จะสามารถจัดวางคนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้การผลิตรายงานมีความต่อเนื่องและได้ผลผลิตดียิ่งขึ้น ส่วนในเรื่องการเอาใจใส่เปรียบในการจ่ายค่าจ้าง ผู้บริหารในโรงงานต่าง ๆ ควรมีการศึกษาระบบค่าแรงอย่างถ่องแท้ อย่างน้อยที่สุดจะต้องจ่ายไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้

2. ปัญหาด้านสวัสดิการอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะด้านเกี่ยวกับสวัสดิการ เช่น ผู้บริหารควรมีการหาข้อมูลและประกาศเปรียบเทียบกับโรงงานอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ให้พนักงานได้ทราบว่าสวัสดิการที่ตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รับจัดอยู่ในอันดับเท่าใด ดีกว่าที่อื่นหรือไม่ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเสนอปรับปรุงสวัสดิการทุกปี เพื่อให้ตรงกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบนพื้นฐานของเหตุผลและความถูกต้อง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ ซึ่งจะนำไปสู่ระบบจัดการที่เหมาะสมกับแรงงานไทยยิ่งขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นในช่วงที่เศรษฐกิจทรุดตัว ดังนั้นในครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเมื่อภาวะเศรษฐกิจกลับเข้าสู่ภาวะปกติ ซึ่งคาดว่าจะเห็นความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารในการจัดการบุคลากรและองค์การต่อไป
3. ควรศึกษาเทคนิคการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่จะช่วยยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เช่น องค์การแห่งการเรียนรู้(Learning Organization) การใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) ที่จะสร้างความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงานมากขึ้น และนำวิธีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ต่อไป

บรรณานุกรม

กมล รักสวน.2523. " ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ ".

วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤตินี มณีสุวรรณ.2531. " ภูมิภาวะและความพึงพอใจในงานกับผลิตภาพ:ศึกษากรณีพนักงาน
รายวันบริษัทเนชั่นเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด ". วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์
ศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จารุวรรณ เสวทวรรณ.2518. " ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลใน
กรุงเทพมหานคร ". วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล.2526. " ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบัน
อุดมศึกษา ". วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรัส เพ็ชรเที่ยง. 2542. " การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง ".
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จรัส โพธิ์จันทร์. 2527. " ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษา ".
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.

ชินภัทร ดันศรีสกุล.2537. " ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:ศึกษาเฉพาะ
กรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ ". วิทยานิพนธ์
รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต(บริหารรัฐกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เทียมใจ ยอร์เกนเซนและคณะ,(บรรณาธิการ) . 2543. ในวงการพิมพ์ .ฉบับที่ 2 (กค.-สก.).
กรุงเทพมหานคร:คราฟแมนเพรส.

_____ . 2543.ในวงการพิมพ์ . ฉบับที่ 2 (พย.-ธค.).
กรุงเทพมหานคร:คราฟแมนเพรส.

ทองเต็ม เสมรสุต.2533.คู่มือการพิมพ์ออฟเซต.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์.2541.ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร:ไทยวัฒนาพานิช.

ธีรา เหมินทร์. 2542. " เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วน
กลางและส่วนภูมิภาค ". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

ปิยะ นิยมวงศ์. 2542. " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด
(มหาชน):ศึกษากรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ ".
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม(ต่อ)

ประคอง กรรณสูตร.2539.สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์(ฉบับปรับปรุงแก้ไข).

กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประศักดิ์ นียากร. 2515. " สภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์วิทยาลัยครู ". วิทยานิพนธ์

ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม

กรุงเทพ.

พิพรต หุ่นเจริญ. 2524. " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์ ". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร.

พรทิพย์ วัชรินทร์ดิถก.2529. " ความพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อแบบวิธีการบังคับบัญชา:

ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ". สารนิพนธ์มหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภิญโญ สาธร.2523.การบริหารงานบุคคล.กรุงเทพมหานคร: ค.ส.การพิมพ์.

มนูญ ตนะวัฒนา.2532.การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ-อุตสาหกรรม.กรุงเทพมหานคร:โอเอส

พรินต์ติ้งเฮาส์.

ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์.2538. " ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร

เอกชนแห่งหนึ่ง ". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โยธิน ต้นสนยุทธ.2525.มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

จิกรม อัครวิกุล. 2542. " ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและผลของความรู้สึก

มั่นคงในการทำงานที่มีต่อความทุ่มเทให้กับงานและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์.

วิรุฬห์ ส่งเสริมสวัสดิ์,(บรรณาธิการ). 2540. วารสารการพิมพ์ไทย.ฉบับที่ 26.กรุงเทพมหานคร :

บวรสารการพิมพ์.

วีระชาติ แก้วไสย. 2518. " องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ

งานของครูโรงเรียนประถมศึกษา ". วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. 2541. " ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรใน

บริษัทเอกชน". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น เมื่อนำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม(ต่อ)

ศักดิ์ดา ศิริพันธ์,(บรรณาธิการ). วารสารการพิมพ์บรรจุภัณฑ์. 2542. ฉบับที่ 53(มค.-กพ.).

กรุงเทพมหานคร : สุรพิมพ์การพิมพ์.

สกุล แสงแก้ว,ร.ต.ต.. 2522. " ความพึงพอใจของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล ".

วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมจิตร โยธะคง. 2519. " วิเคราะห์ความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษตรในโรงเรียน

วิทยาลัยเกษตรกรรม ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุดสาคร พุทธิและคณะ. 2517. " ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด ".

วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 2(48 กค.):217.

เสถียร เหลืองอร่าม. 2519. หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แพรววิทยา.

เสถียร เหลืองอร่าม. 2525.มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

สุทธชัย คมสาคร,ร.ต.ต..2524. " ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายตำรวจชั้นสัญญา

บัตรในสถานีตำรวจภูธร สังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร 9 ". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โสภา เกริกไกรกุล.2539. " ความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช ".

สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารรัฐกิจ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526.การบริหารการศึกษา.กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. 2522. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครพิมพ์.

สุวรรณ สุวรรณผล.2520. " ความพึงพอใจของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช

ในประเทศไทย ". วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี เพชรผุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาจิตวิทยา คณะ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Applewhite,R.B..1965. Organization Behavior. Englewood Cliffs,New Jersey : Prentice

Hall.

Ashton,F.L.1989. " Connecticut Middle School Principals Job Satisfaction with Respect

