

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
กรณีศึกษา บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน

JOB SATISFACTION OF OPERATORS IN ELECTRONIC INDUSTRY:
A CASE STUDY OF INNOVEX (THAILAND) CO., LTD., LAMPHUN PLANT



นฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย
NARUMON PREMTEERAWATCHAI

๖๖๖.
๖๖๖๖
๖๖๖

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 49317.....
วัน, เดือน, ปี 19 ก.พ. 2547

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

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

พ.ศ. 2545

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**JOB SATISFACTION OF OPERATORS IN ELECTRONIC INDUSTRY:
A CASE STUDY OF INNOVEX (THAILAND) CO., LTD., LAMPHUN PLANT**



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

2002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2002

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกวนนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน
นักศึกษา	นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย
รหัสประจำตัว	43064417
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2545
อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์	ผศ.ดร.วรรณารท แสงมณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวม และในปัจจุบันแต่ละด้าน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวม และในปัจจุบันแต่ละด้าน พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับของความพึงพอใจในงานของปัจจัยแต่ละด้าน เรียงจากระดับความพึงพอใจสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด คือ (1) ความสำเร็จในงาน (2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3) ลักษณะงาน (4) การได้รับการยอมรับนับถือ (5) ความรับผิดชอบ (6) สภาพการทำงาน (7) นโยบายและการบริหารงาน (8) การปกครองบังคับบัญชา (9) ความมั่นคงในงาน (10) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (11) เงินเดือนและสวัสดิการ

2) สำหรับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ต่างกัน และมีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน แต่เพศและสถานภาพการสมรสที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Job Satisfaction of Operators in Electronic Industry: A Case Study of Innovex (Thailand) Co., Ltd., Lamphun Plant
Student	Miss Narumon Premteerawatchai
Student ID	43064417
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2002
Thematic Advisor	Asst. Prof. Dr.Woranat Sangmanee

ABSTRACT

This research had 2 main purposes. The first one was to study the job satisfaction of operators in the whole scale and in the sub scale of each component of job satisfaction. The second one was compare job satisfaction with the difference of personal background variables. The data were collected from 340 operators in Innovex (Thailand) Co., Ltd., Lamphun plant using questionnaire technique. The data were analyzed by SPSS for windows program. Statistical tools were composed of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. The hypotheses were tested at 0.05 level of significance.

Research results were as follows:

1) Operators had moderate level of job satisfaction in the total. The rank order of job satisfaction components from the highest satisfaction to the lowest one was as follows: (1) Achievement (2) Relationship with Peers (3) Work Itself (4) Recognition (5) Responsibility (6) Work Condition (7) Company Policy and Administration (8) Supervision (9) Security (10) Advancement (11) Salary

2) Operators' personal background variables: ages, educational degrees, years worked with company, and personal income were significantly correlated with job satisfaction. The sex and marital status were not significantly correlated with job satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงสารนิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงจาก ผศ.ดร.วรรณารต แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ ที่ได้สละเวลาในการสอบสารนิพนธ์ครั้งนี้ รวมถึงการให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัยทุกท่าน

ขอขอบพระคุณ ดร.จำนงค์ จึงธีรพานิช คุณมยุรี นีละน้อย คุณสุรียา พันธุ์ศิริ และคุณเบญญพนต์ เลื่อนสุขสันต์ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสมต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทำการศึกษาค้นคว้า ขอขอบพระคุณพนักงานระดับปฏิบัติการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้คำแนะนำต่างๆ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ และรุ่นพี่ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ทุกคนที่ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำต่างๆ และยังให้กำลังใจต่อผู้วิจัยตลอดมา

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่เคารพยิ่ง รวมทั้งบุคคลในครอบครัวที่ให้กำลังใจในการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

นฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประวัติความเป็นมาของบริษัท.....	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	7
1.5 ขั้นตอนการศึกษา.....	9
1.6 สมมติฐานการศึกษา.....	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	13
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน.....	24
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจในงาน.....	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
3.1 ประชากร.....	45
3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	45
3.3 ตัวแปรในการวิจัย.....	46
3.4 เครื่องมือในการวิจัย.....	47
3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล.....	56
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทั้ง 11 ด้าน.....	59
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	69
4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน.....	79
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	93
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	97
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	102
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	107
ข. หนังสือเชิญตรวจเครื่องมือการวิจัย และหนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย.....	112
ประวัติผู้เขียน.....	118

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของ Herzberg..... 28
3.1	ตัวชี้วัดความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น..... 49
3.2	ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงของค่าเฉลี่ย..... 51
3.3	สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA 54
4.1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 57
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน..... 59
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ... 60
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านลักษณะงาน..... 60
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ..... 61
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน... 62
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน..... 63
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา..... 64
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านสภาพการทำงาน..... 65
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ..... 66
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน... 67
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน..... 67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความ คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทั้ง 11 ด้าน	68
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามเพศ.....	70
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามอายุ.....	71
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	73
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามระยะเวลาทำงาน.....	76
4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78
4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	80
4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD	82
4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	85
4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	88
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.....	90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	9
2.1 ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ.....	20
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของ Porter และ Lawler.....	20
2.3 ความต่อเนื่องระหว่างกระบวนการลาออกกับความพึงพอใจในงาน.....	22
2.4 ลำดับความต้องการ 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ Maslow.....	26
2.5 ลำดับความต้องการของ Maslow ซึ่งปรับปรุงขึ้นใหม่.....	27
2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยของ มาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เฮอริชเบอร์ก และแมคเคลนแลนด์.....	30
2.7 กระบวนการจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง.....	33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพสังคมเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) หรือเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและการแข่งขัน องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาองค์กรของตน เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ โดยองค์กรในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นหลักการบริหารงานให้มีคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) โดยจะทำเป็นขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริหารคุณภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร การจัดการโดยใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุดถือเป็นความฉลาดของผู้บริหารในองค์กรนั้น โดยเฉพาะการให้ความสำคัญและตระหนักถึงประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน 4 ประการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือทุนทรัพย์ (Money) วัสดุหรืออุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดการเกี่ยวกับบุคคล-การประสานงาน และการควบคุม การบริหารที่ดีเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่ดีที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด ดังนั้นจึงถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด (ปิยะวดี สังข์หนู, 2542 : 1)

นับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับองค์กรได้มีความขัดแย้งกันตลอดเวลา เมื่อนำมาพิจารณาในแง่มนุษย์สัมพันธ์ที่ว่า คนและองค์กรจะอยู่ร่วมกันโดยยึดหลักแห่งผลประโยชน์ร่วมกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทั้งคนและองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เนื่องจากบุคคลต้องอาศัยองค์กรเพื่อเป็นเครื่องมือให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย พร้อมกันนั้นองค์กรจำเป็นต้องอาศัยบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเช่นกัน

การบริหารคน เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีปัญหาอุปสรรคมากกว่าการบริหารเรื่องใดๆ เพราะ (เด่นพงษ์ พลละคร, 2533. อ้างถึงใน สมชาย ชัยยฤทธิ์, 2537 : 3)

1. เรื่องของคนเป็นเรื่อง "วัดได้ยาก" ไม่เหมือนการบริหารการเงิน การผลิต หรือการขาย ซึ่งผู้บริหารสามารถวัดได้ว่าการบริหารการเงินได้ผลดีหรือไม่ ผลผลิตค้าได้ตามที่ต้องการหรือไม่ หรือขายได้ตามเป้าหมายหรือไม่ แต่การบริหารคนนั้นวัดได้จากว่าได้รับความสำเร็จหรือไม่ ถึงแม้

แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีก่ารนำไปใช้

จะมีผู้พยายามวัดประสิทธิภาพในการบริหารคน เช่น วัดสถิติการขาดงาน การลา การเจ็บป่วย การประสพอุบัติเหตุ หรือแม้การวัดผลผลิตต่อคน แต่ก็อาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามามีอิทธิพลด้วย

2. เรื่องของคนเป็นเรื่อง "จิตใจ" เมื่อองค์กรจ้างพนักงานคนหนึ่ง จะต้องรวมถึงจิตใจของบุคคลนั้นด้วย แต่เมื่อองค์กรซื้อเครื่องจักร เครื่องจักรนั้นไม่มีจิตใจรวมอยู่ด้วย ถึงแม้จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือหุ่นยนต์ที่มีสมรรถนะสูงก็ตาม ดังนั้น การบริหารคนจึงยากกว่าการบริหารเครื่องจักร

3. เรื่องของคนเป็นเรื่อง "ละเอียดอ่อน" เป็นเรื่องเข้าใจยาก เป็นเรื่องที่แม้แต่ผู้บริหารเองก็ มีปัญหา เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อม สถานการณ์และเวลาด้วย ดังนั้น จึงปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้ที่จะต้องบริหารคนมักจะพยายามเลี่ยงปัญหาเรื่องคนอยู่เสมอ เช่น พยายามใช้เครื่องจักรแทนคน หรือใช้คนเมื่อจำเป็น แต่ก็ยังหลีกเลี่ยงไม่พ้นปัญหา เพราะองค์กรใดๆ จะปราศจากคนไม่ได้

เมื่อปัญหาเรื่องคนเป็นเรื่องยุ่งยาก วัดไม่ได้ เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ และมีความแปรเปลี่ยนไปได้ง่ายตามสถานการณ์และเวลา จึงก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคอยู่เสมอ ปัจจัยเรื่องคน เป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารคน อาจขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. นโยบายขององค์กร องค์กรมีนโยบายเรื่องการบริหารบุคคลชัดเจนเพียงใด ให้ความสนใจเรื่องคนหรือไม่เพียงใด เพราะหลายองค์กรไม่ได้มีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารบุคคลเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จึงทำให้ผู้บริหารระดับล่างขาดทิศทางในการทำงานเกี่ยวกับคน ซึ่งแล้วแต่การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงหรือเจ้าของกิจการ

2. ทักษะของผู้บริหาร ซึ่งอาจหมายถึง เจ้าของกิจการหรือผู้จัดการใหญ่ที่มีอำนาจเด็ดขาดสูงสุดในการบริหารองค์กร ถ้าบุคคลระดับนี้ไม่มีความเข้าใจในปรัชญาการบริหารคน ไม่เห็นว่าคุณมีความสำคัญในการผลิตและบริการแล้ว จุดเน้นในเรื่องการวินิจฉัยหรือการตัดสินใจใดๆ ก็มักจะไม่ใช่เรื่องของ "คน" แต่อาจไปอยู่ที่เรื่องเครื่องจักร หรือระเบียบวิธีการอื่น ซึ่งมักเกิดขึ้นบ่อยในปัจจุบัน เมื่อปัญหาเรื่องคนยังไม่เกิด ผู้บริหารระดับสูงก็มักจะเมินเฉย ไม่ให้ความสนใจ แต่เมื่อเกิดปัญหาแล้วจึงคิดแก้ไข ก็กลายเป็นปัญหาที่ใหญ่จนแก้ไขได้ยาก

3. ปัจจัยแวดล้อมภายนอก เช่น กฎหมายของรัฐ สหภาพแรงงาน สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง ปัญหาสังคม สิ่งแวดล้อม คู่แข่งขัน ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารคนทั้งนั้น โดยเฉพาะในเรื่องเศรษฐกิจ เช่น ค่าครองชีพ พนักงานมีการเรียกร้องให้ปรับค่าแรง แต่สถานะทางการเงินขององค์กรอาจไม่ดีพอที่จะปรับได้ เป็นต้น หรือสหภาพแรงงานอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในเรื่องการบริหารคนอย่างมากด้วย

จากปัจจัยของความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากหน่วยงานบริหารบุคคล ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นประโยชน์หรือข้อผิดพลาดในการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้ (สมชาย ชัยยุทธ์. 2537 : 85)

เพื่อป้องกันการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ ส่งผลให้องค์กรต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องรักษาทรัพยากรมนุษย์ของตน เนื่องจากการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์เป็นการสูญเสียต้นทุนที่สูง เช่น ต้นทุนในการฝึกอบรมของพนักงานเก่า ต้นทุนในการหาพนักงานใหม่มาทดแทน เป็นต้น ดังนั้น องค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจมนุษย์ โดยเริ่มจากการเข้าใจว่า มนุษย์ทุกคนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป

มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป จากการศึกษาของ Wiles (1961) พบว่า การที่จะทำให้ทุกคนมีความรักและมีความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับความมั่นคง ความสบายใจ และสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคลประกอบกันไป

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2530. อ้างถึงใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. 2537 : 2) ได้จัดกลุ่มความต้องการที่สำคัญของมนุษย์ที่เป็นความต้องการใหญ่ๆ เป็นหมวดหมู่โดยสรุป ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์ ต้องการดำรงชีพอยู่ได้โดยไม่ผิดพลาด มนุษย์ทุกคนเมื่อเกิดมาแล้วต่างก็ต้องดิ้นรนต่อสู้ให้ชีวิตของตนอยู่รอดปลอดภัยเป็นอันดับแรก ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นแก่การดำรงชีวิต ได้แก่ อาหารและน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการทางสรีระทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังรวมไปถึงความต้องการสวัสดิภาพและความปลอดภัยในชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบาย ในอันที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร ผู้บริหารจึงควรมองจุดนี้ว่า จะจัดการตอบสนองความต้องการด้านนี้ของพนักงานขององค์กรอย่างไรบ้าง มีการช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานเมื่อพวกเขาได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ องค์กรได้ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจได้หรือไม่ว่าพนักงานจะได้รับความปลอดภัยในหน้าที่การงานพอควร

2. ความต้องการให้กลุ่มหรือเพื่อนในองค์กรยอมรับ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจว่า บุคคลจะทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ดีเพียงใด เพราะการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีคุณค่าไม่ด้อยไปกว่าการได้รับค่าตอบแทนในระดับสูง ซึ่ง Pfiffner และ Mashall (1964) ได้กล่าวไว้ว่า "คนจะต้องปฏิบัติกันด้วยเกียรติ" (Man must be treated with dignity) ซึ่งในจุดนี้สามารถพิจารณาได้ว่า องค์กรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัวเขาอย่างไร มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันหรือไม่ มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่นๆ นอกเหนือไปจากการทำงานหรือไม่ เป็นต้น

3. ความต้องการความยุติธรรมในการทำงานและความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต พนักงานอยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อยๆ จากความรู้ที่น้อยไปสู่ความรู้

มากขึ้น จากตำแหน่งต่ำๆ ไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งในสวนนี้องค์กรได้จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานของตนอยู่เสมอหรือไม่ ทั้งทางด้านความรู้ในงานที่ทำซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามสมัย ความรู้และประสบการณ์ที่ควรจะมีเพื่อเตรียมตัวรับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป

เมื่อพิจารณาทรัพยากรมนุษย์จากมุมมองขององค์กรแล้ว สิ่งที่องค์กรต้องการจากบุคลากรขององค์กร คือ (จันฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 3)

1. ผลผลิตภาพ (Productivity) องค์กรต้องการให้บุคลากรของตนสามารถสร้างผลผลิตภาพให้กับองค์กรได้สูงขึ้น
2. การขาดงาน (Absence) องค์กรต้องการให้บุคลากรของตน มีการขาดงานลดน้อยลง
3. การลาออก (Turnover) องค์กรต้องการให้บุคลากรของตนมีการลาออกลดน้อยลง
4. ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรต้องการให้บุคลากรของตนมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ในการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใด และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรขององค์กรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และทุ่มเทความรู้ความสามารถ ในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลผลิตจากการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรนั้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นภารกิจอันสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มุ่งหวังความสำเร็จ ทั้งในด้านการแข่งขัน การเจริญเติบโต การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร และความอยู่รอดขององค์กรในระยะยาว

การเรียนรู้และเข้าใจถึงความต้องการของคนในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร เป็นหนทางหนึ่งในการรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กร โดยให้เขาอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข มีความรู้สึกและมีจิตใจที่อยากจะทำกับองค์กรด้วยความเต็มใจ รวมไปถึงให้เขาปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถของเขาที่มีอยู่ ซึ่งประโยชน์จะเกิดขึ้นร่วมกันทั้งกับตัวเขาและองค์กร

เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่ผลผลิตขององค์กร หากองค์กรสามารถสรรหาและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงานขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า "การจัดวางบุคคลให้เหมาะสมกับงาน" (Put the right man on the right job) จะส่งผลให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และก้าวหน้าต่อไปภายใต้กระแสการแข่งขันอย่างรุนแรงได้ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในผลงาน ก็คือความสามารถใน

การทำงาน และสิ่งซึ่งมีส่วนเสริมสร้างการทำงานของคนเรานั้น เรียกว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน” (Job Satisfaction) คนเราหากได้ทำงานในสิ่งที่ตนพึงพอใจแล้วย่อมทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ ดังนั้นปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรย่อมเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่แต่ละองค์กรต้องรับรู้รับทราบข้อเท็จจริงว่าเขาเหล่านั้นต้องการอะไร มีอะไรบ้างที่เป็นแรงจูงใจ หรือสิ่งจูงใจอะไรที่กระตุ้นบุคลากรเหล่านั้นให้ทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีความจงรักภักดี มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร รวมทั้งการมีความสุขในการทำงานตามที่ตนเองถนัด ในสิ่งที่ตนเองมีความรู้ความชำนาญ พัฒนาศักยภาพ ความรู้อย่างต่อเนื่อง และมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร เพื่อเป็นการป้องกันการขาดแคลนบุคลากรในอนาคต อันจะส่งผลถึงความล้มเหลวต่อองค์กรได้ในที่สุด ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว เขาจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจะมุ่งหวังแต่จะได้ผลงานที่ดีมีปริมาณสูงเป็นที่พึงพอใจนั้นไม่เพียงพอ ควรมุ่งให้พนักงานทุกคนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักในองค์กร เพราะถ้าพนักงานรักในองค์กรก็จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจของคนในหน่วยงานต่ำก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลงด้วย ความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องของบุคคลและมีความหมายกว้าง นอกจากจะหมายถึงความรู้สึกที่ดีต่องานแล้ว ยังรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ เป็นต้น

1.2 อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประวัติความเป็นมาของบริษัท

ได้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปแล้วว่า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้มีบทบาทในชีวิตของเราเพิ่มมากขึ้นทุกวัน มีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในบ้าน งานอุตสาหกรรม งานสื่อสารโทรคมนาคม งานบันเทิง งานสำนักงาน ฯลฯ ซึ่งเราอาจแบ่งอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ (Thailand Development Research Institute. 1989. อ้างถึงใน สมชาย ชัยยฤทธิ์. 2537 : 6)

1. อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Component Industry)
2. อุตสาหกรรมเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Equipment Industry)
3. อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software Industry)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในทศวรรษ 1990 (พ.ศ. 2533 – 2542) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เริ่มเติบโตอย่างเห็นได้ชัด เป็นการเติบโตในด้านกำรส่งออกชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นของบริษัทต่างชาติที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนและบริษัทร่วมทุนกับต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้ประกอบการซึ่งมีบริษัทแม่อยู่ในอเมริกาและญี่ปุ่นได้เข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เพราะเห็นว่าประเทศไทยมีความเหมาะสมที่จะเป็นฐานผลิตเพื่อการส่งออกแห่งหนึ่ง เนื่องจากค่าจ้างแรงงานไม่แพง แรงงานหาง่ายและมีความสามารถสูง เศรษฐกิจมีการขยายตัวสูงที่สุดเมื่อเทียบกับประเทศใกล้เคียงโดยเฉพาะในกลุ่มอาเซียน มีอัตราเงินเฟ้อต่ำ และมีเสถียรภาพทางการเมือง (ธนัชฎา วรรณ พุทธรักษา. 2542 : 3)

บริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ 79 หมู่ 4 เขตส่งออกโซน 2 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2542 เป็นบริษัทผู้ผลิตและส่งออกอุปกรณ์แผงวงจรีเล็กทรอนิกส์แบบอ่อน (Flex Circuit Board) โดยมีบริษัทแม่อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งในปัจจุบันเป็นบริษัทผู้ผลิต Flex Circuit รายใหญ่ที่สุดของอเมริกาเหนือ เป็นหนึ่งในห้าของผู้ทำการผลิต Flex Circuit และมีเครือข่ายด้านการผลิต การตลาด และด้านการบริการทั่วโลก มีการเจริญเติบโตและการขยายตัวของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ปี ค.ศ.1972 เริ่มก่อตั้งบริษัท อินโนเวทซ์ ที่เมืองฮ็อบกินส์ รัฐมินนิสโซต้า ผลิต "Lead wire" ใช้กับฮาร์ดดิสก์
- ปี ค.ศ.1996 ซื้อบริษัท ลิตซ์ฟิวด์ เมืองลิตซ์ฟิวด์ รัฐมินนิสโซต้า ผลิตแผงวงจรีเล็กทรอนิกส์แบบอ่อน และโลหะขึ้นรูป
- ปี ค.ศ.1997 สร้างโรงงานใหม่ที่เมืองลิตซ์ฟิวด์ เพื่อขยายกำลังการผลิตแผงวงจรีเล็กทรอนิกส์แบบอ่อน
- ปี ค.ศ.1999 ซื้อบริษัท แอ็ดเฟล็กซ์ ทั้งที่เมืองซานเลออร์ รัฐอริโซน่า และที่จังหวัดลำพูน และบริษัท โบรอน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อผลิต Lead wire และแผงวงจรีเล็กทรอนิกส์แบบอ่อน
- ปี ค.ศ.2000 สร้างสำนักงานใหญ่แห่งใหม่, สร้างศูนย์วิจัยและสร้างโรงงานเพื่อผลิตวัสดุดิบ ณ เมืองเมเปิลเพลน รัฐมินนิสโซต้า