to Selected Motivators and Hygienes ". Dissertation Abstracts International.34

(March):3421-A.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Barnard,C.T.1972. **The Function of the Executive**. Cambridge,Massachusetts : Harvard University Press.
- Beach,D.S.1975.**Personal : The Management of People at Work**. 3d ed. New York : The Macmillan.
- Beck,R.C.1990.**Motivation : Theories and Principles**. 3d ed.New Jersey : Prentice Hall.
- Bigoness,W.J.1988. Sex Differences in Job Attribute Preference. **Journal of Organization Behavior**.6(January) : 139-147.
- Blum,M.L.,and Naylor J.1968.**Industrial Psychology**. New York : Harper and Row.
- Burack,E.H., and Robert D.S.1977.**Personnel Management : A Human Resource System Approach**.New York : West.
- Burr,R.K.1981. " Job Satisfaction Determinants for Selected Administrators in Florida ' s Community Colleges and Universities : As Application of Herzberg' s Motivation-Hygiene Theory ". **Dissertation Abstracts International**. 41(March) : 3794-A.
- Byars, L.L., and Rue.L.W. 1984. **Human Resource and Personnel Management**. Illionois : Irwin.
- Clifford,M. 1986. Gender Differences in Work Satisfaction, Work Related and Values ,and The Departments of work Satisfaction. **Human Relations**. 39(April) : 359-378
- Cooper,M.R.,and Others. 1979. Changing Employee Values : Depending Discontent. **Harvard Business Review**. 59(11 January-February) : 117-125.
- Dereinda,R. 1984. " The Relationships Between of Satisfaction and Job Performance Among Country Agents in the Wisconsin Cooperative Extension Service ". **Dissertation Abstracts International**. 45(November) : 1264-A.
- Flood, S.R.1986. " A Study of the Difference in the Satisfaction with Teaching Work Between High Academic and Low Academic Ability Teachers (Turnover Mode)". **Dissertation Abstracts International**. 78(April) : 4261-A.
- Franken,R.E.1982. **Human Motivation**. California : Brooks/Cole Publishing.
- Gellerman,S.W. 1963. **Motivation and Productivity**. New York : Vail-Ballou.
- Gilmer, V.H.B. 1967. **Applied Psychology**. New York : Mcgraw-Hill.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Gilmer,D.,and others. 1971. *Industrial Psychology*. New York : Macmillan.
- Good,C.V.1973. *Dictionary of Education*. New York : MCGraw-Hill.
- Hammer,R.E.1971. " Job Satisfaction of Special Class Teacher in Iowa : Application of the Herzberg Two Factor Theory Iowa ". *Dissertation Abstracts International*. 11(December) : 4961-A.
- Hearn,J.J.1990. " Job Satisfaction and Organizational Commitment as Perceived by Community College and Undergraduate Institution Personnel Serving USAREUR and USAFE ". *Dissertation Abstracts International*. 81(August) : 2215-A.
- Herzberg,F.,and Others.1959.*The Motivation to Work*. New York : John Wiley.
- Locke,E.A.1976. *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. In *Handbook of Organization Psychology*,ed.Marvin D.Dunnette,1285-1321. Chicago : Rand McNally College Pub.
- Maslow,A.H.1954. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- Mc Gregor, D.1960. *The Human Side of Enterprise*. New York : Mc Graw-Hill.
- Morse, N.C.1955. *Satisfaction in White-collar Job*. Ann Arbor : University of Michigan.
- Pearson,R.1991. *The Human Resource : Managing People and Work in the 1990s*. New York : McGraw-Hill.
- Porter,L.W.,and Lawler, E.1968. *Managerial Attitudes and Performance*. Illinois : Irwin.
- Schermerhom,J.R.,and Others. 1984. *Managing Organizational Behavior*. New York : John Wiley & Sons.
- Schmidt,G.L.1975. " Job Satisfaction Among Secondary School Administration ". *Dissertation Abstracts International*. 64(January) : 7583-A.
- Sergiovanni, T.J. 1969. " Toward a Particularistic Approach to Leadership Style : Some Finding ". *Dissertation Abstracts International*. 65(February) : 54.
- _____ . 1991. " Toward a Particularistic Approach to Leadership Style : Some Finding ". *Dissertation Abstracts International*. 90(July) : 207.
- Strauss,G.,and Sayles,L.R..1960. *Personnel : The Human Problem of Management*. Boston : Houghton Mifflin.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- Velez, G.V. 1972. " A Study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Colombian Universities ". **Dissertation Abstracts International**.33(September) : 997-A.
- Vroom,V.H.1964. **Work and Motivation**. New York : John Wiley & Sons.
- Wexley, K.N.,and Yukl,G.A. . 1977. **Organizational Behavior and Personnel Psychology**. Homewood : Irwin.
- Wickstrom, R.A.1971. " An Investigation into Job Satisfaction Among Teacher ". **Dissertation Abstracts International**. 32(September-October) : 1249-A.
- Woleman,B.B.1973. **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Von Nostrand Reinhold.
- Yamane,T.1967.**Statistics : An Introduction Analysis**. New York : Harper and Row.
- Yoder, D, and Thomas. 1968. **Handbook of Personnel Management and Labor Relation**. New York : McGraw-Hill.
- Yu,J.C. 1991. " Job Satisfaction of Industrial Arts Teachers in Secondary School in Taiwan, Republic of China ". **Dissertation Abstracts International**. 52(April) : 1234-A.

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
- ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
- ภาคผนวก ค รายชื่อโรงงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

1. ดร.จำนงค์ จิงธีรพานิช

ตำแหน่ง คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ สาขาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม

สถานที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ งามคำแหง 24 หัวหมาก กรุงเทพมหานคร

2. คุณสุรพล สำเร็จผล

ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายเทคนิคหมึกพิมพ์ของบริษัทไดเน็ปปอนหมึกพิมพ์และเคมี(ไทย)จำกัด

สถานที่ติดต่อ

บริษัทไดเน็ปปอนหมึกพิมพ์และเคมี (ไทย) จำกัด

เลขที่ 77 หมู่ 2 ถนนนิมิตรใหม่ มีนบุรี กรุงเทพมหานคร



ที่ ทม 1504/ 0965

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒ มีนาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.จำนงค์ จึงธีรพานิช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรมา เจริญนพคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน อุตสาหกรรมหมักพิมพ์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม ดังที่แนบ มาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใดซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้ การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวปรมา เจริญนพคุณ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199, 737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ **0965**