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแหล่งเก็บข้อมูล อุปกรณ์หน่วยความจำ การสื่อสาร ระบบเครือข่าย สินค้าอุปโภคบริโภค และ Chip packaging กว่า 30 ปี ในการบริหารงาน ถือได้ว่า บริษัท อินโนเวทซ์ จำกัด เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจมาอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ซึ่งถือได้ว่าเป็นไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทรัพยากรที่สำคัญในการผลิต ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าจะทำการศึกษว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้หาทางเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และผู้บริหารจะได้นำไปพิจารณาปรับปรุงเสริมสร้างอย่างเหมาะสม เนื่องจากความพึงพอใจในงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร

1.3 วัดดูประสงค์ของการศึกษา

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวม และในปัจจุบันแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องทั้ง 11 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในภาพรวม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ศึกษาเฉพาะประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดในบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวน 1,783 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545

1.4.2 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

1.4.3 ตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

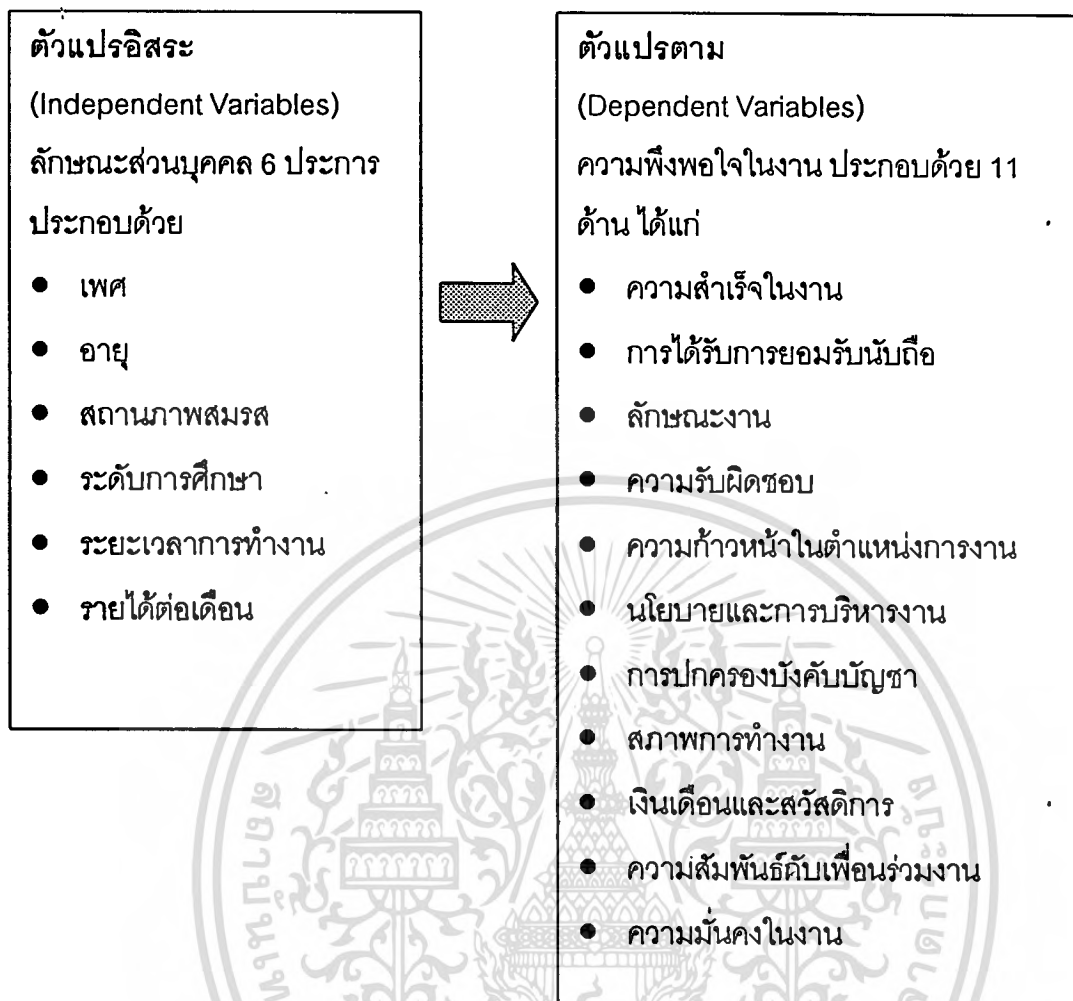
- เพศ ได้แก่ (1) เพศชาย (2) เพศหญิง
- อายุ แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ (1) ต่ำกว่า 20 ปี (2) 20 - 25 ปี (3) มากกว่า 25 - 30 ปี (4) มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป
- สถานภาพ ได้แก่ (1) โสด (2) สมรส (3) หย่า
- ระดับการศึกษา ได้แก่ (1) มัธยมศึกษาตอนต้น (2) มัธยมศึกษาตอนปลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สง หรือ ปวช. (3) อนุปริญญา หรือ ปวส. (4)ปริญญาตรี นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ระยะเวลาการทำงาน คือจำนวนปีที่ทำงานอยู่ในบริษัท อินโนเวทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) น้อยกว่า 1 ปี (2) 1-3 ปี (3) มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป
- รายได้ต่อเดือน แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ (1) น้อยกว่า 5,000 บาท (2) 5,000 – 8,000 บาท (3) มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน จำนวน 11 ด้าน คือ

- (1) ความสำเร็จในงาน (Achievement)
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- (3) ลักษณะงาน (Work Itself)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
- (6) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
- (7) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- (8) สภาพการทำงาน (Work Condition)
- (9) เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary)
- (10) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
- (11) ความมั่นคงในงาน (Security)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.5 ขั้นตอนการศึกษา

1.5.1 การวิจัยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling)

1.5.2 ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดในบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวน 1,783 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Yamane จำนวน 327 คน

1.5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และตรวจสอบคุณภาพโดยวิธีพิจารณาความเหมาะสม (Rational Approach) จากผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบโครงสร้างแบบสอบถามในการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน โดยใช้กรอบแนวคิดของ Frederick Herzberg

1.5.4 การวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

1.6 สมมติฐานการศึกษา

1.6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.6.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.6.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.6.4 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.6.5 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทฯ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.6.6 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน

1.7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดแผนการพัฒนาศักยภาพ ปรับปรุงแผนการด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์เกื้อกูลในรูปแบบต่างๆ กิจกรรมด้านการเพิ่มผลผลิต และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.3 เพื่อให้ห้องค์การได้ทราบถึงผลกระทบของระบบการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งอาจจะนำมาประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร. และขจัดความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กร

1.7.4 ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน

1.7.5 เป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการในด้านการบริหารองค์กร

1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน จนทำให้เกิดความพอใจในงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างในการว่าจ้างของนายจ้าง เป็นรายวัน และเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายการผลิต หรือกระบวนการผลิตโดยตรง

ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ให้เกียรติ และความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ ทำลายความรู้ความสามารถ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ความรับผิดชอบ หมายถึง การรู้ถึงขอบข่าย และกระบวนการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงานที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ มีการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และตรงกับงานที่รับผิดชอบและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบการปกครองบังคับบัญชา การสั่งการ และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาที่เน้นการมีส่วนร่วม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานมีแสง เสียง อุณหภูมิที่เหมาะสม ปราศจากสิ่งรบกวน

เงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำที่รับเป็นรายเดือนที่เหมาะสม และเพียงพอแก่การดำรงชีพ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา และค่าตอบแทนอื่นๆ ที่รับเป็นรายเดือนเหมาะสม และเป็นธรรม

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์เกื้อกูลในรูปสวัสดิการต่างๆ เช่น หอพัก ค่าช่วยเหลือกรณีเจ็บป่วย และผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันเองทั้งทางด้านงาน และส่วนตัวด้วยความเป็นมิตรต่อกัน

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพ มีงานทำตลอดไป มีรายได้ที่แน่นอน และรู้สึกเป็นงานที่มีคุณค่า



แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด เนื้อหาทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
 - 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน
 - 2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย
 - 2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ในการทำงาน ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่ทำให้งานสำเร็จ ทั้งนี้เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำ ย่อมจะส่งผลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ด้วย นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจในงาน” ไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน ดังจะได้นำมากล่าวไว้โดยสังเขป ดังนี้

Strauss และ Sayles (1960. อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกชอบและมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การมากที่สุด การจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจจะเนื่องมาจากองค์ประกอบหลายประการ คือ ลักษณะงานดี จัดบริการดี มีผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในงานที่ทำ

Applewhite (1965. อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ 2536 : 23)

ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวยและเป็นที่ยอมรับของสังคมและตนเอง ซึ่งหมายถึงการที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ว่ากรรมใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้จากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่อ งาน และความพอใจในงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงานและหน่วยงาน ซึ่งผู้ร่วมงานได้รับความสมหวังจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ในสำนักงาน

✓Randolph (1985. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ของบุคคลซึ่งได้มาจากการทำงานหรือพัฒนาขึ้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้และการรับรู้ของบุคคล ซึ่งเมื่อเกิดทัศนคติอย่างใดขึ้นแล้วยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงความเหมาะสมระหว่างตัวบุคคลนั้นกับงานที่ทำว่ามีมากน้อยเพียงใด ตลอดจนระยะเวลาที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่างๆ เช่น การหลบเลี่ยงงาน ความเฉื่อยชา การโอนย้าย ลาออก สุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมทั้งผลผลิตภาพ (Productivity) ด้วย ความพึงพอใจในการทำงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ความมีอายุยืนที่ดีที่สุดด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2518. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 8) ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า งานนั้นมีส่วนสร้างความพอใจอยู่ 2 แนว คือ ความพอใจขณะทำงาน หมายถึง ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้า หรือความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กัน และมีคนนับถือยกย่องในหมู่คนทำงาน ความพอใจพลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักร้อน เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิตที่นายจ้างหรือทางองค์การออกให้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มักจะได้รับภายหลังงานที่ทำได้ผ่านไปแล้ว ความพอใจที่ได้จากงานมีส่วนสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยให้แก่มนุษย์ ส่วนความพอใจในขณะทำงานมีส่วนสนองความต้องการขั้นสูง

✕เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคณงานที่มีต่องานและต่อผู้เป็นนายจ้าง แต่หากจะพูดให้เจาะจงลงไปแล้ว ความพอใจในงานสามารถอธิบายได้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของบุคคลใดนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากหรือน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

มณูญ ตนะวัฒนา (2532. อ้างถึงใน ปรีชา อ่อนศรี และคณะ. 2545 : 7) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นทัศนคติทั่วไปอันเป็นผลรวมของทัศนคติเฉพาะที่มีอยู่ในพื้นที่ 3 ด้าน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานโดยเฉพาะ (Specific job factors)
- ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล (Individual characteristics)
- ความสัมพันธ์กับกลุ่มที่อยู่ภายนอกงาน (Group relationship outside the job)

✧ **ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 :**

9) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

อารี เพชรสุด (2540. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 8) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจที่มีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานได้

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่นักวิชาการท่านต่างๆ ได้ให้ความหมายไว้ นั้น ส่วนใหญ่จะมีความเห็นสอดคล้องกัน ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ และมีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ แต่ถ้าเมื่อใดไม่ได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะความก้าวร้าว ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การลาออกจากงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้องค์การนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานต่อไป

อย่างไรก็ตาม เรื่องของความพึงพอใจนี้ เป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละคน ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอ ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะที่จะต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจำเป็นต้องหมั่นตรวจสอบความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานไว้เป็นประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้น เช่น เปลี่ยนผู้บริหาร หรือเปลี่ยนนโยบายใหม่ เป็นต้น

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

บุคคลในองค์การสามารถผลักดันให้องค์การที่ตนเองสังกัด บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย หรือล้มเหลวได้ ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานเป็นจิตลักษณะอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่สภาพการที่คนมีความกระตือรือร้น ความตั้งใจ และความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพด้วย (วุดมินันท์ วิมลศิลป์, 2533 : 9)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้สำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและให้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การ พร้อมทั้งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน อีกทั้งความพึงพอใจยังเกื้อหนุนให้บุคคลในองค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การอีกด้วย

งานขององค์การจะประสบความสำเร็จได้ นอกเหนือจากการที่ผู้ปฏิบัติงานจะรับรู้ในบทบาทของตน และความพึงพอใจในบทบาทของตนแล้ว ส่วนหนึ่งยังเป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำด้วย ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์การ จะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การเป็นอย่างมาก Lawler และ Porter (1967, อ้างถึงใน เสาวรส เกียรตินาถ, 2534 : 15) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจในงานดูเหมือนจะเป็นจุดเน้นที่สำคัญสำหรับองค์การหรือหน่วยงานที่ปรารถนาจะลดการขาดงาน และการเปลี่ยนงานของผู้ปฏิบัติงานลง จากทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่เรียกว่า A Path-Goal Theory of Motivation เชื่อว่า คนจะยอมรับการจูงใจให้ทำสิ่งซึ่งเขารู้สึกว่ามีความเป็นไปได้สูงที่จะนำไปสู่ผลตอบแทนที่มีคุณค่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ ทฤษฎีนี้ช่วยคาดคะเนได้ว่า ความพอใจสูงจะทำให้การขาดงานและการเปลี่ยนงานลดน้อยลง เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความพึงพอใจจะยอมรับการจูงใจให้ทำงาน ซึ่งเป็นงานที่ความต้องการอันสำคัญของเขาได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับและเชื่อกันมานานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสาเหตุที่ทำให้คนปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม มีเหตุผลทางทฤษฎีไม่มากนักที่จะสนับสนุนความเชื่อดังกล่าวนี้ Vroom ได้ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจที่ว่า A Path-Goal Theory of Motivation ซึ่งให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบมาจากจำนวนหรือปริมาณของผลตอบแทนที่คนได้รับจากงานของเขา และระดับของการปฏิบัติงานได้รับผลกระทบมาจากหลักเกณฑ์ของการได้มาซึ่งผลตอบแทน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงาน

จนถึงระดับที่เห็นว่างานนั้นสามารถตอบสนองสิ่งที่เขาปรารถนาได้ และบุคคลจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นนำไปสู่การบรรลุถึงสิ่งที่เขาปรารถนา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานนี้ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก

Gibson & Hunt (1965. อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 26) ได้กล่าวถึงการศึกษาวิจัยของ Argyris ผู้ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของคนงาน จำนวน 100 คน พบว่า มีความต้องการ คือ

- ต้องการรับผิดชอบด้วยตนเอง
- ต้องการที่จะได้รับคำแนะนำ
- ต้องการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมหรือตำแหน่งงาน
- ต้องการปฏิบัติงานอย่างอิสระ
- ต้องการความมั่นคง และความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน

ธีระ ธีรพัฒนานนท์ (2516. อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 23) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงานของคนงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ความมั่นคงของชีวิตเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เนื่องจากงานเป็นหลักของชีวิต ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจึงต้องการให้งานที่ทำงานมีความมั่นคง โดยมีหลักประกันว่า ตราบดีที่สามารถทำงานให้กับองค์กรได้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมได้รับค่าจ้างอยู่ในองค์กรนั้นตลอดไป ความมั่นคงนี้รวมทั้งเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูลอันเป็นสวัสดิการต่างๆ ที่ถูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับด้วย ว่าพอแก่การครองชีพตามควรแก่ฐานะ

2. ความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยในการทำงานของบุคคล คนเราหากได้ทำงานที่พอใจ หรือได้ทำงานที่ชอบแล้ว ผลงานย่อมดีกว่า ถ้าเปรียบเทียบกับผลงานของผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงแต่ปฏิบัติตาม หลักความพึงพอใจในการทำงานนี้อาจจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น การที่ได้รับการฝึกอบรมศึกษามาดีหรือมีความถนัดในด้านใด คนเราย่อมพอใจที่จะทำงานในด้านนั้นมากกว่าที่จะให้ไปทำงานที่ตนเองไม่มีความสามารถหรือไม่ถนัด

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ความต้องการประการสำคัญอีกประการหนึ่งของคนเราก็คือ ความก้าวหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องการหน้าที่การงานที่มีโอกาสก้าวหน้า ตราบใดที่คนเรามีความก้าวหน้า ก็ย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยกำลังใจดีเสมอ แต่ถ้าตราบใดที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน ซึ่งเป็นเหตุให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ

เกิดการสูญเสียแรงงานในเวลาทำงาน เสียเวลานานไปก็เกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย ทำงานไป
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเภทเข้าขามเย็นขาม หรือที่เรียกว่า Stereotypes เกิดขึ้น สาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นได้หลายประการ เช่น งานไม่ก้าวหน้า ไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือน ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ไม่พอใจหัวหน้า ไม่พอใจ นายจ้าง เป็นต้น แต่จำใจต้องอยู่

4. การได้รับการยกย่องนับถือ (Respectation) ทุกคนย่อมต้องการได้รับการยกย่องว่าตนดี มีความสามารถ การยอมรับนับถือนี้ เป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้คนพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบและพยายามทำงานให้สำเร็จได้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ดังนั้น จึงควรแสดงการยกย่องชมเชย ผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อที่จะให้เขาได้รับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะผู้บังคับบัญชา จึงต้องยกย่องชมเชยสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานบ้างตามสมควร ทั้งนี้เพื่อสร้างกำลังใจและขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (Belonging to Group) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อเราอยู่ในที่ใด และได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกพ้องเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขใจและกำลังใจที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิก หรือส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์การนั้นๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวแต่โดยลำพัง ย่อมเกิดความวิตกกังวลต่างๆ และไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้ ดังนั้น การยอมรับบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นสิ่งที่ต้องการมากในการปฏิบัติงาน

6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม (Fair Wage) เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะการกำหนดเงินเดือนหรือค่าจ้าง จะต้องมีความเป็นธรรม จึงจะสามารถสร้างขวัญหรือกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ มีองค์การไม่น้อยที่ประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือน และการเลื่อนขั้นแก่ผู้ปฏิบัติงานองค์การนั้น

7. ความเสมอภาค (Equity) ความต้องการประการสำคัญอีกประการหนึ่งของบุคคลก็คือ ความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนในองค์การ ไม่มีการแบ่งแยกหรือความลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา หากเกิดการแบ่งแยกจะเกิดผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และยิ่งกว่านั้นจะเป็นเหตุให้ผลงานขององค์การด้อยประสิทธิภาพได้

8. ความนุ่มนวลและอ่อนโยน (Tenderness) บุคคลย่อมต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนอย่างนุ่มนวล นอบน้อมและอ่อนโยน ดังนั้น ผู้ที่หวังจะสร้างมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ก็จำต้องคำนึงถึงหลักข้อนี้เสมอ

9. การมีหัวหน้างานที่มีความสามารถ (Competent Leadership) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์ของการทำงาน หัวหน้างานที่มีความสามารถย่อมมีความเข้าใจในการที่จะบริหารงานให้ผลงานสำเร็จได้ดี และสามารถสร้างความพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกๆ คนได้ด้วย

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน (Working Condition) ในการทำงาน นอก จากหัวหน้า คนงาน และผู้ร่วมงานที่ดีแล้ว สิ่งแวดล้อมในการทำงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก เช่น อุปกรณ์ในการทำงาน เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควร อยู่ในสภาพที่ดี มีแสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทของอากาศอย่างเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ซึ่ง จะมีผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อความพึงพอใจในงานมีความสำคัญดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารองค์การโดยเฉพาะ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบุคคล จึงควรที่จะตระหนักและให้ความสนใจว่าผู้ปฏิบัติงานคนใด และ ความต้องการประเภทใดของผู้ปฏิบัติงานที่สมควรได้รับการตอบสนอง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานอุทิศทั้งร่างกายและแรงใจให้แก่งานและองค์การ ซึ่งจะเป็นผลให้หน่วยงาน และองค์การนั้นสามารถดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมาย และก้าวหน้าต่อไป

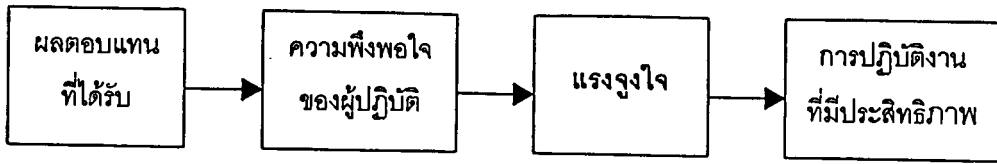
2.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การนั้น ผู้บริหารจะให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และเห็นความสำคัญของคุณค่าในงานที่ปฏิบัติของบุคคลในองค์การ ซึ่ง แสดงให้เห็นว่า ในองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานอยู่ และ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน การไปทำงาน การขาดหรือหยุดงาน ตลอดจนการลาออก จากงาน หรือการเปลี่ยนงานของบุคคลด้วย ดังจะกล่าวถึงต่อไปนี้

2.1.3.1 ความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานมี 2 แนวคิด คือ แนว คิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน และแนวความคิดที่ว่าผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ ความพึงพอใจ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 103)

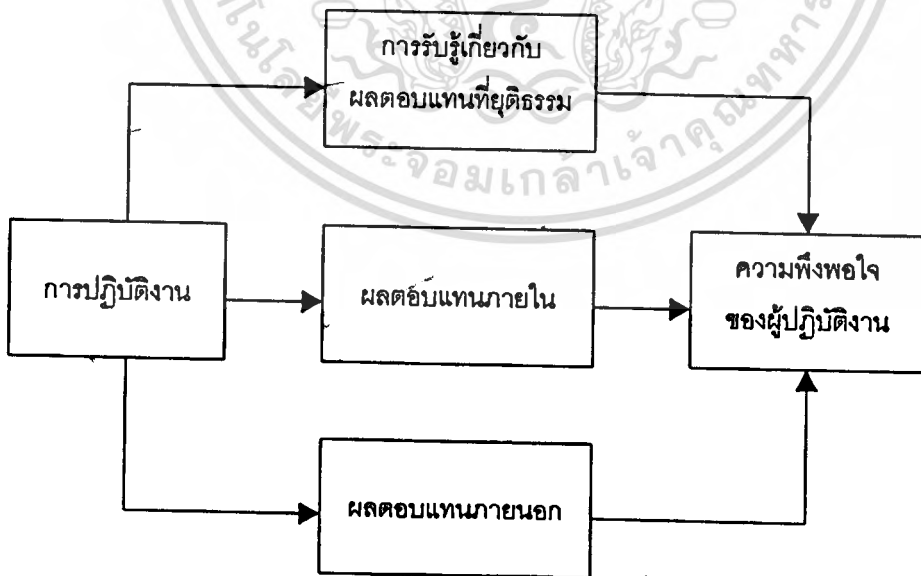
1. ความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน แนวคิดนี้เป็นแนวคิดในสมัย ดังเดิมที่ได้จากการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะจากการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มผลผลิตกระทำได้โดยการเพิ่มหรือส่งเสริมให้คนงานมีขวัญกำลังใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คนงานที่มีความสุขจะทำงานได้ดีขึ้น จำเป็น ต้องจัดผลตอบแทนต่างๆ เพื่อตอบสนองให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่ดีมากพอจนทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในที่สุด ความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน สามารถแสดงได้ในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงความพึงพอใจในงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา : สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 29

๙ 2. การปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ แนวคิดทางด้านนี้ Porter และ Lawler เชื่อว่าการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การได้ผลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนจากภายในหรือภายนอก ตลอดจนรู้ว่าความเป็นธรรมในผลตอบแทนนั้นจะทำให้เกิดการปฏิบัติงาน และตัวผลตอบแทนเองจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ผลตอบแทนภายใน หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนจะได้รับจากผลการปฏิบัติงานของตน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำ ผลตอบแทนนี้จะตอบสนองความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) และจะมีผลโดยตรงอย่างมากต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทนภายนอก หมายถึงผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะได้รับจากหน่วยงานหรือองค์การตามผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพและความมั่นคง ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการระดับต่ำของแต่ละบุคคลได้ แต่จะมีผลโดยตรงค่อนข้างต่ำต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจในงานตามแนวคิด

ของ Porter และ Lawler

ที่มา : สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

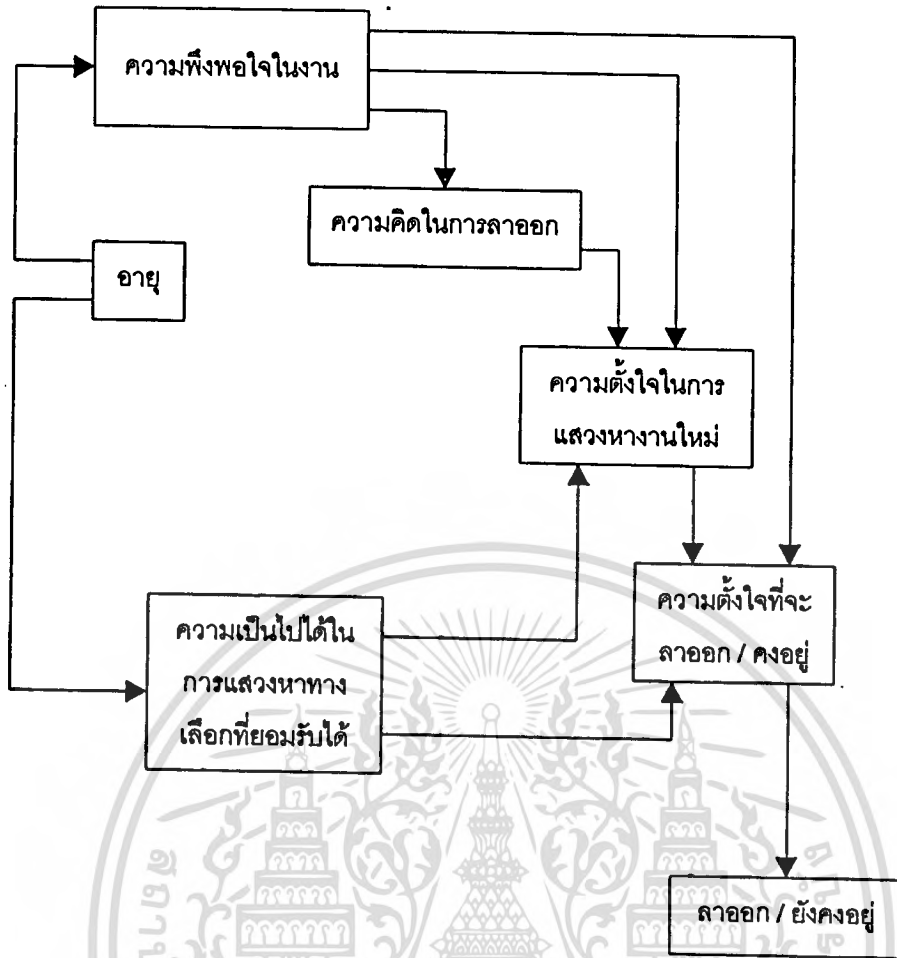
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.3.2 ความพึงพอใจในงานกับการไปทำงานและการขาดงาน

จากการศึกษาของ Ilgen และ Hollenback (1979. อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนา กิตติกุล และคณะ. 2536 : 31) พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการขาดงานเพียง 0.09 เท่านั้น ทั้งนี้ด้วยเหตุผล 2 ประการคือ ประการแรก หากหน่วยงานยินยอมให้มีการขาดงานได้ เช่น การขาดงานเนื่องจากป่วย ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับประโยชน์จากการยินยอมนี้โดยไม่สนใจว่าตนจะมีความพอใจในงานด้วย ประการที่ 2 ถ้ามีผลตอบแทนหรือการลงโทษเข้ามาเกี่ยวข้องกับการขาดงานน้อยมาก จะไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจในงานกับการขาดงานเลย กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับทั้งผลตอบแทนหรือการลงโทษใดๆ จากการขาดงานเลย ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าตนมีอิสระในการไปหรือไม่ไปทำงาน แต่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการขาดงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีผลตอบแทน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน เข้ามาเกี่ยวข้องกับการไปทำงานของพนักงาน

2.1.3.3 ความพึงพอใจในงานกับการลาออกจากงานหรือการเปลี่ยนงาน

ความพึงพอใจในงานเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการลาออกของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงาน จะมีผลต่อความคิดที่จะลาออกและความตั้งใจที่จะแสวงหางานอื่นหรืออยู่ปฏิบัติงานต่อไป อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวกำหนดการลาออกของผู้ปฏิบัติงาน แต่สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาด้วย Muchinsky และ Morre เชื่อว่าความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าในช่วงเวลาเศรษฐกิจอยู่ในเกณฑ์ดี หากมีสภาพการว่างงานสูงเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะอดทนต่อความรู้สึกไม่พอใจในงานมากกว่าจะลาออกจากงาน แนวคิดนี้สอดคล้องกับ Feldman ที่เห็นว่ายังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการลาออก เช่น ถ้าตลาดแรงงานมีจำกัด หรือผู้ปฏิบัติงานไม่มีทางเลือกมากนักในการหางานอื่นๆ อันเนื่องมาจากสภาพภูมิศาสตร์ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมจะทำให้เป็นไปไม่ได้ที่ผู้ปฏิบัติงานจะตัดสินใจลาออกมากกว่าจะยินยอมรับความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน Mobley, Homer และ Hollingsworth ได้เสนอรูปแบบให้เห็นความต่อเนื่องระหว่างกระบวนการลาออกกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.3 (สร้อยนภา วัฒนา กิตติกุล และคณะ. 2536 : 23)



ภาพที่ 2.3 แสดงความต่อเนื่องระหว่างกระบวนการลาออกกับความพึงพอใจในงาน
ที่มา : สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ. 2536 : 32

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้เป็นประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของความรู้สึก หรือทัศนคติที่คนเรามีต่องาน ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติดังกล่าวอาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้เสมอ
2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในองค์การ ในลักษณะต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้งในแง่พึงพอใจในงานส่งผลให้คนปฏิบัติงาน และในแง่ที่การปฏิบัติงานมีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังกล่าวควรจะต้องดำเนินควบคู่กันไป ประการสำคัญ คือผู้บริหารจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสัมพันธ์นี้ และพยายามหาวิธีการทั้งในด้านที่จะจูงใจหรือผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและตั้งใจทำงาน ในขณะที่เดียวกันจะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และแน่ใจว่าตนจะได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม ทั้งผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.2 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการไปทำงาน และการขาดงาน กล่าวคือถ้าบุคคลมีความพึงพอใจสูง โอกาสที่จะไม่ไปทำงานหรือขาดงานย่อมมีน้อย ซึ่งในกรณีเช่นนี้จำเป็นจะต้องมีการนำระบบผลตอบแทนมาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานด้วย ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงกดดันต่อการไปทำงาน เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการไปทำงาน และปัจจัยด้านความสามารถในการไปทำงาน เช่น การเจ็บป่วย ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ปัญหาการคมนาคม เป็นต้น

2.3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการออกจากงาน หมายถึง ความไม่พึงพอใจในงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคคลากรตัดสินใจลาออก หรือเปลี่ยนงาน แต่ทั้งนี้จะต้องพิจารณาปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น โอกาสในการได้งานใหม่ที่ดีกว่า เงินเดือนที่สูงกว่าของงานใหม่ เป็นต้น หากมีข้อจำกัด ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อครอบครัว อัตราการว่างงานที่สูงมากในขณะนั้น สภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดี คนเรามากจะยินยอม อดทนต่อความไม่พึงพอใจในงานมากกว่าการเลือกลาออกจากงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในทุกองค์การ จะมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การ เพราะจะทำให้ผู้ทำงานตั้งใจปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งทำให้ผู้ทำงานมีความสุขอีกด้วย องค์การใดก็ตามถ้าบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ และคุณภาพของงานลดลง ในทางตรงกันข้ามหากองค์การใดมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพของงานสูงด้วย นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ตลอดจนภาวะผู้นำของผู้บริหารในองค์การอีกด้วย ดังนั้นหากองค์การใดได้เห็นความสำคัญของความพึงพอใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์การ อีกทั้งมีความเข้าใจในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเข้าใจเสมอว่าความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลา ก็จะทำให้้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พันธิชนก สกกุลพรหมณ์. 2537 : 16)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จและได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มีความพึงพอใจ ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การ ฉะนั้น ผู้บริหารต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์การ และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดที่นำเอกสารนี้ไปใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหาร

การสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานนับเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องคำนึงถึง โดยการศึกษากระบวนการและเทคนิคต่างๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจ และศรัทธา เพื่อผลสำเร็จของงาน แรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับหรือแรงผลักดัน และเป็นความพยายามในการที่จะทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจ ผลที่ตามมาคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง (Koontz และ Weihich. 1990. อ้างถึงใน เสาวรส เกียรติธนาถ. 2534 : 23)

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในงานไว้มากมายหลายทฤษฎี ซึ่งหากจะจัดแบ่งหมวดหมู่ใหญ่ๆ แล้ว ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจนี้จะประกอบด้วยทฤษฎี 2 กลุ่มด้วยกัน คือ ทฤษฎีการจูงใจในเนื้อหาหรือปัจจัย และทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (Scott, Mitchell และ Bimbarum. 1981. อ้างถึงใน ชนานุช ดิษฐเนตร. 2536 : 81)

2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาหรือปัจจัย (The Content Theories of Motivation)

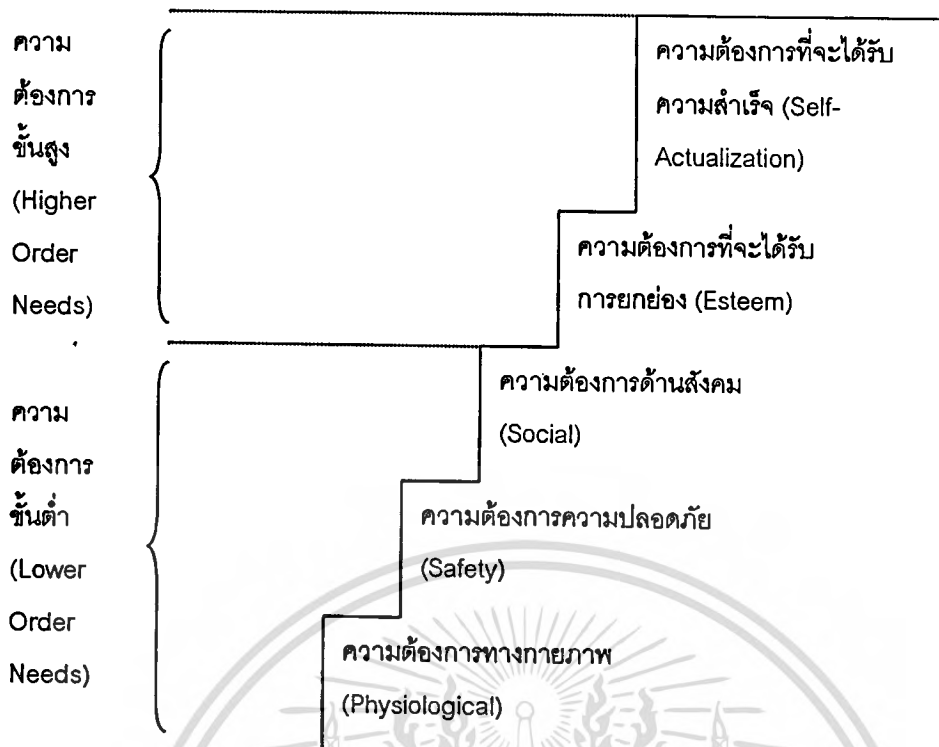
ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาเป็นทฤษฎีที่เน้นว่า ความต้องการทางกายภาพและทางจิตวิทยา (physical and psychological needs) เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมของบุคคล พร้อมทั้งระบุความต้องการและพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการนั้น โดยพิจารณาว่าบุคคลแต่ละคนมีความสลับซับซ้อน ความต้องการ ค่านิยม ทักษะและความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน ทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างไปจากบุคคลอื่น ข้อพิจารณาอีกประการหนึ่งของทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาคือ ธรรมชาติของความต้องการมีความไม่คงที่ สิ่งที่ใช้จูงใจบุคคลในวันนี้อาจไม่มีผลในการใช้ในวันอื่นๆ ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg และทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

2.2.1.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

Abraham Maslow (อ้างใน สมหมาย เนตรภู่ และคณะ. 2543 : 15) ได้สร้างทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยทฤษฎีนี้ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่หรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นในขั้นต่อไปจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ มีลำดับชั้นตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที (Demand Satisfaction) Maslow ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับเรียงจากระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดได้ ดังนี้

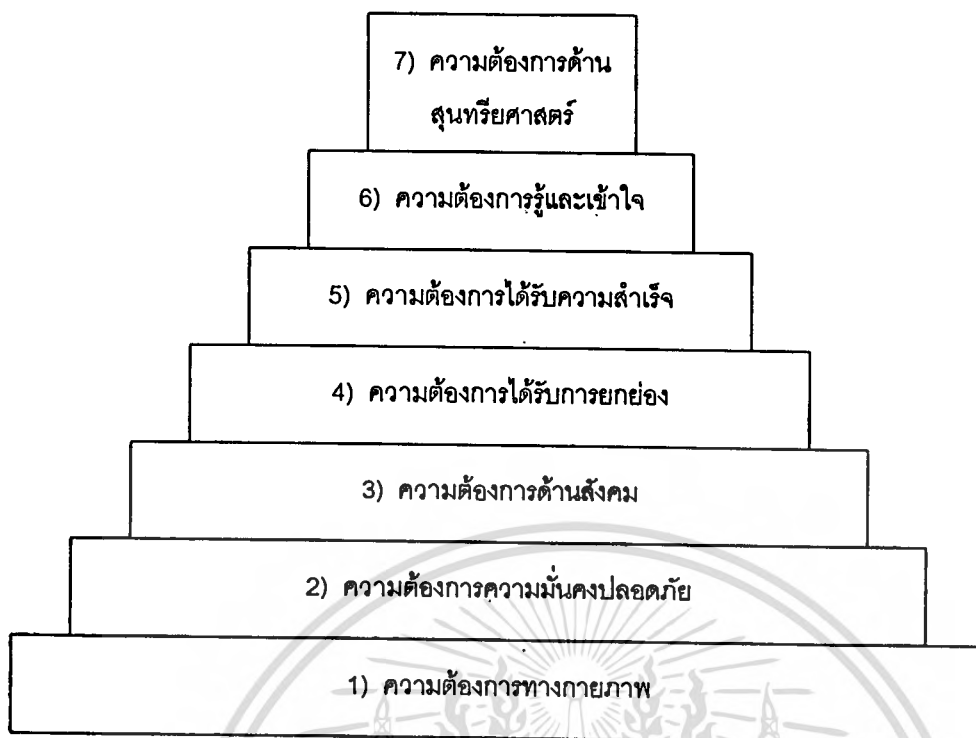
1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อการมีชีวิต อันได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการทางกายภาพและจิตวิทยา ที่บุคคลต้องการเป็นอิสระจากความ เครียด ได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้น การป้องกันตนเอง (Protection) จากการกระทำต่างๆ ที่แวดล้อมตน รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจด้วย
3. ความต้องการทางสังคม (Affiliation or Social Needs) เป็นความต้องการจะสร้างมิตรภาพ ความรัก การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ และความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการได้รับการเคารพ เกียรติยศ ความสนใจจากผู้อื่น
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization) เป็นลำดับชั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นความต้องการที่จะบรรลุถึงศักยภาพของการพัฒนาอย่างเต็มที่ เป็นความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ แสดงได้ตามภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงลำดับความต้องการ 5 ระดับ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่มา : Schermerhorn, Hunt และ Osborn. 1988. (อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 37)

จากลำดับชั้นความต้องการ 5 ระดับขั้นดังกล่าว ต่อมา Maslow (อ้างถึงในถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530 : 120) ได้พัฒนาทฤษฎีการรู้งใจนี้ให้ทันสมัยขึ้น โดยขยายลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์จาก 5 ระดับ ออกเป็น 7 ระดับ สองระดับที่ขยายออกไป ได้แก่ ระดับขั้นที่ 6 เป็นความต้องการรู้และเข้าใจ และระดับขั้นที่ 7 เป็นความต้องการที่มุ่งยึดความเป็นค่านิยมเป็นหลักในลักษณะของนวมธรรม ซึ่งในทางพุทธศาสนา เรียกว่า ชั้นปรมัต เป็นความรู้สึกในขั้นที่เป็นอีกมิติหนึ่งต่างหาก หนทางเราจะไปให้ถึงความต้องการระดับสูงสุดนี้ ต้องอาศัยการทำสมาธิหรือวิปัสณาเป็นสำคัญ ลำดับชั้นความต้องการซึ่งมาสโลว์ได้ปรับปรุงใหม่นี้ แสดงให้เห็นในภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แสดงลำดับความต้องการของ Maslow ซึ่งปรับปรุงขึ้นใหม่ในปี ค.ศ.1967 และ 1971 ที่มา : สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 38