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

6 มีนาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุรพล สำเร็จผล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวปรมา เจริญนพคุณ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำสารนิพนธ์ เรื่อง " ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน อุตสาหกรรมหมักพิมพ์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัยเกี่ยวกับแบบสอบถาม ดังที่แนบ มาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใดซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้ การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวปรมา เจริญนพคุณ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 327-1199, 737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน อุตสาหกรรมหิมิกพิมพีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย

3. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

2. 21 ปี - 30 ปี

3. 31 ปี - 40 ปี

4. มากกว่า 40 ปี

4. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่า ม.6 ปวช. ปวส หรือเทียบเท่า

2. ม.6 ปวช ปวส. หรือ เทียบเท่า

3. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. 6 ปี - 10 ปี

3. 11 ปี - 15 ปี

4. มากกว่า 15 ปี

6. ตำแหน่งปัจจุบัน

1. พนักงานฝ่ายผลิต

2. พนักงานตรวจสอบคุณภาพ

3. พนักงานฝ่ายโกดัง

4. อื่น ๆ โปรดระบุ

7. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

2. 5,001 - 10,000 บาท

3. 10,001 - 15,000 บาท

4. 15,001 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของสถาบันการจ้างงานเพื่อการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำแนะนำ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความมั่นคงในงาน					
1. งานมีความมั่นคง					
2. พนักงานสามารถทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุ					
3. การออกจากงานมีการพิจารณาอย่างเป็นธรรม					
ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน					
4. การได้รับตำแหน่งในสายงานตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษามา					
5. การได้ปฏิบัติงานตรงตามความสามารถ					
6. การได้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม					
7. การได้ใช้ความสามารถเต็มที่ในการทำงาน					
โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า					
8. การเปิดโอกาสในการศึกษาต่อ					
9. การเปิดโอกาสเพิ่มพูนความรู้โดยการเข้ารับการอบรมและสัมมนา					
10. พนักงานได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นอย่างเป็นธรรม					
ความเป็นไปได้ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ					
11. การได้ปฏิบัติงานด้วยเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
12. การมีระบบงานที่ก้าวหน้า					
13. การมีโอกาสได้เรียนรู้หรือฝึกฝนตนเองเพิ่มเติมกับเครื่องมือที่ทันสมัยและทำหาค่าความสามารถ					

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
14. ความมีอิสระในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
15. การมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี					
สภาพแวดล้อมของการทำงาน					
16. สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ					
17. การมีสถานที่ในการทำงานที่สะอาดเหมาะสม					
18. การมีเครื่องมือในการใช้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
19. การมีการป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน					
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา					
20. ความรู้สึกสบายใจที่จะเข้าพบปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา					
21. ผู้บังคับบัญชาแนะนำและช่วยเหลือในการทำงานของท่านให้มีประสิทธิภาพ					
22. การให้ความร่วมมือกับผู้บังคับบัญชาโดยสมัครใจ					
23. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านในการทำงาน					
สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน					
24. การปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
25. การช่วยปฏิบัติงานแทนกันเป็นครั้งคราวเมื่อจำเป็น					
26. การแสดงออกซึ่งการเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือน/ค่าจ้างและ ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ					
27. อัตราเงินเดือน/ค่าจ้างที่ได้รับ					
28. เงินสวัสดิการ					
29. ค่าตอบแทนล่วงเวลา					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรบริหารงานอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ท่านคิดว่าบริษัทควรเพิ่มสวัสดิการอะไรบ้างให้แก่พนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