2.2.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ในปี 1959 Frederick Herzberg และเพื่อนร่วมงาน ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจที่เป็นที่นิยมเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (Motivation-Hygiene Theory) เขาเชื่อว่าบุคคลมีความต้องการอย่างคงที่ และความต้องการสนองตอบความพึงพอใจ ความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) Herzberg และเพื่อนร่วมงาน (อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 15) ได้สรุปว่าความพอใจในสถานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มีสาเหตุมาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่จะมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มที่ Herzberg เรียกว่า "สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ" (ปัจจัยจูงใจ) และ "สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ" (ปัจจัยค้ำจุน) สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ คือ ปัจจัยที่จูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และนำไปสู่ความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจในงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า เป็นต้น การขาดปัจจัยเหล่านี้จะมีผลกระทบน้อยมากต่อความไม่พอใจในงานที่ทำของพนักงาน ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงาน นโยบายขององค์กร จะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นหากปัจจัยเหล่านี้ถูกประเมินในทางบวก แต่ไม่ได้หมายความว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความว่า ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนดังกล่าวประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของ Herzberg

ปัจจัยจูงใจ (จิตใจ)	ปัจจัยค้ำจุน (ภายนอก)
<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำเร็จในงาน (Achievement) ● การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ● ลักษณะงาน (Work Itself) ● ความรับผิดชอบ (Responsibility) ● ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) ● โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth) 	<ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) ● การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ● ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) ● สภาพการทำงาน (Work Conditions) ● เงินเดือน (Salary) ● ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) ● ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate) ● ความมั่นคงในงาน (Security)

โดยทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfy) เป็นความต้องการระดับสูง ซึ่งรวมระดับความต้องการขั้น Esteem และ Self-Actualization ของ Maslow เข้าด้วยกันเป็นเนื้อหาของงาน (Job Content = ปริมาณ + คุณภาพของงาน) แรงขับภายใน (Drive) ที่ทำให้บุคคลแสวงหาสิ่งที่ท้าทายความเป็นอิสระ (Autonomy) ความสมปรารถนาในตนเอง (Self - Fulfillment) ดังนั้น ปัจจัยจูงใจจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในงาน และผลของการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานทำงานหนักขึ้น ปัจจัยนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน แต่หากไม่ใช้ปัจจัยนี้พนักงานจะเกิดความรู้สึกเป็นกลาง (Neutrality) มิได้เกลียดงานที่ทำอยู่

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (Dissatisfy) เป็นความต้องการระดับต่ำหรือความต้องการที่จะบำรุงรักษา (Maintenance Type) ประกอบด้วย ความต้องการระดับ Social, Safety และ Physiological ของ Maslow ความต้องการนี้สัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของงาน ปัจจัยค้ำจุนนี้มีได้สร้างแรงจูงใจในการทำงาน แต่จะช่วยลดระดับความไม่พอใจลง เราใช้ปัจจัยค้ำจุนนี้ก่อนใช้ปัจจัยจูงใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1.3 ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีนี้ Clayton P. Alderfer (1972. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 15) ได้พัฒนาขึ้น โดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต (E-Existence Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อให้มนุษย์ได้ดำรงชีวิตอยู่ได้ รวมทั้งได้รับความพึงพอใจจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ค่าตอบแทน สภาพการทำงานที่ตนพอใจ และประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ที่ดี
2. ความต้องการที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น (R-Relatedness Needs) เป็นความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้ที่อยู่บังคับบัญชา เพื่อนฝูง และครอบครัว
3. ความต้องการที่จะก้าวหน้าและเจริญเติบโต (G-Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ ความก้าวหน้าของพนักงาน และสามารถใช้ศักยภาพของตนได้อย่างสูงสุด

Alderfer มีทรรศนะว่า ระดับความต้องการของคนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความต้องการที่สูงขึ้น ต่ำลงหรือข้ามระดับได้ ซึ่งแตกต่างจากทรรศนะของ Maslow เช่น ขณะที่เขามีความต้องการ Growth Needs เขาอาจกลับมามีความต้องการ Related Needs ก็ได้

2.2.1.4 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Acquired Needs Theory)

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 17) ได้ตั้งสมมุติฐานว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยต่างกัน ความต้องการนั้นมี 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ตามทรรศนะของ McClelland แรงจูงใจเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) ซึ่งมีหลายระดับชั้น และมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคล หากบุคคลที่ได้รับความสำเร็จในอดีต เขาจะพอใจประสบการณ์เดิมนั้น ในทางกลับกันหากเขาไม่พบความสำเร็จเขาจะไม่พอใจในประสบการณ์เดิมนั้น และจะเกิดความต้องการอื่นๆ เข้ามาครอบงำแรงจูงใจของเขา

2. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะควบคุม หรือมีอำนาจเหนือผู้อื่น มี 2 แนวทาง คือ Personalized Power เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการจะมี เพื่อใช้ควบคุมผู้อื่น และ Socialized Power คืออำนาจที่บุคคลต้องการจะมี เพื่อใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะสร้างความรัก ไมตรีจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีที่เน้นปัจจัยของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เฮอริช เบิร์ก และแมคเคลแลนด์ มากขึ้น Hellriegel (1989. อ้างถึงใน เสาวรส เกียรตินาถ. 2534 : 33) ได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของทั้ง 4 ทฤษฎีดังกล่าว ตามภาพที่ 2.6 ดังนี้



ภาพที่ 2.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยของ มาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เฮอริชเบิร์ก และแมคเคลแลนด์

ที่มา : สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 41

จากทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยต่างๆ ดังกล่าว พอจะสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีจูงใจที่เน้นปัจจัยนี้ ให้ความสนใจกับความต้องการของบุคคล และเชื่อว่าเมื่อความต้องการของบุคคล ตั้งแต่ความต้องการทางด้านร่างกายซึ่งมีลักษณะเป็นรูปธรรมไปจนถึงความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น ความต้องการความรัก ความต้องการประสบความสำเร็จ ได้รับการตอบสนอง จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วย
2. ทฤษฎีจูงใจที่เน้นปัจจัย จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับงาน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ ผู้บริหารสามารถพิจารณาความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาได้โดยการสังเกตจากการกระทำ และสามารถคาดคะเนการกระทำของผู้ใต้บังคับบัญชาได้จากความรู้สึกความต้องการของพวกเขา

2.2.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (The Process Theories of Motivation)

ทฤษฎีกลุ่มนี้พยายามที่จะอธิบายและวิเคราะห์ว่าปัจจัยต่างๆ ตามทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยนั้น มีปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกันอย่างไรในการกระทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา กล่าวคือต้องการศึกษาว่าบุคคลถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและอย่างไร สมยศ นาวิกาน (อ้างถึงใน สร้อยยามา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 44) ให้ความเห็นว่า ความต้องการเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของกระบวนการที่บุคคลตัดสินใจว่าจะมีพฤติกรรมอย่างไร นอกจากนี้พื้นฐานของทฤษฎีกระบวนการอีกอย่างหนึ่ง คือ แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังอะไรก็ตามที่บุคคลมีความเชื่อว่าน่าจะเป็นจริงเนื่องจากพฤติกรรมของเขาจะเป็นแรงจูงใจได้มากขึ้น และทำงานได้มากกว่าที่กำหนดไว้ ทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญในกลุ่มนี้ มีรายละเอียดดังนี้ คือ

2.2.2.1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ความเสมอภาค คือ ความรู้สึกของบุคคลว่าได้รับความเป็นธรรม เมื่อเขาเห็นว่าความพยายามของเขากับรางวัลที่องค์การมอบให้มีความเท่าเทียมกันกับความพยายามและรางวัลที่ผู้อื่นได้รับ ทฤษฎีความเสมอภาคสร้างโดย John Stacy Adam (1963. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543 : 18) ทฤษฎีนี้มีสมมติฐานว่า คนทุกคนต้องการได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค การจะพิจารณาว่าตนได้รับความเสมอภาคหรือไม่นั้น บุคคลจะเปรียบเทียบรางวัลที่ตนได้รับ กับการใช้ความพยายามของตนกับรางวัลที่ผู้อื่นได้รับในสถานะการณ์การทำงานคล้ายคลึงกัน หากบุคคลเปรียบเทียบว่าตนกับผู้อื่นได้รับรางวัลเหมือนกัน แสดงว่ามีความเสมอภาค หากตนได้รับรางวัลน้อยกว่าผู้อื่น แสดงว่าไม่มีความเสมอภาค

ตามทฤษฎีของ Adam ความเสมอภาคมีองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

- ◆ Person - บุคคลผู้นำตัวเขาไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ◆ Other - บุคคลอื่นที่เขาเปรียบเทียบกับ
 - ◆ Input - คือ คุณสมบัติที่บุคคลใช้ในการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา (ปัจจัยนำเข้า) ประสิทธิภาพในงาน อาวุโส ทักษะ ความสามารถ
 - ◆ Outcomes - คือ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่บุคคลได้จากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ประโยชน์เกื้อกูล โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพ เป็นต้น
- สูตรการหาความเสมอภาค

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ของตน}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของตน}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของผู้อื่น}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของผู้อื่น}}$$

Adam เชื่อว่าความไม่เสมอภาค (Inequity) ก่อให้เกิดความเครียด หากเขาเห็นว่าความไม่เสมอภาคมีมากเท่าใด จะเกิดความเครียดมากเท่านั้น และจะเกิดแรงจูงใจในการลดความเครียดเพิ่มมากขึ้น Adam ชี้ถึงวิธีการที่บุคคลใช้เมื่อได้รับความไม่เสมอภาค ดังนี้

1. เปลี่ยน Inputs ของตน บุคคลจะใช้ความพยายามของตนเพิ่มขึ้นหรือลดลง เพื่อให้อัตราส่วนเกิดการเท่าเทียมกัน
2. เปลี่ยน Outcomes ของตน บุคคลจะพยายามเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของตน เช่น ขอค่าจ้างเพิ่มขึ้น
3. บิดเบือนการรับรู้ (Perceptual Distortion) บุคคลจะประเมินสูตรเปรียบเทียบเสียใหม่ หรืออาจใช้เหตุผลว่าเขารับรู้ Inputs และ Outcomes ของผู้อื่นผิดพลาด
4. เปลี่ยนแหล่งของการเปรียบเทียบ (Changing the Source of Comparison) บุคคลอาจสรุปว่า แหล่งอ้างอิงเดิมผิดปกติไป เช่น ผู้อื่นมีทักษะสูงกว่าจึงได้ผลลัพธ์มากกว่า
5. ยักยอกถ่ายเทผู้อื่น (Manipulating the Other) วิธีการนี้อยู่ในรูปของการชักชวนให้ผู้อื่น Inputs มากขึ้น หรือเพิ่มความรับผิดชอบของผู้อื่นให้มากขึ้น หรืออาจคอยรังควานให้ผู้อื่นลาออกจากงาน
6. หลีกหนีจากสถานการณ์ (Leaving the Situation) เป็นวิธีการสุดท้ายเมื่อใช้วิธีการอื่นๆ แล้วไม่ได้ผล คือ การลาออกจากงานหรือหนีจากสถานการณ์นั้นไป

2.2.2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (1964. อ้างถึงใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. 2537 : 29) ได้พัฒนาขึ้นโดยมีแนวความคิดที่สำคัญในทฤษฎีนี้ 3 ประการคือ ความคาดหวัง (Expectancy), สื่อ (Instrumentality) และตัวประกอบ (Valence) เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

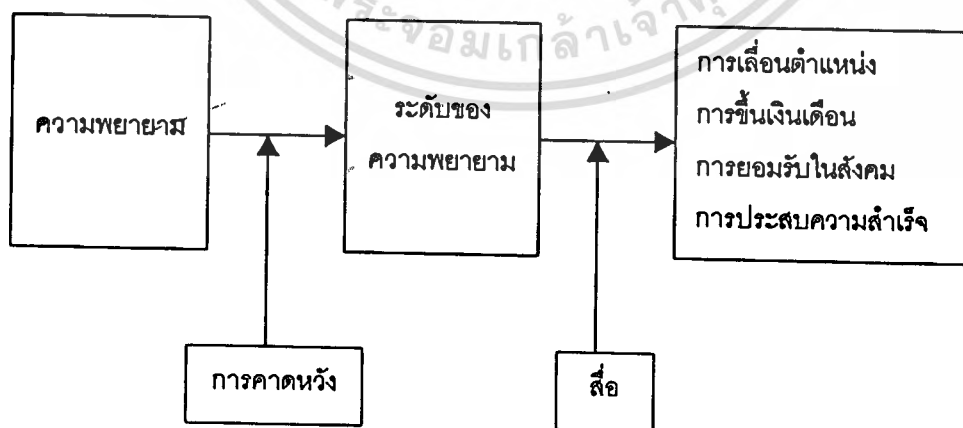
ในความหมายของความคาดหวังนั้น หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับระดับความพยายามที่ได้มากกว่าผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างไร ตัวอย่างเช่น ความพยายามในการก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการในลักษณะใดที่จะมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง (ผลลัพธ์) ก่อนที่พนักงานจะทำการตัดสินใจนั้น พนักงานควรจะต้องทราบว่าคุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ออกมานั้นเป็นอย่างไร

ส่วนความหมายของตัวประกอบ ได้แสดงให้เห็นถึงแรงผลักดันจากความต้องการของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ในหลายๆ ทางเลือก ในการปฏิบัติ Vroom ได้อธิบายพฤติกรรมในลักษณะที่เป็นผลลัพธ์ลำดับแรก และตัวประกอบ (แรงผลักดัน) ถูกพิจารณาโดยการคาดคะเนความเป็นไปได้ของบุคคลว่าจะเกิดผลลัพธ์ในลำดับที่สอง ตัวอย่างเช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน

ดังนั้น จากทฤษฎีของ Vroom สิ่งที่บุคคลจะปฏิบัติขึ้นอยู่กับกระบวนการต่างๆ 3 ขั้นตอน คือ

1. เมื่อเห็นโอกาสที่จะใช้ความสามารถและความพยายามทำงานให้สำเร็จ ผลลัพธ์ในลำดับที่สองมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ตัวอย่างเช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน
2. เมื่อเห็นว่าถ้าทำงานนั้นสำเร็จจะทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางที่ดี ผลลัพธ์ในลำดับแรก (เช่น ผลการปฏิบัติงานในระดับสูง) จะสามารถนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน
3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บุคคลพอใจและบุคคลนั้นต้องการ ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงอยู่ตลอดเวลา

จากแผนภูมิแสดงให้เห็นถึง กระบวนการมุ่งใจตามทฤษฎีของ Vroom โมเดลนี้จะช่วยผู้บริหารในการอธิบายพฤติกรรมของพนักงาน และชี้ให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ต้องการและผลลัพธ์ที่ไม่ต้องการ แต่เมื่อพนักงานหลายๆ คนและทางเลือกในการปฏิบัติหลายๆ อย่าง ผู้บริหารอาจจะรู้สึกว่ามีความยุ่งยากในการพิจารณาความสนใจของพนักงาน



ภาพที่ 2.7 แสดงกระบวนการมุ่งใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : อัจฉริณี วัฒนศิริวงศ์. 2537 : 30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในทางปฏิบัติ ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาทั้งในด้านบุคคลและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. พิจารณาว่า อะไรคือผลลัพธ์ซึ่งมีความสำคัญต่อพนักงานแต่ละคน ซึ่งอาจจะทำได้โดยการถาม การสังเกต และการฟัง
2. ระบุให้ชัดเจนว่า อะไรคือพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าใจได้ว่าผู้บริหารได้คาดหวังอะไร
3. ก่อให้เกิดระดับผลการปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย โดยที่ระดับผลการปฏิบัติงานไม่ควรจะสูงเกินไป จนกระทั่งแรงจูงใจถูกทำลาย
4. เชื่อมโยงระหว่างผลลัพธ์ที่มีความสำคัญ เพื่อจะมุ่งสู่ระดับการปฏิบัติงานที่ต้องการ ระบบการให้รางวัลจะต้องถูกต้องรวดเร็วทันที และสามารถมองเห็นได้ ระบบการให้รางวัลใดๆ ซึ่งไม่เป็นการเหมาะสมอาจจะก่อให้เกิดปัญหา แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ทุกๆ คนจะต้องได้รับรางวัลเท่าเทียมกันหมด
5. สร้างความเชื่อมั่นว่า การเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์มีมากเพียงพอแล้วในโครงการ มีการทดสอบแรงจูงใจ ผู้บริหารควรสร้างความเชื่อมั่นว่าการเปลี่ยนแปลงในผลลัพธ์หรือระบบการให้รางวัลมีมากเพียงพอที่จะกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างน้อยนั้นมักจะก่อให้เกิดความพยายามเพียงเล็กน้อยเช่นกัน

2.2.2.3 ทฤษฎีทฤษฎีกำหนดเป้าหมาย (The Goal-Setting Theory)

ทฤษฎีนี้ Ecwin Locke ได้พัฒนาขึ้น (1968. อ้างถึงใน สมหมาย เนตรภู่ และคณะ. 2543 : 20) โดยมีสาระสำคัญว่า แรงจูงใจเป็นผลของพฤติกรรมที่ตั้งใจอย่างมีเหตุผล ทิศทางพฤติกรรมจะเป็นไปตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นกำหนดขึ้น การกำหนดเป้าหมายจะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น Locke ได้กำหนดหลักการของทฤษฎีนี้ไว้ 4 ประการ คือ

1. Goal Difficulty คือ ระดับของความเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย หากบุคคลได้รับรางวัลในการทำงานที่ยากลำบากในอดีต บุคคลนั้นจะใช้ความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ยากลำบากกว่าเดิม ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่ได้รับรางวัลจากการทำงานในอดีต จะไม่มีแรงจูงใจในการเผชิญเป้าหมายในอนาคต

2. Goal Specificity คือ การกำหนดเป้าหมายให้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงอยู่ในรูปของปริมาณที่เข้าใจได้และวัดได้ บุคคลจะใช้ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายนั้น เช่น เป้าหมายทั่วไป "เราต้องการเป็นนักศึกษาที่ดี" เป้าหมายเฉพาะเจาะจง "เราต้องได้ A ในวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์"

3. Goal Acceptance คือ ระดับขั้นของการที่บุคคลยอมรับเป้าหมายนั้นว่าเป็นเป้าหมายของตนเอง ปัญหาคือ เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของพนักงานมีความขัดแย้งกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นประโยชน์หรือต้องการนำเอกสารนี้ไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. Goal Commitment คือ การที่บุคคลจะอุทิศตนเองในการบรรลุเป้าหมาย (บุคคลผูกมัดตนเองกับเป้าหมาย) บุคคลใดผูกพันตนเองกับเป้าหมายขององค์การ เขาจะใช้ความพยายามอย่างมากในการบรรลุเป้าหมายนั้น

จากทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการดังกล่าว พอจะสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจกลุ่มที่เน้นกระบวนการนี้ มุ่งจะศึกษาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำมาพิจารณาว่าควรจะใช้กระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานนั้นอย่างไร
2. ทฤษฎีความเสมอภาคชี้ให้เห็นว่า บุคคลได้รับการจูงใจจากการเปรียบเทียบสถานการณ์ของตนกับสถานการณ์ของบุคคลอื่นที่ใกล้เคียงหรือเหมือนกัน ในขณะที่ทฤษฎีความคาดหวังจะเน้นเรื่องภายในตัวของบุคคล กล่าวคือ บุคคลแต่ละคนจะคาดหวังว่ามีความเป็นไปได้ในการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุถึงผลลัพธ์ในลำดับแรก และจากผลลัพธ์ในลำดับแรกนี้จะเป็นเครื่องมือนำไปสู่ผลลัพธ์ในลำดับที่สองต่อไป
3. การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ว่า ระดับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ หรือสามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับมากเท่าไร การจูงใจผู้ปฏิบัติงานจะทำได้มากขึ้นเท่านั้น
4. ทฤษฎีกลุ่มนี้เน้นให้เห็นบทบาทที่สำคัญในอนาคตของผลตอบแทน และกระบวนการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ผู้บริหารที่สนใจจะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรแสดงบทบาทที่กระตือรือร้นในการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน ยิ่งไปกว่านั้น ควรแสดงให้เห็นชัดเจนถึงระบบการให้ผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน การจูงใจเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีจะไม่เกิดขึ้น หากผู้บริหารไม่ตระหนักว่า เมื่อมีการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องมีผลตอบแทนให้ผู้ปฏิบัติงานเสมอ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจในงาน

ในการบริหารบุคคลเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานไปได้อย่างรวดเร็วจนประสบผลสำเร็จ นอกจากผู้บริหารจะต้องเข้าใจและรู้จักเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อจูงใจผู้ปฏิบัติงานตามทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีที่เน้นปัจจัยและทฤษฎีที่เน้นกระบวนการดังที่กล่าวมาแล้วนั้น นักวิชาการทั้งของต่างประเทศและของไทยยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานไว้มากมาย ด้วย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวค่อนข้างใกล้เคียงกับกลุ่มทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยมากที่สุด ดังที่พอจะรวบรวมและนำมากล่าวไว้ในที่นี้ ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Zelenik (1958. อ้างถึงใน สร้อยย่นภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 49) ได้กล่าว
ว่า ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน อาจรวบรวมจำแนกเป็นทฤษฎีการให้รางวัลดังนี้
คือ

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทน ความมั่นคง
ปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่การให้ทำงานตามความถนัด
ความต้องการเหล่านี้ ผู้บริหารจะเป็นผู้จัดการตอบสนองให้

2. ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่พวก ความต้องการแสดงความเป็น
เพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นๆ ความต้องการในศักดิ์
ศรีของตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะได้รับจากหมู่คณะ

Gilmer (1967. อ้างถึงใน สร้อยย่นภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 50) ได้กล่าว
ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการจ้างงาน ความรู้สึกที่ผู้
ปฏิบัติงานมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้ความสามารถ มีโอกาสที่จะได้ทำงานนั้นตลอดไป ความ
มั่นคงนี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนชอบงาน และโดยทั่วไป จะได้รับการกล่าวถึงเป็นอันดับแรก
เมื่อกล่าวถึงสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเป็นชายหรือหญิง ผู้ที่มีความ
รู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับตนมาก ในขณะที่คนมี
ความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก ส่วนคนที่มียาอายุมากขึ้นจะต้องการความมั่นคงมากขึ้น

2. โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) ได้แก่ โอกาสในการ
เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ปัจจัยนี้จะได้รับการจัดลำดับความสำคัญไว้มาก สำหรับคนที่ชอบการโยก
ย้าย หรือการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งบุคคลระดับผู้บริหารด้วย สำหรับผู้บริหารระดับ
กลางดูเหมือนจะมีอุปสรรคในเรื่องโอกาสก้าวหน้า เนื่องจากจะต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นในหน่วย
งานด้วย ส่วนผู้ปฏิบัติงานรุ่นเด็กที่ทำงานดี มีความกระตือรือร้น อาจจะพบว่า ความก้าวหน้าต้อง
เป็นไปตามลำดับอาวุโส

3. องค์การและการบริหาร หรือการจัดการ (Company and Management) หมายถึง
ถึงความพอใจต่อหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน ต่อการดำเนินงานภายในหน่วยงาน หน่วยงานเป็นสิ่ง
หนึ่งที่จะช่วยให้รู้สึกว่าตนมีความมั่นคงในการทำงาน และสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญสูง
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานจะสูงตามไปด้วย ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะสนใจกับข้อ
เสียดังกล่าวมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยกว่า

4. เงินเดือนค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ เป็นที่น่าสนใจว่า คนงานโดยทั่วไป
จะจัดลำดับความสำคัญให้ปัจจัยนี้อยู่ในลำดับต้นๆ เงินเดือนหรือค่าจ้างนี้จะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับ
ผู้ชายมากกว่าผู้หญิง และจะสำคัญสำหรับงานในโรงงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of Job) หมายถึง งานสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากบุคคลใดได้ทำงานตามที่ตนถนัดจะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ รวมถึงการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องชื่นชม ความก้าวหน้าในอาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจ

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of Job) เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความต้องการ อยู่ในฐานะที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ปัจจัยนี้ส่งผลให้เกิดได้ทั้งความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจผู้ที่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มที่มีความสามัคคี และมีผลงานที่ดี จะรู้สึกมีความสุขกับงานมากกว่าคนที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสม หรือเข้ากับคนในสังคมนั้นไม่ได้

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร คำสั่ง รายงานประจำปี ฯลฯ สำหรับผู้ปฏิบัติงานยังหมายถึง การยอมรับฟัง การได้รับการยอมรับการ ทราบเหตุผล การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบาย อากาศ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10. ผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินบำนาญ การบริการและการ รักษาพยาบาล สวัสดิการ เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2516. อ้างถึงใน ปิยะวดี สังข์หนู. 2542 : 21) ได้สรุปรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติกร ไว้ดังนี้

1. ลักษณะท่าทางบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วม งาน ผู้นำเป็นเสมือนสะพานเชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นสัม พันธภาพระหว่างหัวหน้างานและผู้ร่วมงานจึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและความ สำคัญขององค์การอย่างมาก

2. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อหน้าที่การงาน เพราะในการปฏิบัติงานนั้นถ้าได้ ปฏิบัติงานที่ตนพึงพอใจย่อมได้ผลงานดีกว้างงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความจำใจ

3. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานในองค์การของ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ขององค์การ นับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะถ้าสมาชิกขององค์การมีความเข้าใจในระบบและวิธี การดำเนินงานขององค์การแล้ว ย่อมที่จะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การบำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นสิ่งจูงใจให้บรรดาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง มีความมั่นคงและมีกำลังขวัญดี

5. สภาพแวดล้อมของการทำงานควรถูกสุขลักษณะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วน เหมาะแก่การปฏิบัติงาน

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้รวมทั้งสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิตใจ อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอาจจะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งที่เป็นผลโดยตรงจากบุคคลผู้นั้นเองหรือจากเหตุอื่น เช่น ปัญหาทางครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตจะมีผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตแล้วก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้อย่างเต็มที่

วิญญู อังคนารักษ์ (2522. อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ. 2536 : 54) ได้ให้ความเห็นว่า การที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรักและความพึงพอใจในการทำงานของตน และสามารถทำงานให้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถนั้น จะต้องดำเนินการ ดังนี้

1. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจเสมอ ผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่า ตนมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้รวมถึงว่าองค์การนั้นจะต้องเป็นองค์การที่มั่นคงถาวร ไม่ใช่อาจจะเลิกล้มลงเสียเมื่อไรก็ได้

2. สภาพที่ทำงานที่ดี สภาพที่ทำงานที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งในการที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้มีตัวอย่างมากมายที่พิสูจน์ให้เห็นว่า การจัดสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ได้ผลของงานมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ทำงานมีความรักและพอใจในงานของตนขึ้น

3. โอกาสในการที่จะก้าวหน้า คนทุกคนมีความทะเยอทะยานในการที่จะก้าวหน้าต่อไปไม่ว่าจะเป็นงานอะไรก็ตาม ไม่ใช่แต่เพียงเงินเดือนเท่านั้น เป็นสิ่งสำคัญจะต้องคำนึงอีกด้วยว่างานนั้นจะมีอนาคตไปได้ไกลแค่ไหน ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนได้ก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด

4. วัตถุประสงค์ที่ดีมีคุณค่าอย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นการทำงานอะไรก็ตาม หากเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีประโยชน์อย่างแท้จริง เราก็ตั้งใจทำงานสิ่งนั้นยิ่งกว่างานที่ไม่มีประโยชน์ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่มีเงินเดือนอย่างเดียวกัน แต่ถ้างานอย่างหนึ่งมีประโยชน์มากกว่าอีกอย่างหนึ่งแล้ว คนย่อมพอใจทำงานที่มีประโยชน์มากกว่า

นพดล ลิ้มสุรัตน์ (2526 : 19) ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของกลุ่ม ว่าขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. สภาพของกลุ่ม หมายถึง สภาพความเต็มใจรวมตัวกันของสมาชิก จำนวนสมาชิก ไม่มากเกินไป และยอมรับเป้าหมายร่วมของกลุ่ม
2. ฐานะของสมาชิก หมายถึง ความพอใจในตำแหน่งหน้าที่อำนาจของตน และความรู้สึกมั่นคงในงาน
3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ดังนี้
 - 3.1 ค่าจ้างแรงงาน หมายถึง การมีค่าจ้างแรงงานอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
 - 3.2 สวัสดิการ หมายถึง การได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานให้คล่องตัว สะดวก และปลอดภัย
 - 3.3 เนื้อหาของงาน หมายถึง ขอบเขตของงานที่ทำ จำนวนงาน คุณค่าของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความรู้ความชำนาญอย่างเต็มที่ อำนาจในการวางแผนและการตัดสินใจ เป็นต้น
 - 3.4 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่ง ความรู้ความชำนาญ ตลอดจนการได้มีโอกาสรับผิดชอบงานมากขึ้น ขวัญที่ดีจากความก้าวหน้านี้จะสัมพันธ์กันโดยตรงกับการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
 - 3.5 สภาพแวดล้อม หมายถึง แสงสว่าง การระบายอากาศ อุณหภูมิและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี สบายงาม เสริมศักดิ์ศรีแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการลดเสียงอึกทึก กำจัดกลิ่นรบกวน และความไม่เป็นระเบียบ ความสกปรกในที่ทำงานด้วย
4. ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงาน การให้คำปรึกษา การพิจารณาความดีความชอบ มนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และการได้รับความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การติดต่อที่สะดวกคล่องตัว จำนวนเพียงพอ และละเอียดชัดเจน ทั้งนี้เพราะบุคคลมีความต้องการทราบความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของตน นอกจากนี้การสื่อสารยังช่วยเสริมสร้างความเป็นพวกเดียวกัน และความสามัคคีต่อกันอีกด้วย
6. การมีส่วนร่วม หมายถึง การได้ร่วมเสนอความคิดเห็น เสนอเป้าหมายในงาน วิธีการทำงาน เสนอการตัดสินใจ ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพิเศษต่างๆ ขององค์กร

หากพิจารณาทฤษฎีการจูงใจเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในงาน รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว จะเห็นได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์หรือใช้ประโยชน์จากเอกสารนี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์ ถือว่าผิดกฎหมาย และต้องรับผิดชอบต่อเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าพอจะแบ่งออกได้เป็นการจูงใจหรือการใช้ปัจจัยในลักษณะที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ในด้านรูปธรรม ได้แก่ การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างผลประโยชน์ต่างๆ ส่วนในลักษณะนามธรรม เช่น การตอบสนองความต้องการการยกย่องนับถือ การยอมรับ ความสำเร็จในงานที่ทำ การให้ความรัก ความเป็นมิตร ความผูกพันแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งสำหรับผู้บริหารแล้ว สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในแง่ที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องพิจารณาจัดปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์การซึ่งมีความแตกต่างกัน เพื่อจูงใจและโน้มน้าวจิตใจของบุคลากรให้ประสานสามัคคีร่วมมือร่วมใจกัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การในที่สุด ดังที่ Drior N.D. (อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 55) ได้กล่าวไว้ว่า ความแตกต่างของบุคคลนั้นอุปมาเสมือนสารเคมีแต่ละอย่าง และนักบริหารเปรียบได้กับนักเคมีที่มีสารเคมีนานาชนิดอยู่ในห้องทดลอง จะต้องคิดปรุงแต่งให้บังเกิดสารผสมที่กลมกลืนเข้ากันได้ทั้งในด้านวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล และวัตถุประสงค์ขององค์การ นักบริหารจึงต้องซาบซึ้งถึงความรู้ ความสามารถ ตลอดจนเจตคติของผู้ร่วมงานแต่ละคน เสมือนดังนักเคมีที่ต้องรู้จักคุณสมบัติของสารเคมีทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความราบรื่นและเรียบร้อย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคลากรในวงการธุรกิจ รัฐบาล และการศึกษา นั้น ปรากฏว่า ได้มีผู้ศึกษาไว้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในที่นี้จะนำเสนอไว้โดยสังเขป ดังนี้

2.4.1 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Frederick Herzberg และคณะ (1959. สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536 : 56) ได้ศึกษาวิจัยที่เมือง Pittsburgh สหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ.1950 ซึ่งนับได้ว่าเป็นการศึกษาวิจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในจำนวนการศึกษาวิจัยต่างๆ วัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาจากวิศวกรและนักบัญชี 200 คน เขาได้ถามถึงรายละเอียดต่างๆ ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกดังนั้น เขาพบว่าปัจจัยต่างๆ นั้นประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
3. ลักษณะงาน (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth)

ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)
4. สภาพการทำงาน (Work Conditions)
5. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
7. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinate)
8. ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

Olasiji (1983. อ้างถึงใน ปิยะวดี สังข์หนู. 2542 : 21) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การประยุกต์ใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ - ค้ำจุนความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานของผู้บริหารและบุคลากรฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยไนจีเรีย" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาขวัญกำลังใจและทัศนคติที่มีต่องาน และผู้บริหารและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยไนจีเรีย รวมทั้งต้องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมหรือนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าวด้วย ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์กมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มอาจารย์จำนวน 97 คน และกลุ่มผู้บริหารจำนวน 40 คน ของมหาวิทยาลัยกอส ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจ 5 ใน 6 ประการ เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นชัดว่า เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรทั้ง 2 กลุ่มนี้มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน นอกจากนั้นปัจจัยจูงใจค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มอาจารย์ยังแตกต่างกับของผู้บริหาร แต่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นชอบใจในการนำเอกสารนี้ไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่มีความแตกต่างกันมากนักในด้านปัจจัยคำจูน ซึ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของกลุ่มอาจารย์และกลุ่มผู้บริหาร อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้ว ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดและข้อค้นพบแต่เดิมของเฮิร์ชเบิร์ก

2.4.2 ผลงานวิจัยในประเทศ

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอจากการใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของ Kanungo (1982)" ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ และได้นำทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยคำจูนของเฮิร์ชเบิร์ก กับทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จของแมคเคลแลนด์มาดัดแปลง เพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภออยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความมั่นคง

สุภาพ ดอกกุหลาบ (2534 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร" โดยมุ่งค้นหาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามกรอบของทฤษฎีจูงใจ - คำจูนของเฮิร์ชเบิร์ก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจรวม 5 ด้าน และปัจจัยคำจูนรวม 11 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจที่ทำให้หัวหน้างานหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยว่า ทุกปัจจัยเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า
2. ปัจจัยคำจูนที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยว่า ทุกปัจจัยเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านสถานะของตำแหน่ง

สร้อยยงภา วัฒนากิตติกุล และคณะ (2536 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับ" เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อผู้ผู้ใดเห็นประโยชน์ของการนำเอกสารนี้ไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มิโนแบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน)" โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามลำดับมี 4 ปัจจัย คือ ความมั่นคงในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ และลักษณะงาน

ศศิolk มุลวงษ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 179 คน จาก 3 บริษัท ในเขตปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน โดยแยกตามองค์ประกอบของงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและด้านลักษณะงาน ส่วนด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือในงาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การศึกษา ระยะเวลาทำงานและระดับเงินเดือน

ศานิตย์ บุญรัตนพันธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟลิก บริษัทโมเดิร์นกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 คน ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ลำดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตเรียงจากมากที่สุดไปน้อยสุด ดังนี้ การปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรภูมิหลัง ได้แก่ รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา การรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่น ประสบการณ์ในงาน ประเภทงาน และการเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

+ จารุวรรณ ชิตโชติ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณีพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม (ผลิตเฟอร์นิเจอร์ 2 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร)" ผลการศึกษาพบว่า ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโครงสร้างกับความพึงพอใจในงาน โดยใช้การทดสอบค่าไค-สแควร์ ปรากฏว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานและความมีอิสระ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขณะที่ความจำเป็นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่วางไว้ ส่วนความเคร่งครัดต่อระเบียบแบบแผนในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชมานันท์ เพ็ชรปรี (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครื่องซีเมนต์ไทย” ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชี พบว่า พนักงานวิชาชีพบัญชีที่มีความพอใจหรือไม่พอใจในการเป็นพนักงานวิชาชีพบัญชี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนพนักงานวิชาชีพบัญชีที่มีความแตกต่างในปัจจุบันด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิมัธยมศึกษา อายุการทำงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ตลอดไปหรือที่จะลาออก พบว่าความพึงพอใจในงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการศึกษางานวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานต่างๆ ทั้งที่เป็นผลงานวิจัยต่างประเทศ และในประเทศดังที่ได้กล่าวอ้างมาทั้งหมด พอที่จะสรุปเป็นประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้ คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงานมีทั้งลักษณะที่ใช้แบบวัดหรือเครื่องมือสำเร็จรูป และที่ใช้กรอบแนวความคิดจากทฤษฎีมุ่งใจมาสร้างเป็นเครื่องมือ

2. การวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ หรือเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรต่างๆ รวมทั้งศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วย

3. ทฤษฎีการมุ่งใจที่ได้รับการยอมรับและนำมากำหนดใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยส่วนใหญ่ คือ ทฤษฎีปัจจัยมุ่งใจ – ปัจจัยค้ำจุนของเฮอริทเบิร์ก ซึ่งในการนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยนั้น พอจะแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1 นำทฤษฎีปัจจัยมุ่งใจ-ปัจจัยค้ำจุนมาใช้ โดยยึดถือตามแนวคิดหรือทัศนะของเฮอริทเบิร์ก กล่าวคือ กำหนดให้ปัจจัยมุ่งใจเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่นำไปสู่ความพึงพอใจในงานและปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2 นำทฤษฎีปัจจัยมุ่งใจ-ปัจจัยค้ำจุนมาใช้โดยไม่คำนึงถึงแนวคิดดังกล่าวของเฮอริทเบิร์กในข้อ 3.1 กล่าวคือ นำมาใช้โดยเชื่อว่า ปัจจัยทั้ง 2 ประเภทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการสร้างแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล มีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนมา หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแปรความหมายข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่ศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 1,783 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สามารถคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 6)

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 = 1,783
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน

$$n = \frac{1,783}{1 + (1,783)(0.05)^2}$$

$$= 326.71$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่ต้องทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลเท่ากับ 327 ราย

3.3 ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables)

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพการสมรส
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ระยะเวลาการทำงาน
- (6) รายได้ต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยใช้กรอบแนวความคิดของ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg โดยแบ่งเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จำนวน 11 ด้าน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

- (1) ความสำเร็จในงาน (Achievement)
- (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- (3) ลักษณะงาน (Work Itself)
- (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

- (6) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
- (7) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- (8) สภาพการทำงาน (Work Condition)
- (9) เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary)
- (10) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
- (11) ความมั่นคงในงาน (Security)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาและเรียบเรียงแบบสอบถามจากรายงานวิจัยของ สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคณะ (2536) ซึ่งใช้แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ซึ่งการได้มาของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร หลักการ ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอบถามผู้เชี่ยวชาญ โดยกำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้
2. ร่างแบบสอบถามแล้วนำไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องของเนื้อหา การใช้ภาษา และความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบปรนัย จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน โดยวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ทั้ง 11 ด้าน รวมทั้งสิ้น 38 ข้อ

- ด้านที่ 1 ความสำเร็จในงาน (Achievement)
- ด้านที่ 2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ด้านที่ 3 ลักษณะงาน (Work Itself)
- ด้านที่ 4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ด้านที่ 5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
- ด้านที่ 6 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
- ด้านที่ 7 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- ด้านที่ 8 สภาพการทำงาน (Work Condition)
- ด้านที่ 9 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary)
- ด้านที่ 10 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
- ด้านที่ 11 ความมั่นคงในงาน (Security)

แบบสอบถามทั้ง 38 ข้อ เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อให้คะแนนตามหลักของ Likert scale และเป็นประโยคคำถามเชิงบวก (Positive) ต่อด้านต่างๆ ของความพึงพอใจในงาน โดยแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 5 คะแนน
- เห็นด้วย เท่ากับ 4 คะแนน
- ไม่แน่ใจ เท่ากับ 3 คะแนน
- ไม่เห็นด้วย เท่ากับ 2 คะแนน
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เท่ากับ 1 คะแนน

การพิจารณาความพึงพอใจในงาน จะพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนรวมจาก 11 ด้านของความพึงพอใจในงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ข้อมูลแบ่งออกเป็นข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล และข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random sampling) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 327 คน

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.6.1 ขอนหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงกรรมการผู้จัดการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลภายในบริษัท

3.6.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว พร้อมหนังสืออนุญาตไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยได้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน จำนวน 350 ชุด และติดตามเก็บคืนซึ่งได้รับคืนเป็นจำนวน 340 ชุด

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ในลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.7.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

การวิเคราะห์เชิงพรรณนานั้น จัดทำโดยการนำข้อมูลที่รวบรวมจากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่ โดยข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ได้ทำการวิเคราะห์และแสดงโดยใช้ค่าร้อยละ และเพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลทางด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจะถูกวิเคราะห์และแสดงโดยใช้ค่าเฉลี่ย

การกำหนดระดับความคิดเห็นทางด้านความพึงพอใจในงานของค่าเฉลี่ย ได้จากการคำนวณหาความกว้างของแต่ละชั้น เพื่อที่จะใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น จากสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 29)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขอบเขตแต่ละชั้นสามารถจำแนกได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามช่วงของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.000 – 1.800	มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำมาก
1.801 – 2.600	มีความพึงพอใจในงานระดับต่ำ
2.601 – 3.400	มีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง
3.401 – 4.200	มีความพึงพอใจในงานระดับสูง
4.201 – 5.000	มีความพึงพอใจในงานระดับสูงมาก

3.7.2 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ถูกนำมาใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนวิธีการในการทดสอบสมมติฐานนั้น จะได้จากการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยได้พิจารณาใช้สถิติ ดังนี้

3.7.2.1 การวิเคราะห์โดยวิธี t - test

ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม โดยใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานวิจัยที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานวิจัยที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ
$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n - 1}$$