รายชื่อโรงงานในอุตสาหกรรมหมึกพิมพ์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ลำดับที่	โรงงาน	ที่ตั้ง
1	กรุงเทพหมึกพิมพ์	16/20-21 ม.9 ซ.จรัญสนิทวงศ์ 13 ถ.จรัญสนิทวงศ์ ต.บางแวก อ.ภาษีเจริญ จ.กรุงเทพมหานคร
2	ดี.แอล.ซี	130/36 ม.8 ซ.เทพโพธิ์ระนิมิตร ถ.แจ้งวัฒนะ ต.ตลาดบางเขน อ.หลักสี่ จ.กรุงเทพมหานคร
3	บจ. ปී-โก้ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล	72 ม.5 ต.ท่าข้าม อ.บางปะกง จ.ฉะเชิงเทรา
4	บริษัท กุลวงศ์ จำกัด	26/9 ม.3 ถ.ลำลูกกา ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
5	บริษัท เกรท เวิลด์อิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด	43/5 ม.9 ซ.สุขสวัสดิ์ 47 ถ. สุขสวัสดิ์ ต.บางครุ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
6	บริษัท เค เคมีคอล อินดัสทรี จำกัด	1/51 นิคมฯสมุทรสาคร ม.2 ถ.กรุงธนบุรี ต.ท่าทราย อ.เมือง จ.สมุทรสาคร
7	บริษัทเจ้าพระยาอินเทอร์เน็ตเทรค จำกัด	23/229-230 ม.8 ซ.นิวัชัย ถ.เพชรเกษม ต.อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม
8	บริษัท เฉลิมชัยชาญ จำกัด	121 ม.6 ถ.เอกชัย ต.บางบอน อ.บางบอน จ.กรุงเทพมหานคร
9	บริษัท ไดนิปลอนหมึกพิมพ์และเคมี (ไทย) จำกัด	77 ม.2 ถ.นิมิตรใหม่ ต.ทรายทองดิน อ.คลองสามวา จ.กรุงเทพมหานคร
10	บริษัท วินสัน อิงค์ จำกัด	43/39 ม.7 ซ.วัดกำแพง ถ.พระรามที่ 2 ต.แสมดำ อ.บางขุนเทียน จ.กรุงเทพมหานคร
11	บริษัท ไทโยอิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด	34/1 นิคมฯบางชัน ม.14 ถ.สุขาภิบาล2 ต.มีนบุรี อ.มีนบุรี จ.กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	โรงงาน	ที่ตั้ง
12	บริษัท ทองกุลไทย จำกัด	43/65-66 ม.7 ซ.ศูนย์อุตสาหกรรมบางขุนเทียน ถ.พระรามที่ 2 ต.แสมดำ อ.บางขุนเทียน จ.กรุงเทพมหานคร
13	บริษัท ทองไทย (อุตสาหกรรมสี) จำกัด	215 ม.1 ถ.สุขสวัสดิ์ กม.19 ต.ปากคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ
14	บริษัท ไทยออฟเซท จำกัด	781 ซ.ปรียานนท์ ถ.สาธุประดิษฐ์ ต.บางโพธิ์ อ.ยานนาวา จ.กรุงเทพมหานคร
15	บริษัท บอสนี่อิงค์ จำกัด	42/1 ม.14 ถ.สุวินทวงศ์ ต.ศาลาแดง อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา
16	บริษัท บางกอกไซนาพันธ์ จำกัด	400 ม.19 ซ.ผูกมิตร ถ.ปู่เจ้าสมิงพราย ต.สำโรงใต้ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
17	บริษัท บี.พี.ไอ. จำกัด	101/7 ม.20 ซ.เขตอุตสาหกรรมบริษัทนวนคร จำกัด ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
18	บริษัท บีเอสเอ อิงค์อินดัสตรี จำกัด	268 นิคมฯลาดกระบัง ถ.คลองกรุง . ต.ลำปลาทิว อ.ลาดกระบัง จ.กรุงเทพมหานคร
19	บริษัท พิพิธ อินดัสตรี จำกัด	159/10 ม.8 ถ.เทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ
20	บริษัท พิพิธเคมีคอล แอนด์ เอ็นจิเนียริง (1987) จำกัด	159/10 ม.8 ถ.เทพารักษ์ ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ