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี
$$df_{.,v} = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
- ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้ามีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ ทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2, df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$$

หรือ $F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$
- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA (Analysis of Variance)

ใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัย ดังต่อไปนี้

- สมมติฐานวิจัยที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงาน
ลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
- สมมติฐานวิจัยที่ 4 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงาน
ลำพูน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
- สมมติฐานวิจัยที่ 5 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงาน
ลำพูน ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
- สมมติฐานวิจัยที่ 6 พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงาน
ลำพูน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 162)

- เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ
 H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ $H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$ เมื่อ $i \neq j$ โดยที่ $i, j = 1, 2, \dots, k$

- สถิติที่ใช้ทดสอบ

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

วิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SSb = \sum_{i=1}^k n_i (x_i - \bar{x}_{..})^2$	$MSb = \frac{SSb}{k - 1}$	$F = \frac{MSb}{MSW}$
Within Group	$n - k$	$SSW = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_j} (x_{ij} - \bar{x}_{i.})^2$	$MSW = \frac{SSW}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SSt = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_j} (x_{ij} - \bar{x}_{..})^2$		

- เมื่อ k คือ จำนวนประชากร
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_i คือ ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ i
 x_{ij} คือ คะแนนของตัวอย่างที่ j ของประชากรที่ i
 x_i คือ คะแนนรวมของตัวอย่างของประชากรที่ i
 \bar{x}_i คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากรที่ i
 $\bar{x}..$ คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของทุกประชากร

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - 1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่ามากกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

- ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - 1)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.7.2.3 การวิเคราะห์ Least-Significant Different (LSD)

ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญโดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิช เจริญ. 2540 : 269)

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSW \left(\frac{1}{n_i} - \frac{1}{n_j} \right)}$$

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j$ โดยที่ $i, j = 1, 2, \dots, k$

4. ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้ มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการจัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานในบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวน 350 คน (การศึกษาครั้งนี้ต้องการขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 327 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane, 1973) มีผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 340 คน ทำให้ได้ข้อมูลจำนวนมากพอที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 4 ตอนใหญ่ๆ ดังนี้

- 4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
- 4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทั้ง 11 ด้าน
- 4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในปัจจัยแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 4.4 ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการศึกษาเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 340 คน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	100	29.41
หญิง	240	70.59
รวม	340	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.77
20-25 ปี	202	59.41
มากกว่า 25-30 ปี	120	35.29
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	12	3.53
รวม	340	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	284	83.53
สมรส	56	16.47
รวม	340	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	52	15.29
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.	221	65.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	61	17.94
ปริญญาตรี	6	1.77
รวม	340	100.00
5. ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	68	20.00
1 - 3 ปี	180	52.94
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	92	27.06
รวม	340	100.00
6. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	144	42.35
5,000 - 8,000 บาท	184	54.12
มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	12	3.53
รวม	340	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 เป็นผลกำรคำนวณค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 340 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.59 โดยมีจำนวน 240 คน และเป็นเพศชาย ร้อยละ 29.41 มีจำนวน 100 คน

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.41 มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี โดยมีจำนวน 202 คน และมีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 35.29 มีจำนวน 120 คน ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 3.53 มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี อีกร้อยละ 1.77 มีจำนวน 6 คน

สถานภาพการสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 83.53 มีจำนวน 284 คน และสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 16.47 มีจำนวน 56 คน

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. ร้อยละ 65.00 มีจำนวน 221 คน รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 17.94 มีจำนวน 61 คน จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อยละ 15.29 มีจำนวน 52 คน และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 1.77 มีจำนวน 6 คน

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี ร้อยละ 52.94 มีจำนวน 180 คน รองลงมามีระยะเวลาทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.06 มีจำนวน 92 คน และน้อยที่สุด มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 20.00 มีจำนวน 68 คน

รายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-8,000 บาท ร้อยละ 54.12 มีจำนวน 184 คน รองลงมามีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 42.35 มีจำนวน 144 คน และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 3.53 มีจำนวน 12 คน

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทั้ง 11 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวน 340 คน จำแนกตามปัจจัยทั้ง 11 ด้าน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายข้อและรายด้าน ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้านความสำเร็จในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1.	ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.556	0.869	ระดับสูง	3
2.	ท่านมีความภูมิใจมากกับผลการทำงานของท่าน	3.465	0.788	ระดับสูง	4
3.	ท่านเชื่อว่า ตัวท่านเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี	4.250	0.701	ระดับสูงมาก	1
4.	ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ	3.579	0.600	ระดับสูง	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.713	0.631	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสำเร็จในงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.713 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.869 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.631

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับสูงถึงระดับสูงมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงมากคือ ข้อ 3 เป็นความพึงพอใจที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.250 และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงคือ ข้อ 4 เป็นความพึงพอใจในด้านความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.579 ข้อ 1 เป็นความพึงพอใจที่ได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.556 และข้อ 2 เป็นความพึงพอใจในด้านความภาคภูมิใจกับผลการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.465

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน การได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
5.	เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับนับถือตัวท่าน	3.501	0.735	ระดับสูง	1
6.	ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความยอมรับในผลงานของท่าน	3.032	0.642	ระดับปานกลาง	3
7.	เมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี เพื่อนร่วมงานจะรับรู้และชื่นชมการกระทำของท่าน	3.403	0.581	ระดับสูง	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.312	0.571	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.312 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.735 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.571

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงคือ ข้อ 5 เป็นความพึงพอใจที่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.501 และข้อ 7 เป็นความพึงพอใจที่ได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.403 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ข้อ 6 เป็นความพึงพอใจที่ได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.032

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านลักษณะงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน ลักษณะงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
8.	งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง	3.344	0.650	ระดับปานกลาง	2
9.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่น่าสนใจ	3.241	0.521	ระดับปานกลาง	3
10.	งานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.865	0.712	ระดับสูง	1
11.	งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ	3.185	0.635	ระดับปานกลาง	4
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.409	0.617	ระดับสูง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่หรือใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.409 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.712 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.617

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงคือ ข้อ 10 เป็นความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.865 และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ข้อ 8 เป็นความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่ใช้ความรับผิดชอบสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.344 ข้อ 9 เป็นความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.241 และข้อ 11 เป็นความพึงพอใจที่งานที่ทำ เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.185

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
12.	ท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ	2.797	0.695	ระดับปานกลาง	4
13.	ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน	3.905	0.773	ระดับสูง	1
14.	ท่านรู้สึกพอใจต่องานที่รับผิดชอบ	3.251	0.681	ระดับปานกลาง	2
15.	งานของท่านมีขนาดปริมาณของการรับผิดชอบที่เหมาะสม	3.159	0.514	ระดับปานกลาง	3
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.278	0.663	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.278 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.773 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.663

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงคือ ข้อ 13 เป็นความพึงพอใจที่ในแผนกงานมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.905 และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ข้อ 14 เป็นความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.251 ข้อ 15 เป็นความพึงพอใจในขนาดและปริมาณของงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.159 และข้อ 12 เป็นความพึงพอใจในการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.797

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
16.	ในงานที่ท่านทำอยู่ ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.614	0.746	ระดับปานกลาง	4
17.	ท่านมีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน	2.904	0.719	ระดับปานกลาง	2
18.	ท่านเห็นว่าวิธีการประเมินผลงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมและยุติธรรม	2.726	0.692	ระดับปานกลาง	3
19.	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีส่วนส่งเสริมท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น	3.124	0.648	ระดับปานกลาง	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.842	0.632	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.842 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.746 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.632

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 19 เป็นความพึงพอใจในงานที่ส่งเสริมให้ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.124 รองลงมาคือ ข้อ 17 เป็นความพึงพอใจที่มีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.904 ข้อ 18 เป็นความพึงพอใจในวิธีการประเมินผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.726 และข้อ 16 เป็นความพึงพอใจที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.614

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน นโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
20.	ในแผนกของท่านได้จัดทำคู่มือหรือมีระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและง่ายขึ้น	3.421	0.875	ระดับสูง	1
21.	ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบริษัทฯ เสมอ	3.120	0.746	ระดับปานกลาง	2
22.	ในแผนกของท่านมีการประสานงานกันอย่างดี ไม่มีการก้าว ก่ายหน้าทีซึ่งกันและกัน	3.094	0.897	ระดับปานกลาง	3
23.	กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว	2.746	0.813	ระดับปานกลาง	4
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.095	0.726	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.095 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.897 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.726

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงคือ ข้อ 20 เป็นความพึงพอใจที่ในแผนกงานได้มีการจัดทำคู่มือหรือมีระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.421 และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ข้อ 21 เป็นความพึงพอใจที่ได้รับข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.120 ข้อ 22 เป็นความพึงพอใจที่ในแผนกมีการประสานงานกันอย่างดี ไม่มีการก้าวก่ายหน้าทีซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.094 และข้อ 23 เป็นความพึงพอใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.746

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน การปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
24.	ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน	2.851	0.712	ระดับปานกลาง	3
25.	ผู้บังคับบัญชาให้การชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.042	0.806	ระดับปานกลาง	2
26.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับคำแนะนำจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	2.768	0.817	ระดับปานกลาง	4
27.	ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการมอบหมายงานและกระจาย งานอย่างยุติธรรม	3.163	0.646	ระดับปานกลาง	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.956	0.593	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.956 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.817 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.593

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 27 เป็นความพึงพอใจในการมอบหมายและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.163 รองลงมาคือ ข้อ 25 เป็นความพึงพอใจในการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.042 ข้อ 24 เป็นความพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.851 และข้อ 26 เป็นความพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.768

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับ
ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน สภาพการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
28.	เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการทำงานที่บริษัทจัดให้ อยู่ในเกณฑ์ที่สนับสนุนการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี	3.138	0.689	ระดับปานกลาง	3
29.	ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานในบริษัทของท่าน อยู่ในเกณฑ์ที่ดี	3.256	0.762	ระดับปานกลาง	1
30.	สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อม (ขนาด แสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ เสียง กลิ่น) เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	3.165	0.945	ระดับปานกลาง	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.186	0.660	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านสภาพการทำงานในภาพ
รวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.186 และพนักงานแต่ละ
คนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละ
ข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.945 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.660

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานใน
ระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 29 เป็นความพึงพอใจในระบบรักษาความ
ปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.256 รองลงมาคือ ข้อ 30 เป็นความพึงพอใจในสภาพ
แวดล้อมในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.165 และข้อ 28 เป็นความพึงพอใจในเครื่องมือ
เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.138

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อที่	ความพึงพอใจในงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
31.	ท่านได้รับเงินเดือนในระดับที่เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ปฏิบัติ	2.516	0.743	ระดับต่ำ	3
32.	สวัสดิการของบริษัทนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงกัน	2.871	0.762	ระดับปานกลาง	1
33.	รายได้จากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านได้รับในปัจจุบันมากกว่าเพื่อนของท่านที่ทำงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน在公司อื่น	2.845	0.851	ระดับปานกลาง	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.744	0.601	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.744 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.851 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.601

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับต่ำถึงระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ข้อ 32 เป็นความพึงพอใจในสวัสดิการของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.871 และข้อ 33 เป็นความพึงพอใจในรายได้ที่ได้รับเมื่อเทียบกับเพื่อนที่ทำงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน在公司อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.845 และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำคือ ข้อ 31 เป็นความพึงพอใจในเงินเดือนที่เทียบลักษณะและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.516

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
34.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	3.295	0.716	ระดับปานกลาง	3
35.	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.277	0.562	ระดับสูงมาก	1
36.	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.468	0.769	ระดับสูง	2
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.680	0.610	ระดับสูง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 3.680 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.769 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.610

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก โดยข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงมากคือ ข้อ 35 เป็นความพึงพอใจที่เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.277 ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับสูงคือ ข้อ 36 เป็นความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในยามที่ได้รับความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.468 และข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ข้อ 34 เป็นความพึงพอใจที่เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.295

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน

ข้อ ที่	ความพึงพอใจในงานในด้าน ความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
37.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน	2.698	0.742	ระดับปานกลาง	2
38.	การทำงานที่นี้ โอกาสที่ท่านจะถูกให้ออกจากงานนั้นมีน้อย	3.016	0.504	ระดับปานกลาง	1
	ค่าเฉลี่ยรวม	2.857	0.570	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อ เท่ากับ 2.857 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.742 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.570

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 38 เป็นความพึงพอใจที่ไม่ถูกออกจากราน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.016 และข้อ 37 เป็นความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.698

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจัยแต่ละด้านทั้ง 11 ด้าน ในภาพรวม ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 สรุปผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมาย และการจัดลำดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจัยแต่ละด้านทั้ง 11 ด้าน ในภาพรวม

ความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ความสำเร็จในงาน	3.713	0.631	ระดับสูง	1
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.312	0.571	ระดับปานกลาง	4
ลักษณะงาน	3.409	0.617	ระดับสูง	3
ความรับผิดชอบ	3.278	0.663	ระดับปานกลาง	5
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.842	0.632	ระดับปานกลาง	10
นโยบายและการบริหารงาน	3.095	0.726	ระดับปานกลาง	7
การปกครองบังคับบัญชา	2.956	0.593	ระดับปานกลาง	8
สภาพการทำงาน	3.186	0.660	ระดับปานกลาง	6
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.744	0.601	ระดับปานกลาง	11
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.680	0.610	ระดับสูง	2
ความมั่นคงในงาน	2.857	0.570	ระดับปานกลาง	9
ค่าเฉลี่ยของทุกด้าน	3.188	0.700	ระดับปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยรวมของทุกปัจจัยทั้ง 11 ด้านเท่ากับ 3.188 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละปัจจัย พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.726 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมมีค่าเท่ากับ 0.700

และเมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน เป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.713 ลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.680 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.409 ลำดับที่ 4 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.312 ลำดับที่ 5 ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.278 ลำดับที่ 6 ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.186 ลำดับที่ 7 ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.095 ลำดับที่ 8 ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.956 ลำดับที่ 9 ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.857 ลำดับที่ 10 ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.842 และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.744

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจำแนกตามเพศได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	เพศชาย			เพศหญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.651	0.554	ระดับสูง	3.739	0.659	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.334	0.564	ระดับปานกลาง	3.303	0.574	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.438	0.611	ระดับสูง	3.397	0.620	ระดับปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.308	0.675	ระดับปานกลาง	3.266	0.659	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.758	0.637	ระดับปานกลาง	2.877	0.628	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	3.163	0.770	ระดับปานกลาง	3.067	0.706	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	2.984	0.562	ระดับปานกลาง	2.945	0.606	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.238	0.643	ระดับปานกลาง	3.165	0.667	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.701	0.555	ระดับปานกลาง	2.762	0.620	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.604	0.592	ระดับสูง	3.712	0.618	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.826	0.556	ระดับปานกลาง	2.870	0.576	ระดับปานกลาง
รวม	3.182	0.416	ระดับปานกลาง	3.191	0.413	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านเท่ากับ 3.182 และ 3.191 ตามลำดับ และทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในปัจจัยแต่ละด้าน พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.770 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของเพศชายและเพศหญิงเท่ากับ 0.416 และ 0.413 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง และมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยจำแนกตามอายุได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.15 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของความ
 คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	ต่ำกว่า 20 ปี			20-25 ปี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.125	0.306	ระดับปานกลาง	3.663	0.626	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.223	0.346	ระดับปานกลาง	3.251	0.587	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.125	0.209	ระดับปานกลาง	3.337	0.599	ระดับปานกลาง
ความรับผิดชอบ	2.750	0.274	ระดับปานกลาง	3.179	0.705	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.542	0.431	ระดับต่ำ	2.775	0.589	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	2.167	0.701	ระดับต่ำ	3.024	0.723	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	2.750	0.418	ระดับปานกลาง	2.849	0.537	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.108	0.981	ระดับปานกลาง	3.120	0.639	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.668	0.212	ระดับปานกลาง	2.636	0.590	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.275	0.135	ระดับปานกลาง	3.608	0.601	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.333	0.516	ระดับต่ำ	2.807	0.558	ระดับปานกลาง
รวม	2.825	0.097	ระดับปานกลาง	3.113	0.408	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	มากกว่า 25-30 ปี			มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.776	0.639	ระดับสูง	4.069	0.499	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.377	0.516	ระดับปานกลาง	3.612	0.669	ระดับสูง
ลักษณะงาน	3.509	0.637	ระดับสูง	3.681	0.641	ระดับสูง
ความรับผิดชอบ	3.421	0.551	ระดับสูง	3.667	0.582	ระดับสูง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.945	0.687	ระดับปานกลาง	3.042	0.682	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	3.208	0.669	ระดับปานกลาง	3.486	0.769	ระดับสูง
การปกครองบังคับบัญชา	3.095	0.620	ระดับปานกลาง	3.347	0.738	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.270	0.662	ระดับปานกลาง	3.426	0.711	ระดับสูง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.910	0.574	ระดับปานกลาง	2.927	0.728	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.749	0.589	ระดับสูง	4.186	0.669	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.932	0.549	ระดับปานกลาง	3.111	0.698	ระดับปานกลาง
รวม	3.290	0.370	ระดับปานกลาง	3.505	0.487	ระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำแนกตามระดับอายุ พบว่าระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับสูง คือ มีค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยเท่ากับ 3.505 ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยอยู่ในช่วง 2.825 - 3.290 และพนักงานทุกระดับอายุมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละปัจจัย พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.981 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมอยู่ในช่วง 0.097 - 0.487

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่าระดับอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานที่อยู่ในระดับต่ำ ส่วนระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยปัจจัยด้านที่ระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง คือปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านที่ระดับอายุมากกว่า 25 - 30 ปี มีความพึงพอใจในระดับสูง คือปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านที่ระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับสูง คือปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านต่างๆ ที่เหลือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรสได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.16 ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	โสด			สมรส		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.690	0.648	ระดับสูง	3.826	0.529	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.306	0.569	ระดับปานกลาง	3.342	0.581	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.423	0.620	ระดับสูง	3.339	0.602	ระดับปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.285	0.677	ระดับปานกลาง	3.246	0.589	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.831	0.641	ระดับปานกลาง	2.897	0.585	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	3.075	0.733	ระดับปานกลาง	3.196	0.687	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	2.918	0.571	ระดับปานกลาง	3.149	0.665	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.157	0.666	ระดับปานกลาง	3.335	0.615	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.726	0.594	ระดับปานกลาง	2.836	0.636	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.674	0.613	ระดับสูง	3.710	0.607	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.833	0.560	ระดับปานกลาง	2.978	0.611	ระดับปานกลาง
รวม	3.174	0.416	ระดับปานกลาง	3.259	0.394	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานทั้งที่เป็นโสดและสมรสแล้ว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยทุกด้านเท่ากับ 3.174 และ 3.259 ตามลำดับ และพนักงานทั้งที่เป็นโสดและสมรสแล้ว มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในปัจจุบันแต่ละด้าน พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.733 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของพนักงานทั้งที่เป็นโสดและสมรสแล้ว เท่ากับ 0.416 และ 0.394 ตามลำดับ-

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้งที่เป็นโสดและสมรสแล้ว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในปัจจุบันด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง และมีความคิดเห็นในด้านที่เหลือในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษาได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.17 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)			มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.563	0.550	ระดับสูง	3.762	0.625	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.077	0.478	ระดับปานกลาง	3.358	0.595	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.168	0.545	ระดับปานกลาง	3.487	0.601	ระดับสูง
ความรับผิดชอบ	3.096	0.714	ระดับปานกลาง	3.308	0.665	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.548	0.555	ระดับต่ำ	2.921	0.626	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	2.957	0.878	ระดับปานกลาง	3.125	0.683	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	2.766	0.521	ระดับปานกลาง	2.989	0.615	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	2.988	0.623	ระดับปานกลาง	3.258	0.667	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.673	0.566	ระดับปานกลาง	2.730	0.621	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.397	0.591	ระดับปานกลาง	3.734	0.601	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.644	0.529	ระดับปานกลาง	2.931	0.585	ระดับปานกลาง
รวม	2.989	0.394	ระดับปานกลาง	3.237	0.420	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	อนุปริญญา หรือ ปวส.			ปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.717	0.667	ระดับสูง	3.167	0.832	ระดับปานกลาง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.382	0.486	ระดับปานกลาง	2.945	0.647	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.369	0.672	ระดับปานกลาง	3.042	0.641	ระดับปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.373	0.560	ระดับปานกลาง	2.792	0.781	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.848	0.643	ระดับปานกลาง	2.417	0.585	ระดับต่ำ
นโยบายและการบริหารงาน	3.156	0.716	ระดับปานกลาง	2.583	0.736	ระดับต่ำ
การปกครองบังคับบัญชา	2.990	0.553	ระดับปานกลาง	3.042	0.510	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.131	0.588	ระดับปานกลาง	2.832	0.844	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.853	0.556	ระดับปานกลาง	2.778	0.585	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.743	0.628	ระดับสูง	3.502	0.281	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.795	0.503	ระดับปานกลาง	2.583	0.492	ระดับต่ำ
รวม	3.214	0.345	ระดับปานกลาง	2.880	0.399	ระดับปานกลาง