21	บริษัท พิพิธเคมีคอล แอนด์ เอ็นจิเนียริง (1987) จำกัด	38/21-24 ม.3 ถ.สุขาภิบาล 2 ต.คลองกุ่ม อ.บึงกุ่ม จ.กรุงเทพมหานคร
22	บริษัท เมเยอร์เคมีคอล จำกัด	733/704 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากทางผู้จัดทำ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	โรงงาน	ที่ตั้ง
23	บริษัท ไมโรโตน (ประเทศไทย) จำกัด	83 ม.4 ซ.เกิดเยี่ยม ถ.ปู่เจ้าสมิงพราย ต.สำโรงกลาง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
24	บริษัท รัชดา ออฟเซ็ท จำกัด	88/8 ม.2 ซ.ทิมแลนด์ ถ.งามวงศ์วาน ต.บางเขน อ.เมือง จ.นนทบุรี
25	บริษัท ธิปไตยระฆัง จำกัด	203/1 ม.9 ซ.ประชาธิปไตย 16 (ทิมเรืองวิฑ)
		ถ.ประชาธิปไตย ต.ราษฎร์บูรณะ อ.ราษฎร์บูรณะ จ.กรุงเทพมหานคร
26	บริษัท โรงงานผสมหมักพิมพ์ไทย จำกัด	3765/9 ซ.อยู่ดี ถ.วัดไผ่เงิน ต.บางโคล่ อ.บางคอแหลม จ.กรุงเทพมหานคร
27	บริษัท ไทโยอิงค์ (ประเทศไทย) จำกัด	ก44 นิคมบางชัน ม.14 ถ.สุขาภิบาล2 ต.มีนบุรี อ.มีนบุรี จ.กรุงเทพมหานคร
28	บริษัท วี.เอส.วี. อิมพอร์ต จำกัด	ม.1 ถ.เทพารักษ์ ต.บางเสาธง อ.กิ่งอำเภอบางเสาธง จ.สมุทรปราการ
29	บริษัท วี.เอส.วี. อิมพอร์ต เอ็กพอร์ต จำกัด	ม.1 ถ.เทพารักษ์ ต.บางเสาธง อ.กิ่งอำเภอบางเสาธง จ.สมุทรปราการ
30	บริษัท สยามหมักพิมพ์และเคมีภัณฑ์ จำกัด	3706/1 ซ.ราษฎร์อุทิศ1 ถ.เอกประชามิตร ต.บางโคล่ อ.บางคอแหลม จ.กรุงเทพมหานคร
31	บริษัท สยามอิงค์แอนเคมికอล จำกัด	162 ม.7 ถ.พุทธมณฑล สาย4 ต.กระทุ่มล้ม อ.สามพราน จ.นครปฐม
32	บริษัท สีชิกม่า (ประเทศไทย) จำกัด	36 ม.14 ซ.นิคมอุตสาหกรรมบางชัน ถ.สุขาภิบาล 2 ต.มีนบุรี อ.มีนบุรี จ.กรุงเทพมหานคร
33	บริษัท สุกิจพล จำกัด	120 ซ.ทรงสะอาด ถ.วิภาวดีรังสิต ต.ลาดยาว อ.จตุจักร จ.กรุงเทพมหานคร
34	บริษัท อินเตอร์อิงค์ จำกัด	733/729 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	โรงงาน	ที่ตั้ง
35	บริษัท อีโคเพนท์ จำกัด	129/2 ม.4 ซ.พงษ์ศิริชัย ถ.เพชรเกษม ต.อ้อมน้อย อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร
36	บริษัท อาซีน เพ้นท์ โปรดักส์ จำกัด	312 ซ.เสนานิคม1 ถ.พหลโยธิน ต.ลาดยาว อ.จตุจักร จ.กรุงเทพมหานคร
37	บริษัท อีเทอนอล อิงค์ จำกัด	19 ม.4 ซ.เพชรเกษม 69 ถ.เพชรเกษม ต.หลักสอง อ.บางแค จ.กรุงเทพมหานคร
38	บริษัท อุตสาหกรรมสีสยาม จำกัด	542/4-5 ซ.เลิศนิยม ถ.สาธุประดิษฐ์ ต.บางโพธิ์ อ.ยานนาวา จ.กรุงเทพมหานคร
39	บริษัท เอส.พี.เอส.อิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด	76/29 ซ.ศิริเขต ถ.เอกชัย ต.บางบอน อ.บางบอน จ.กรุงเทพมหานคร
40	บริษัท โอฟาร์เพ้นท์ จำกัด	81/1 ม.13 ซ.มหาชัย ถ.บางนา-ตราด กม.ที่ 10.5 ต.บางพลีใหญ่ อ.บางพลี จ.กรุงเทพมหานคร
41	บริษัท ไฮ-เทค อิงค์ แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด	89 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ม.9 ถ.ฉลองกรุง ต.ลำปลาทิว อ.ลาดกระบัง จ.กรุงเทพมหานคร