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าทุกระดับการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยอยู่ในช่วง 2.880 - 3.237 และทุกระดับการศึกษามีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละปัจจัย พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.878 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมอยู่ในช่วง 0.345 - 0.420

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) และปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ ระดับปานกลางและระดับสูง โดยการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานในระดับต่ำ และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสำเร็จในงานในระดับสูง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานในระดับต่ำ และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงานได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	น้อยกว่า 1 ปี			1 – 3 ปี		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.621	0.609	ระดับสูง	3.678	0.631	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.060	0.489	ระดับปานกลาง	3.334	0.595	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.173	0.566	ระดับปานกลาง	3.444	0.595	ระดับสูง
ความรับผิดชอบ	3.066	0.699	ระดับปานกลาง	3.238	0.668	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.621	0.592	ระดับปานกลาง	2.849	0.585	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	2.982	0.861	ระดับปานกลาง	2.992	0.680	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	2.831	0.568	ระดับปานกลาง	2.872	0.560	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	2.982	0.626	ระดับปานกลาง	3.214	0.674	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.678	0.611	ระดับปานกลาง	2.671	0.596	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.477	0.580	ระดับสูง	3.686	0.600	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.710	0.581	ระดับปานกลาง	2.856	0.564	ระดับปานกลาง
รวม	3.018	0.422	ระดับปานกลาง	3.167	0.403	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.848	0.631	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.456	0.520	ระดับสูง
ลักษณะงาน	3.516	0.657	ระดับสูง
ความรับผิดชอบ	3.514	0.553	ระดับสูง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.992	0.704	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	3.380	0.628	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	3.215	0.600	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.283	0.630	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.935	0.568	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.819	0.620	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.967	0.554	ระดับปานกลาง
รวม	3.357	0.367	ระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับใช้ภายในเท่านั้น ไม่ควรนำออกจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าทุกระดับระยะเวลาการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยอยู่ในช่วง 3.018 - 3.357 และพนักงานทุกระดับระยะเวลาการทำงาน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละปัจจัย พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.861 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมอยู่ในช่วง 0.367 - 0.422

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่าทุกระดับระยะเวลาทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ทุกระดับระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ระดับระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบที่ระดับระยะเวลาทำงานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.19 ดังนี้

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของความ
คิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัย โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	น้อยกว่า 5,000 บาท			5,000 – 8,000 บาท		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.681	0.531	ระดับสูง	3.730	0.695	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.327	0.561	ระดับปานกลาง	3.274	0.552	ระดับปานกลาง
ลักษณะงาน	3.363	0.581	ระดับปานกลาง	3.414	0.627	ระดับสูง
ความรับผิดชอบ	3.212	0.602	ระดับปานกลาง	3.315	0.704	ระดับปานกลาง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.744	0.586	ระดับปานกลาง	2.914	0.630	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	3.100	0.736	ระดับปานกลาง	3.054	0.705	ระดับปานกลาง
การปกครองบังคับบัญชา	2.947	0.526	ระดับปานกลาง	2.928	0.616	ระดับปานกลาง
สภาพการทำงาน	3.233	0.621	ระดับปานกลาง	3.170	0.668	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.623	0.612	ระดับปานกลาง	2.805	0.561	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.621	0.537	ระดับสูง	3.720	0.668	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	2.870	0.550	ระดับปานกลาง	2.821	0.575	ระดับปานกลาง
รวม	3.156	0.387	ระดับปานกลาง	3.195	0.417	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ความสำเร็จในงาน	3.833	0.718	ระดับสูง
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.722	0.814	ระดับสูง
ลักษณะงาน	3.875	0.735	ระดับสูง
ความรับผิดชอบ	3.500	0.674	ระดับสูง
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.917	0.872	ระดับปานกลาง
นโยบายและการบริหารงาน	3.667	0.733	ระดับสูง
การปกครองบังคับบัญชา	3.499	0.759	ระดับสูง
สภาพการทำงาน	2.888	0.925	ระดับปานกลาง
เงินเดือนและสวัสดิการ	3.253	0.712	ระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.778	0.519	ระดับสูง
ความมั่นคงในงาน	3.250	0.622	ระดับปานกลาง
รวม	3.471	0.572	ระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าในกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 8,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยเท่ากับ 3.156 และ 3.195 ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยของทุกปัจจัยเท่ากับ 3.471 และพนักงานทุกระดับรายได้ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละปัจจัย พบว่ามีค่าไม่เกิน 0.925 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมอยู่ในช่วง 0.387 - 0.572

เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย จะเห็นได้ว่าทุกระดับรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ระดับรายได้ต่อเดือน 5,000 - 8,000 บาท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นกัน รวมถึงปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ที่ระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	เพศ		อายุ		สถานภาพ สมรส		ระดับการ ศึกษา		ระยะเวลา การทำงาน		รายได้ ต่อเดือน	
	t	p	F	p	t	p	F	p	F	p	F	p
ความสำเร็จในงาน	-1.169	0.243	4.611	0.004*	-1.471	0.142	2.978	0.032*	3.132	0.045*	0.465	0.629
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.457	0.648	3.011	0.030*	-0.410	0.682	4.699	0.003*	10.198	0.000*	3.604	0.028*
ลักษณะงาน	0.563	0.574	3.573	0.014*	0.925	0.355	4.754	0.003*	6.882	0.001*	3.885	0.021*
ความรับผิดชอบ	0.540	0.589	6.963	0.000*	0.403	0.687	3.002	0.031*	10.127	0.000*	1.675	0.189
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	-1.583	0.114	2.866	0.037*	-0.715	0.475	6.081	0.000*	6.989	0.001*	3.077	0.047*
นโยบายและการบริหารงาน	1.119	0.264	6.935	0.000*	-1.144	0.253	1.905	0.128	10.291	0.000*	4.088	0.018*
การปกครองบังคับบัญชา	0.558	0.577	7.544	0.000*	-2.682	0.008*	2.145	0.094	12.956	0.000*	5.399	0.005*
สภาพการทำงาน	0.935	0.350	2.117	0.098	-1.853	0.065	3.221	0.023*	4.476	0.012*	1.649	0.194
เงินเดือนและสวัสดิการ	-0.847	0.398	5.920	0.001*	-1.246	0.214	0.961	0.411	6.605	0.002*	8.523	0.000*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-1.480	0.140	6.727	0.000*	-0.401	0.689	4.834	0.003*	6.333	0.002*	1.234	0.292
ความมั่นคงในงาน	-0.648	0.517	4.164	0.006*	-1.741	0.083	4.506	0.004*	4.074	0.018*	3.311	0.038*
รวม	-0.173	0.863	10.382	0.000*	-1.405	0.161	6.538	0.000*	14.754	0.000*	3.303	0.038*

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าโดยภาพรวมแล้ว พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท อินโนเวท (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ต่างกัน และมีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน และสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.1 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

H_0 = เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ t-test (มีตัวแปรเพียง 2 กลุ่ม) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จากตารางที่ 4.20) พบว่าค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิงของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และค่าเฉลี่ยของระดับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในงานของปัจจัยทั้ง 11 ด้าน (ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน) มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

H_0 = ระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จากตารางที่ 4.20) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 25 ปี อายุมากกว่า 25 - 30 ปี และอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป พบว่า ค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 4 กลุ่มของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานของปัจจัยส่วนใหญ่แตกต่างกัน ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานแต่ละกลุ่มอายุเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.21 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ความสำเร็จในงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	3.125	1	-	0.037*	0.013*	0.001*
	20 - 25 ปี	3.663	2		-	0.119	0.008*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.776	3			-	0.064
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	4.069	4				-
การได้รับการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.223	1	-	0.904	0.516	0.146
	20 - 25 ปี	3.251	2		-	0.058	0.010*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.377	3			-	0.103
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.612	4				-
ลักษณะงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	3.125	1	-	0.402	0.134	0.054
	20 - 25 ปี	3.337	2		-	0.017*	0.023*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.509	3			-	0.268
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.681	4				-
ความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 20 ปี	2.750	1	-	0.110	0.014*	0.003*
	20 - 25 ปี	3.179	2		-	0.001*	0.002*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.421	3			-	0.135
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.667	4				-
ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งการงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	2.542	1	-	0.369	0.125	0.091
	20 - 25 ปี	2.775	2		-	0.021*	0.085
	มากกว่า 25 - 30 ปี	2.945	3			-	0.544
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.042	4				-
นโยบายและการบริหารงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	2.167	1	-	0.004*	0.000*	0.000*
	20 - 25 ปี	3.024	2		-	0.027*	0.008*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.208	3			-	0.122
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.486	4				-
การปกครองบังคับบัญชา	ต่ำกว่า 20 ปี	2.750	1	-	0.678	0.154	0.029*
	20 - 25 ปี	2.849	2		-	0.000*	0.001*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.095	3			-	0.085
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.347	4				-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
เงินเดือนและสวัสดิการ	ต่ำกว่า 20 ปี	2.668	1	-	0.894	0.327	0.353
	20 - 25 ปี	2.636	2	-	-	0.000*	0.045*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	2.910	3	-	-	-	0.914
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	2.927	4	-	-	-	-
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	3.275	1	-	0.179	0.058	0.001*
	20 - 25 ปี	3.608	2	-	-	0.044*	0.000*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	3.749	3	-	-	-	0.004*
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	4.186	4	-	-	-	-
ความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่า 20 ปี	2.333	1	-	0.043*	0.011*	0.004*
	20 - 25 ปี	2.807	2	-	-	0.059	0.029*
	มากกว่า 25 - 30 ปี	2.932	3	-	-	-	0.210
	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	3.111	4	-	-	-	-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความมั่นคงในงาน ที่ระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากระดับอายุอื่นๆ และระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 25 - 30 ปี และระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ พบว่าระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 25 - 30 ปี และระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 25-30 ปี ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่าระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี และอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากทุกระดับอายุ ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป และระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 25 - 30 ปี และระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าระดับอายุ 20 - 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุมากกว่า 25 - 30 ปี และระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างจากระดับอายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20 - 25 ปี และอายุมากกว่า 25 - 30 ปี ในขณะที่ระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.3 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน

H_0 = สถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = สถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จากตารางที่ 4.20) พบว่าค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในปัจจัยส่วนใหญ่ มีเพียงปัจจัยทางการปกครองบังคับบัญชาเท่านั้นที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

4.4.4 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

H_0 = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จากตารางที่ 4.20) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 4 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. อนุปริญญา หรือ ปวส. และปริญญาตรี พบว่าค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 4 กลุ่มของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานของปัจจัยส่วนใหญ่แตกต่างกัน ยกเว้นเพียงความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานแต่ละระดับการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.22 ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่าง ๆ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ความสำเร็จในงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	3.563	1	-	0.040*	0.191	0.143
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.762	2		-	0.623	0.022*
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.717	3			-	0.040*
	ปริญญาตรี	3.167	4				-
การได้รับการยอมรับนับถือ	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	3.077	1	-	0.001*	0.004*	0.585
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.358	2		-	0.772	0.076
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.382	3			-	0.070
	ปริญญาตรี	2.945	4				-
ลักษณะงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	3.168	1	-	0.001*	0.081	0.629
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.487	2		-	0.180	0.077
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.369	3			-	0.209
	ปริญญาตรี	3.042	4				-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
ความรับผิดชอบ	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	3.096	1	-	0.037*	0.026*	0.283
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.308	2		-	0.495	0.058
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.373	3			-	0.039*
	ปริญญาตรี	2.792	4				-
ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งการงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	2.548	1	-	0.000*	0.010*	0.622
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	2.921	2		-	0.416	0.049*
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.848	3			-	0.103
	ปริญญาตรี	2.417	4				-
สภาพการทำงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	2.988	1	-	0.008*	0.246	0.580
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.258	2		-	0.181	0.116
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.131	3			-	0.285
	ปริญญาตรี	2.832	4				-
ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	3.397	1	-	0.000*	0.003*	0.687
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.734	2		-	0.921	0.351
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	3.743	3			-	0.349
	ปริญญาตรี	3.502	4				-
ความมั่นคงในงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	2.644	1	-	0.001*	0.155	0.801
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	2.931	2		-	0.094	0.135
	อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.795	3			-	0.379
	ปริญญาตรี	2.583	4				-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และอนุปริญญา หรือ ปวส. ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และอนุปริญญา หรือ ปวส. ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ พบว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และอนุปริญญา หรือ ปวส. และการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากปริญญาตรี ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และอนุปริญญา หรือ ปวส. และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากปริญญาตรี ในขณะที่การศึกษาระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.5 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน

H_0 = ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จากตารางที่ 4.20) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี และมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป พบว่า ค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 3 กลุ่มของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานของปัจจัยทั้ง 11 ด้าน แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานแต่ละระยะเวลาการทำงานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	ระยะเวลาการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
ความสำเร็จในงาน	น้อยกว่า 1 ปี	3.621	1	-	0.524	0.024*
	1 - 3 ปี	3.678	2		-	0.035*
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.848	3			-
การได้รับการยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 1 ปี	3.060	1	-	0.001*	0.000*
	1 - 3 ปี	3.334	2		-	0.087
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.456	3			-
ลักษณะงาน	น้อยกว่า 1 ปี	3.173	1	-	0.002*	0.000*
	1 - 3 ปี	3.444	2		-	0.350
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.516	3			-
ความรับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	3.066	1	-	0.063	0.000*
	1 - 3 ปี	3.238	2		-	0.001*
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.514	3			-
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	น้อยกว่า 1 ปี	2.621	1	-	0.000*	0.074
	1 - 3 ปี	2.849	2		-	0.917
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	2.992	3			-
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยกว่า 1 ปี	2.982	1	-	0.917	0.000*
	1 - 3 ปี	2.992	2		-	0.000*
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.380	3			-
การปกครองบังคับบัญชา	น้อยกว่า 1 ปี	2.831	1	-	0.617	0.000*
	1 - 3 ปี	2.872	2		-	0.000*
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.215	3			-
สภาพการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	2.982	1	-	0.013*	0.004*
	1 - 3 ปี	3.214	2		-	0.416
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.283	3			-
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยกว่า 1 ปี	2.678	1	-	0.936	0.007*
	1 - 3 ปี	2.671	2		-	0.001*
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	2.935	3			-
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	น้อยกว่า 1 ปี	3.477	1	-	0.015*	0.000*
	1 - 3 ปี	3.686	2		-	0.087
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	3.819	3			-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	ระยะเวลาการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
ความมั่นคงในงาน	น้อยกว่า 1 ปี	2.710	1	-	0.069	0.005*
	1 - 3 ปี	2.856	2		-	0.125
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	2.967	3			-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ที่พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากระยะเวลาการทำงานอื่นๆ ในขณะที่ระยะเวลาการทำงานอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากระยะเวลาการทำงานอื่นๆ ในขณะที่ระยะเวลาการทำงานอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นที่แตกต่างจาก 1 - 3 ปี ในขณะที่ระยะเวลาการทำงานอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน พบว่าระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นที่ต่างจากมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป ในขณะที่ระยะเวลาการทำงานอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

4.4.6 ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

H_0 = รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 = รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (จากตารางที่ 4.20) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 3 กลุ่ม คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท 5,000 - 8,000 บาท และมากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป พบว่าค่า p ของการทดสอบความแตกต่างระหว่างพนักงาน 3 กลุ่มของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่าน้อยกว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.05 ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อแยกพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานของปัจจัยส่วนใหญ่ต่างกัน ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานแต่ละรายได้ต่อเดือนเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่รายได้ต่อเดือนต่างกันเป็นรายคู่ได้นำมาแสดงไว้ในตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ความพึงพอใจในงาน ในด้านต่างๆ	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
การได้รับการยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 5,000 บาท	3.327	1	-	0.403	0.021*
	5,000 – 8,000 บาท	3.274	2		-	0.008*
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	3.722	3			-
ลักษณะงาน	น้อยกว่า 5,000 บาท	3.363	1	-	0.454	0.006*
	5,000 – 8,000 บาท	3.414	2		-	0.012*
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	3.875	3			-
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน	น้อยกว่า 5,000 บาท	2.744	1	-	0.015*	0.360
	5,000 – 8,000 บาท	2.914	2		-	0.990
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	2.917	3			-
นโยบายและการบริหารงาน	น้อยกว่า 5,000 บาท	3.100	1	-	0.573	0.009*
	5,000 – 8,000 บาท	3.054	2		-	0.005*
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	3.667	3			-
การปกครองบังคับบัญชา	น้อยกว่า 5,000 บาท	2.947	1	-	0.769	0.002*
	5,000 – 8,000 บาท	2.928	2		-	0.001*
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	3.499	3			-
เงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยกว่า 5,000 บาท	2.623	1	-	0.006*	0.000*
	5,000 – 8,000 บาท	2.805	2		-	0.011*
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	3.253	3			-
ความมั่นคงในงาน	น้อยกว่า 5,000 บาท	2.870	1	-	0.431	0.026*
	5,000 – 8,000 บาท	2.821	2		-	0.011*
	มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป	3.250	3			-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงาน ที่พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากระดับรายได้อื่นๆ ในขณะที่ระดับรายได้ต่อเดือนอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่ารายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากรายได้ต่อเดือน 5,000 – 8,000 บาท ในขณะที่รายได้ต่อเดือนอื่นๆ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าทุกระดับรายได้ต่อเดือนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545 ประชากรที่ศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดของบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน จำนวน 1,783 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 327 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาและเรียบเรียงแบบสอบถามจากรายงานวิจัยของ สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ (2536) ซึ่งใช้แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามแบบปรนัย จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในปัจจุบัน 11 ด้าน รวมทั้งสิ้น 38 ข้อ

- ปัจจัยที่ 1 ด้านความสำเร็จในงาน (Achievement)
- ปัจจัยที่ 2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ปัจจัยที่ 3 ด้านลักษณะงาน (Work Itself)
- ปัจจัยที่ 4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ปัจจัยที่ 5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
- ปัจจัยที่ 6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
- ปัจจัยที่ 7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- ปัจจัยที่ 8 ด้านสภาพการทำงาน (Work Condition)
- ปัจจัยที่ 9 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ (Salary)
- ปัจจัยที่ 10 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
- ปัจจัยที่ 11 ด้านความมั่นคงในงาน (Security)

ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ชุด ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มา จำนวน 340 คน ซึ่งมีจำนวนมากพอที่จะใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จากนั้นได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 คน ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

5.1.1.1 จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.59 และเพศชายมีเพียงร้อยละ 29.41

5.1.1.2 จำแนกตามอายุ อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปี ถึงร้อยละ 59.41 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วงมากกว่า 25-30 ปี ร้อยละ 35.29 และมีอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.53 และน้อยที่สุดคือ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 1.77

5.1.1.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 83.53 มีสถานภาพโสด และร้อยละ 16.47 มีสถานภาพสมรสแล้ว

5.1.1.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พนักงานร้อยละ 65.00 จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. ร้อยละ 17.94 จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ส่วนที่เหลือจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อยละ 15.29 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 1.77

5.1.1.5 จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 52.94 ทำงานกับบริษัทอยู่เป็นเวลา 1-3 ปี รองลงมา เป็นพนักงานที่ทำงานกับบริษัทมาแล้วมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 27.06 และส่วนที่เหลือเป็นพนักงานที่ทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 20.00

5.1.1.6 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 54.12 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000-8,000 บาท รองลงมา เป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 42.35 และส่วนที่เหลือเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 3.53

5.1.2 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 11 ด้าน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปัจจัยด้านความสำเร็จในงานเป็นลำดับที่ 1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 2 ด้านลักษณะงานเป็นลำดับที่ 3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเป็นลำดับที่ 4 ด้านความรับผิดชอบเป็นลำดับที่ 5 ด้านสภาพการทำงานเป็นลำดับที่ 6 ด้านนโยบายและการบริหารงานเป็นลำดับที่ 7 ด้านการปกครองบังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 8 ด้านความมั่นคงในงานเป็นลำดับที่ 9 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานเป็นลำดับที่ 10 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในลำดับสุดท้าย

5.1.3 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานไม่ว่าจะเพศใด อายุใด สถานภาพการสมรสใด ระดับการศึกษาใด ระยะเวลาการทำงานนานเท่าใด หรือมีรายได้ต่อเดือนเท่าใด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง

เมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยจำแนกตามเพศ พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง และมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าระดับอายุที่ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเพียงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานที่อยู่ในระดับต่ำ ส่วนระดับอายุอื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับสูง สำหรับพนักงานระดับอายุ 20 - 25 ปี คือปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับสูง สำหรับพนักงานระดับอายุมากกว่า 25 - 30 ปี คือปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับสูง สำหรับพนักงานระดับอายุมากกว่า 30 ปี ขึ้นไป คือปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านต่างๆ ที่เหลือ

เมื่อจำแนกตามสถานภาพการสมรส จะเห็นได้ว่าพนักงานทั้งที่เป็นโสดและสมรสแล้ว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง และมีความคิดเห็นในด้านที่เหลือในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) และปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับต่ำ ระดับปานกลางและระดับสูง โดยการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานในระดับต่ำ และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสำเร็จในงานในระดับสูง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงานในระดับต่ำ และมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. และระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในระดับสูงในปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าทุกระดับของระยะเวลาทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานทุกระดับของระยะเวลาทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงาน 1 - 3 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ส่วนพนักงานกลุ่มที่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 3 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าทุกระดับของรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางและระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่พนักงานทุกระดับของรายได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 8,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง

5.1.4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ต่างกัน และมีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน แต่เพศที่ต่างกัน และสถานภาพการสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษานี้ ทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 6 ข้อได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

- **สมมติฐานที่ 4** พนักงานบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน
- **สมมติฐานที่ 5** พนักงานบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน
- **สมมติฐานที่ 6** พนักงานบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคล

พนักงานส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอยู่ถึงร้อยละ 70.59 ของพนักงานทั้งหมด เพราะงานผลิตแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ความละเอียดสูง ซึ่งเหมาะสมกับเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 20-25 ปี และมากกว่า 25-30 ปี มีอยู่ร้อยละ 59.41 และ 35.29 ตามลำดับ และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 83.53 ซึ่งเป็นวัยที่จบการศึกษาได้ไม่นาน และเริ่มต้นทำงานหาประสบการณ์ ในด้านการศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งของพนักงานทั้งหมดจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช. มีอยู่ถึงร้อยละ 65.00 ของพนักงานทั้งหมด ในด้านระยะเวลาการทำงานกับบริษัท พนักงานประมาณครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 52.94 ทำงานกับบริษัทมานานประมาณ 1-3 ปี และในด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่ของพนักงานร้อยละ 54.12 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 8,000 บาท และร้อยละ 42.35 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท

เนื่องด้วยสมมติฐานที่ 4-6 สำหรับการใช้นางานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากผลการศึกษา พบว่าพนักงานของบริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย คือ 3.188 หากเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่นๆ ที่ใช้หลักการของทฤษฎีสองปัจจัยส่วนมากแล้ว พบว่าระดับของความพึงพอใจในงานอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง เช่น งานวิจัยของสร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคณะ (2536) ดิลก มุลวงษ์ (2537) และชมานันท์ เพ็ชรปรี (2541) โดยที่งานวิจัยเหล่านี้สร้างแบบวัดโดยใช้เครื่องมือในการวิจัยที่คล้ายคลึงกัน และทำการวิจัยในประเภทอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาในปัจจัยแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความสำเร็จในงานสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.713 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความภาคภูมิใจในผลงานของตน เชื่อมั่นว่าตนเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี รวมทั้งมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ ศานิตย์ บุญรัตนพันธ์ (2538) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพลิก บริษัทโมเดิร์นกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ส่วนความพึงพอใจในงานในปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในการวิจัยนี้ คือ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.744 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการเป็นปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg ที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ ถ้าไม่มีหรือมีในปริมาณที่น้อยจนไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร พนักงานจะเกิดความไม่พอใจในงานขึ้นได้ จากการศึกษาของ ไพฑูรย์ เครือแก้ว (2513) พบว่าเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งเป็นรายได้หรือค่าตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานนั้น เป็นตัวกำหนดแนวทางหรือพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นถ้าบุคคลมีรายได้สูงจากการทำงาน มีเงินทองพอใช้จ่ายก็สามารถเป็นแรงจูงใจให้เขามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ คะแนนเฉลี่ยในด้านนี้ถึงแม้จะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็เป็นคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดเมื่อพิจารณาในปัจจัยแต่ละด้านของความพึงพอใจในงานทั้ง 11 ด้าน ซึ่งอาจจะมีผลมาจากการที่พนักงานเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับกับคนกลุ่มอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกับตน และเห็นว่าไม่ได้รับความเท่าเทียมกัน หรือค่าจ้างที่ได้รับนั้นไม่เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ตนปฏิบัติ หรือค่าจ้างนั้นน้อยจนไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งของตนและครอบครัวได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิลก มุลวงษ์ (2537) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปทุมธานี มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังเว็บไซต์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเรียงลำดับในแต่ละด้านของความพึงพอใจในงาน จากระดับความพึงพอใจในงานสูงที่สุดไปถึงต่ำที่สุด ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีลำดับความพึงพอใจในงานดังนี้ (1) ความสำเร็จในงาน (2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3) ลักษณะงาน (4) การได้รับการยอมรับนับถือ (5) ความรับผิดชอบ (6) สภาพการทำงาน (7) นโยบายและการบริหารงาน (8) การปกครองบังคับบัญชา (9) ความมั่นคงในงาน (10) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (11) เงินเดือนและสวัสดิการ โดยรายละเอียดดังกล่าว ผู้ศึกษาขอเสนอพร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน พนักงานมีความเห็นว่า ตนมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความภูมิใจในผลการทำงาน รู้สึกว่าเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี และมีความตั้งใจและมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีและช่วยเหลือกันในการทำงาน เพราะมนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่ออยู่ในที่ใดและได้รับความร่วมมือช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ที่ดี ก็ย่อมมีความสุขและกำลังใจที่จะทำงาน บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวแต่โดยลำพัง ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ย่อมเกิดความวิตกกังวลต่างๆ และไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้

3. ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความเห็นว่า งานที่พนักงานปฏิบัติอยู่นั้นเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง เป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ รวมถึงเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถด้วย

4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความเห็นว่า ตนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ผลงานของตนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานได้ดี เพื่อนร่วมงานจะรับรู้และชื่นชมในการกระทำของตน เพราะทุกคนย่อมต้องการได้รับการยกย่องว่าตนดี มีความสามารถ ซึ่งการยอมรับนับถือนี้ เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบและพยายามทำงานให้สำเร็จได้ดีขึ้น และเป็นการสร้างกำลังใจและขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความเห็นว่า ตนมีความพอใจต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ โดยขนาด ปริมาณของการรับผิดชอบมีความเหมาะสม ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ให้รับผิดชอบ และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน

6. ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความเห็นว่า บริษัทได้จัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงานที่สนับสนุนการทำงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงาน และสถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อม (ขนาด แสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ เสียง กลิ่น) เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ดีแล้ว สิ่งแวดล้อมใน

การทำงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานมาก ซึ่งจะมีผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความเห็นว่า ตนมีความพึงพอใจต่อหน่วยงาน ต่อการดำเนินงานภายในหน่วยงาน หน่วยงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้รู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานยินดีปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการทำงานที่ผู้บังคับบัญชากำหนด เห็นว่านโยบายและการบริหารที่บริษัทกำหนดเอื้อให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาได้มีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม มีการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้บังคับบัญชาจะให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน เพราะความไม่เข้าใจในคำสั่ง ความลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา และหัวหน้างานที่ไม่มีความสามารถหรือไม่ให้คำแนะนำใดๆ จะเกิดผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นเหตุให้ผลงานขององค์กรหย่อนประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ด้วย

9. ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานมีความเห็นว่า บริษัทมีความมั่นคงในการดำเนินงาน งานที่ทำอยู่มีความมั่นคงพอสมควร มีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้ความสามารถ มีโอกาสที่จะได้ทำงานนั้นตลอดไป และเห็นว่าการทำงานของตนไม่มีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกสอบสวน กลั่นแกล้ง หรือถูกให้ออกจากงานได้โดยง่าย ซึ่งความมั่นคงนี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนชอบงาน

10. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พนักงานมีความเห็นว่า ตนพึงพอใจในวิธีการประเมินผลงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานปัจจุบันพอสมควร และเห็นว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และได้รับโอกาสในการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ซึ่งปัจจัยนี้มีความสำคัญมากสำหรับคนที่ชอบการโยกย้ายหรือการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้สูงขึ้น เพราะความต้องการประการสำคัญประการหนึ่งของมนุษย์คือ ความก้าวหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการหน้าที่การงานที่มีโอกาสก้าวหน้า ตราบใดที่บุคคลมีความก้าวหน้า ก็ย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยกำลังใจดีเสมอ แต่ถ้าผู้ที่ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน ซึ่งเป็นเหตุให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ เกิดการสูญเสียแรงงานในเวลาทำงาน เมื่อนานไปจะเกิดความท้อถอย เบื่อหน่ายได้

11. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานมีความเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับนั้นอยู่ในระดับที่ไม่ค่อยเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ปฏิบัติ สวัสดิการของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่ค่อยน่าพอใจมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพราะเงินเดือนเป็นสิ่ง

ตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนดเงินเดือนควรต้องมีความเป็นธรรม จึงจะสามารถสร้างขวัญหรือกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้

เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ซึ่งระบุว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ถ้าได้รับการตอบสนอง อันได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หรือเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) นั้น ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 1, 4, 3, 5 และ 10 ตามลำดับ จากคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านของปัจจัยนี้ จะเห็นได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้สูงพอควร

ส่วนปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ถ้าได้รับการตอบสนองหรือประเมินในทางบวก หรือเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) อันได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการพึงพอใจอยู่ในอันดับที่ 7, 8, 6, 11, 2 และ 9 ตามลำดับ จากลำดับและคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านของปัจจัยนี้ จะเห็นได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านนี้ต่ำกว่าปัจจัยจูงใจ

หากเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่นๆ จะพบว่า ลำดับของความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านนั้นมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของอาชีพ และบริษัทหรืออุตสาหกรรมของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เช่น งานวิจัยของ วิรัช รุ่งแจ้ง (2533) พบว่าครูผู้สอนประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในงานจากมากไปหาน้อย เรียงลำดับดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า เงินเดือนและสวัสดิการ ความรับผิดชอบ ฯลฯ และงานวิจัยของ ธวัชชัย สยัดพานิช (2544) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานกะ บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในงานจากมากไปหาน้อย เรียงลำดับดังนี้ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ฯลฯ

5.2.3 ลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

การพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ตามความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอื่น เช่น ผลงานวิจัยของ สมจิต โยธะคง (2519) ศึกษาวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษตร พบว่าระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอาชีพครูเกษตร

แต่ก็มีงานวิจัยบางเรื่องที่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารั้งนี้ เช่น ผลงานวิจัยของ อีรา เหมินทร์ (2524) ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสำหรับพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และผลงานวิจัยของ วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (2533) ที่ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท พบว่าการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยม

ส่วนเพศ และสถานภาพการสมรส จากผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเวท (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สากล จริยวิทยานนท์ (2521) ที่ได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) พบว่าสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของอาจารย์ ส่วนงานวิจัยของ ไอรส วงษ์สิทธิ์ (2528) พบว่าเพศ และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และงานวิจัยของ วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (2533) ที่พบว่าเพศ และสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของครูโรงเรียนมัธยม

อย่างไรก็ตามงานวิจัยบางเรื่องก็ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษารั้งนี้ เช่น ผลงานวิจัยของ สมจิต โยธะคง (2519) ที่พบว่า สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอาชีพครูเกษตร และอีรา เหมินทร์ (2524) ที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับลักษณะส่วนบุคคล จะเห็นได้ว่า ผลการศึกษาที่ได้จะมีทั้งสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอื่น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุจากลักษณะงาน และประเภทของงานที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงแนวคิดทฤษฎีในการเลือกปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผลการวิจัยที่ได้นั้นแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่ำที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ดังนั้นทางบริษัทฯ ควร
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใช้เห็นชอบใจขอให้นำไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความสนใจในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในเรื่องดังกล่าวเป็นอันดับต้นๆ เช่น การปรับฐานของค่าแรง หรือเพิ่มสวัสดิการด้านอื่นๆ ให้ทัดเทียมกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือบริษัทอื่นๆ ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากบุคคลภายในองค์กร เพราะการส่งเสริมคนภายในองค์กรให้ได้รับตำแหน่งงานที่ดีเป็นการกระจายข่าวที่สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่าความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน การส่งเสริมการพัฒนาพนักงานอย่างจริงจังด้วยการลงทุนให้กับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเพื่อการเติบโตในระยะยาวจึงเป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้ว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะต้องใช้เงินลงทุนที่สูง แต่ก็ให้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่า เพราะทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของตัวพนักงาน จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นเพื่อให้พนักงานพร้อมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น และให้พนักงานพร้อมรับมือกับการก้าวขึ้นไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้นและให้มีความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานเพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการวิจัยในบริษัทผู้ผลิตแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์รายอื่นๆ หรือในอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกัน

5.3.2.2 ควรมีการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้ โดยเว้นระยะห่างพอสมควร ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม หรือแม้แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารไประยะหนึ่ง

5.3.2.3 ควรมีการวิจัยในกลุ่มพนักงานระดับอื่นๆ รวมถึงโรงงานอื่นในบริษัท อื่นในเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้วย เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมและแต่ละด้านของแต่ละปัจจัย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกันและนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลต่อไป

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2540. สถิติสำหรับงานวิศวกรรม. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจรวิทย์ อุตวัฒน์. 2545. "ทัศนคติและปัจจัยจูงใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 กรณีศึกษา ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ในกลุ่มโครงรถของบริษัทอโต้ลกลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จารุวรรณ ชิตโชติ. 2540. "ความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณีพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. 2537. "ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ." รายงานวิจัย, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนานุช ดิษฐเนตร. 2536. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชมานันท์ เพ็ชรปรี. 2541. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานวิชาชีพบัญชีในกลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครื่องซีเมนต์ไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดีลก มุลวงษ์. 2536. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. 2530. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย สยัดพานิช. 2544. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)." สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธนัชชฎวรรณ พุทธรักษา. 2542. "ผลกระทบของการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต่อดุลการค้าของประเทศไทย." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ธีรา เหมินทร์. 2524. "เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นพดล ลิ้มสุรัตน์. 2526. "จิตวิทยาในการสร้างขวัญกำลังใจ." บิสสิเนสวีค. 5(17) : 58-60.
- ปิยะวดี สังข์หนู. 2542. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศรีตรังแอโกรอินดัสทรี จำกัด (มหาชน)." สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปรีชา อ่อนศรี และคณะ. 2545. "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท วัสดุก่อสร้างซิเมนต์ไทย (เฉพาะผลิตภัณฑ์ล้งคา)." รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิทยการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พันธ์ชนก สกุลพราหมณ์. 2537. "ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพฑูรย์ เครือแก้ว. 2513. ลักษณะสังคมไทย. กรุงเทพฯ : เลียงเชียงเจริญ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิรัช รุ่งแจ้ง. 2533. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำภาค ศึกษาทั่วประเทศ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรนาถ มานะกิจ. 2533. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒินันท์ วิมลศิลป์. 2533. "บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชุมชน." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศานิต ศรีรัตน์. 2540. "ความพึงพอใจในงานนักบินการบินไทย." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศานิตย์ บุญรัตนพันธ์. 2538. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดิร์นฟอรั่ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมจิต โยธะคง. 2519. "วิเคราะห์ความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษียณในโรงเรียน และวิทยาลัยเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมชาย ชัยยุทธ์. 2537. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาลังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2536. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.

สมหมาย เนตรภู และคณะ. 2543. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพโปรเซสส์ จำกัด (มหาชน)." รายงานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สร้อยนา วัฒนาภิตติกุล และคณะ. 2536. "ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มินิแบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน)." รายงานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เสาวรส เกียรตินาด. 2534. "ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ที่สอนระดับปริคณิณ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพ ดอกกุหลาบ. 2534. "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภภาพรณ นิมมณี. 2540. "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไอรส วงษ์สิทธิ์. 2528. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง : ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อบริษัทที่ทำงานอยู่

ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน ขอความกรุณาตอบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรการวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นผลการวิจัยที่ปรากฏจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด และเป็นเพียงการวิจัยที่อาจเป็นข้อเสนอแนะในการชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- [] ชาย
[] หญิง

4. วุฒิการศึกษา

- [] มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
[] มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือ ปวช.
[] อนุปริญญา หรือ ปวส.
[] ปริญญาตรี
[] อื่นๆ ระบุ _____

2. อายุปัจจุบันของท่าน

- [] ต่ำกว่า 20 ปี
[] 20 – 25 ปี
[] มากกว่า 25 – 30 ปี
[] มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป

5. ระยะเวลาการทำงานของท่านในบริษัทนี้

- [] น้อยกว่า 1 ปี
[] 1 - 3 ปี
[] มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพปัจจุบัน ของท่าน

- [] โสด
[] สมรส
[] หย่า

6. รายได้ของท่านต่อเดือน

- [] น้อยกว่า 5,000 บาท
[] 5,000 – 8,000 บาท
[] มากกว่า 8,000 บาท ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความสำเร็จในงาน					
1. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
2. ท่านมีความภูมิใจมากกับผลการทำงานของท่าน					
3. ท่านเชื่อว่า ตัวท่านเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี					
4. ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
5. เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับนับถือตัวท่าน					
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความยอมรับในผลงานของท่าน					
7. เมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดี เพื่อนร่วมงานจะรับรู้และชื่นชมการกระทำของท่าน					
ด้านลักษณะงาน					
8. งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
9. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่น่าสนใจ					
10. งานที่ท่านทำอยู่ ทำให้ท่านเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
11. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ					
ด้านความรับผิดชอบ					
12. ท่านมักได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ					
13. ในแผนกของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนอย่างชัดเจน					
14. ท่านรู้สึกพอใจต่องานที่รับผิดชอบ					
15. งานของท่านมีขนาด ปริมาณของการรับผิดชอบที่เหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
16. ในงานที่ท่านทำอยู่ ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
17. ท่านมีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน					
18. ท่านเห็นว่าวิธีการประเมินผลงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
19. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน มีส่วนส่งเสริมท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
20. ในแผนกของท่านได้จัดทำคู่มือหรือมีระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่ช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและง่ายขึ้น					
21. ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบริษัทฯ เสมอ					
22. ในแผนกของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ไม่มีการก้าวก่ายหน้าซึ่งกันและกัน					
23. กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
24. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
25. ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
26. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
27. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้มีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านสภาพการทำงาน					
28. เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการทำงานที่บริษัทจัดให้อยู่ในเกณฑ์ที่สนับสนุนการทำงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
29. ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานในบริษัทของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่ดี					
30. สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อม (ขนาด แสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบถ่ายเทอากาศ เสียง กลิ่น) เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
31. ท่านได้รับเงินเดือนในระดับที่เหมาะสมกับลักษณะและปริมาณงานที่ปฏิบัติ					
32. สวัสดิการของบริษัทนี้ อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในพื้นที่ใกล้เคียงกัน					
33. รายได้จากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านได้รับในปัจจุบันมากกว่าเพื่อนของท่านที่ทำงานในลักษณะคล้ายคลึงกันในบริษัทอื่น					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
34. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
35. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
36. เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานมักจะให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี					
ด้านความมั่นคงในงาน					
37. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน					
38. การทำงานที่นี้ โอกาสที่ท่านจะถูกให้ออกจากงานนั้นมีน้อย					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ทำการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ ๒๑๒๐

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๕ สิงหาคม ๒๕๔๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.จ่านงค์ จิ่งธีรพานิช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมแพ่งวงจรรอิเล็กทรอนิกส์ ทัศนศึกษา บริษัทอินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

สารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ ๒920

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณมยุรี นิละน้อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมแมงวงจระอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา บริษัทอิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร: 3264325

สารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 2920

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสุรียา พันธุ์ศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมแพวงจระอิลเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยศึกษา บริษัทอิน โนเวกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน”

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ ๒๑๒๐

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๘ สิงหาคม ๒๕๔๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณเบญญพนต์ เลื่อนสุขสันต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมแพวงจระเข้อิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัย บัณฑิตอินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน”

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร 3264325

สารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 2919

คณะกรรมการผู้ค้ำประกัน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัย บัณฑิตศึกษา บริษัทอินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 เมื่อการนำเอกสารนี้ไปใช้แล้ว หากมีข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบทันที

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นางสาวนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย
- ที่อยู่ 97/53-54 ถนนชุมพล ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
24000
- วันเดือนปีเกิด 30 มีนาคม 2517
- ประวัติการศึกษา วิทยาศาสตร์ สาขาเคมีอุตสาหกรรม ปีการศึกษา 2538
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ประวัติการทำงาน
- ก.ค. 2539 – ส.ค. 2541 วิศวกรควบคุมกระบวนการผลิต
บริษัท อัลฟาเทค อิเล็กทรอนิกส์ (มหาชน) จำกัด
 - ส.ค. 2541 – พ.ค. 2545 วิศวกรควบคุมกระบวนการผลิต
บริษัท ฮานาเคมีคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด
 - พ.ค. 2545 – ปัจจุบัน วิศวกรแผนกคุณภาพ
บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้