42	บริษัท โคทส์ (ไทยแลนด์) จำกัด	101/100 ม.20 ซ.เขตอุตสาหกรรมบริษัทนวนคร จำกัด ถ.พหลโยธิน ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี
43	บริษัท จูปีเตอร์ อิงค์ แอนด์เคมีคอล จำกัด	189/13 ม.1 ถ.เทพารักษ์ ต.บางเสาธง อ.กิ่งอำเภอบางเสาธง จ.สมุทรปราการ
44	บริษัท ซินเหมยกวง (กรุงเทพ) จำกัด	44/1 ม.5 ต.คลองมะเดื่อ อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรปราการ
45	บริษัท โตโย คัลเลอร์ 1993 (ประเทศ ไทย) จำกัด	23/230 ม.8 ต.อ้อมใหญ่ อ.สามพราน จ.นครปฐม
46	บริษัท พีบีเอส คอมเมอร์เชียล จำกัด	48 ม.1 ถ.ประชาสำราญ ต.คลองสิบสอง อ.หนองจอก จ.กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	โรงงาน	ที่ตั้ง
47	บริษัท อาร์.เจ.ลอนดอนเคมีคอลด์สทรีส์ จำกัด	42/5-6 ม.14 ถ.สุวินทวงศ์ ต.ศาลาแดง อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา
48	บริษัท อินเตอร์อิงค์ จำกัด	71/17 ม.5 ถ.บางนา-ตราด ต.ท่าข้าม อ.บางปะกง จ.ฉะเชิงเทรา
49	บริษัท เอส.ดี.อิงค์ จำกัด	111/10 ม.9 ซ.นวลทอง ถ.เศรษฐกิจ 1 ต.สวนหลวง อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร
50	พิมพ์พาณิชย์	125 ม.2 ซ.หมู่บ้านสวัสดิการชอย 3 ถ.รามอินทรา ต.ลาดพร้าว อ.ลาดพร้าว จ.กรุงเทพมหานคร
51	ห้างหุ้นส่วนจำกัด รัตนสุวรรณอุตสาหกรรม	420/26-28 ถ.สาธุประดิษฐ์ ต.บางโพธิ์ อ.ยานนาวา จ.กรุงเทพมหานคร
52	ห้างหุ้นส่วนจำกัด คัลเลอ-ฮิว	364/3 ม.13 ซ.สุขสวัสดิ์ 14 ถ.สุขสวัสดิ์ ต.บางปะกอก อ.ราชบุรีบูรณะ จ.กรุงเทพมหานคร
53	ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.แอนด์.วี.เอนเตอร์ไพรซ์ จำกัด	392/20-22 ม.10 .ถ. ราชบุรีบูรณะ ต.บางปะกอก อ.ราชบุรีบูรณะ จ.กรุงเทพมหานคร
54	ห้างหุ้นส่วนจำกัด สันติอุตสาหกรรม	63/14 ม.2 ซ.เพชรเกษม 81 ถ.เพชรเกษม ต.หนองค้างพูล อ.หนองแขม จ.กรุงเทพมหานคร
55	ห้างหุ้นส่วนจำกัด หมึกพิมพ์	50/11ม.6 ถ.ปทุมธานี-ลาดหลุมแก้ว ต.คูบางหลวง อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี

หมายเหตุ ข้อมูลนี้เป็นข้อมูลเมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2543 ไม่รวมถึง โรงงานเลิกประกอบกิจการ และ โรงงานจำพวกที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวปรมา เจริญพคุณ
วัน เดือน ปีเกิด	6 ตุลาคม พ.ศ. 2517
สถานที่เกิด	อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 310/191 หมู่บ้านเจริญชัย ถนนสุขาภิบาล 3 แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงาน	บริษัทไดโนปอนหมึกพิมพ์และเคมี (ไทย) จำกัด เลขที่ 77 หมู่ 2 ถนนนิมิตรใหม่ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	Technician ฝ่ายหมึกพิมพ์ออฟเซต
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต วิชาเอกเคมี จากสถาบันราชภัฏจันทรเกษม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้