

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย

FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF OPERATOR
IN HARD DISK DRIVE INDUSTRY IN THAILAND



ฉพ.
๒/๑๐๒๑/๑๕๔๘

ประภาวรรณ แผงศรี
PRAPAWAN PANGSRI

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 60954
วัน,เดือน,ปี..... - 7 ก.ค. 2549

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2548

ISBN 974-15-1631-2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้ง
หากมีการนำไปใช้

14502411
b.....
i.....

**FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION OF OPERATOR
IN HARD DISK DRIVE INDUSTRY IN THAILAND**



**A THESIS 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**

2005

ISBN 974-15-1631-2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2005

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยูเซ่เห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการจำแนกข้อมูลพื้นฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความกรุณาให้คำชี้แนะจาก รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร. จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผศ.กิตติพงศ์ มะโน ผศ.วิสุทธิ์ อธิพรธรรม และผศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ ที่ได้สละเวลาในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ รวมทั้งการให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ดร.จ่านง จิ่งธีรพานิช อ.ณัฐวุฒิ โรจน์นริตติกุล คุณคิดก มุลวงษ์ คุณไสว เชื้อสาวะดี และคุณดวงใจ ดวงตา ที่ได้สละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจนใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ โรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไทร์ในประเทศไทยทั้ง 4 บริษัท ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอบคุณพนักงานระดับปฏิบัติการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณดวงใจ ดวงตา หัวหน้าส่วนประกันคุณภาพและพี่ๆน้องๆแผนกควบคุมคุณภาพ บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด ที่ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนการศึกษาคลอดมา

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ธุรการสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ในความช่วยเหลือในการดำเนินงานติดต่อ ประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำและการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณ คุณวรรณมา สิริพัฒนภิญโญ คุณวิภาดา นาคไพรัช คุณไพฑูรย์ พันธุศิริธ และคุณอรุณ คังเจริญ เพื่อนๆพี่ๆและน้องๆสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมทุกคน ที่ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุน จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา น้องสาว และบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัยที่สนับสนุนเข้าใจ และให้กำลังใจในการศึกษาและการจัดทำวิทยานิพนธ์คลอดมา

ประภาวรรณ แพงศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	IV
สารบัญ	V
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	IX
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	4
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ประวัติความเป็นมาของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์	8
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	10
2.2.1 ความหมาย	10
2.2.2 ความสำคัญและความพึงพอใจในงาน	11
2.2.3 ประโยชน์ของการสร้างทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจในงาน	14
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน	15
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	20
2.4.1 ทฤษฎีเชิงเนื้อหา	21
2.4.2 ทฤษฎีจิตใจเชิงกระบวนการ	28
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	43
3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย.....	52
4.2 การวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ในประเทศไทย.....	55
4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	76
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	78
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	86
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามการวิจัย.....	87
ประวัติผู้เขียน.....	93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow.....	22
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยในแต่ละบริษัท.....	44
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย.....	52
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ระดับของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน โรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ในประเทศไทยในแต่ละด้าน	55
4.3 แสดงค่า p-value ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับของความความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน โรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย	58
4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในงาน	61
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	62
4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน	64
4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ	65
4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	66
4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ ปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการปกครองบังคับบัญชา..	67

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสภาพการทำงาน	68
4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	69
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	71
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความมั่นคงในงาน	72
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านนโยบายและการบริหารงาน	73
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ในประเทศไทย.....	4
2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ.....	26
2.2 ทฤษฎีของ Maslow, Alderfer, Herzberg and McClelland.....	28
2.3 รูปแบบความคาดหวังพื้นฐาน	29
2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์.....	30
2.5 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของล๊อค.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านองค์กรธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลาเนื่องด้วยผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในงานอุตสาหกรรมพฤติกรรมการผลิตของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน นับว่ามีความสำคัญยิ่งกว่าองค์ประกอบอื่นๆ เพราะถึงแม้ว่าอุตสาหกรรมนั้นๆจะมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับการผลิตที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพดีเยี่ยมแต่ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในการผลิตมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเป้าหมายการผลิตแล้วงานผลิตนั้นจะประสบปัญหาและเกิดความล้มเหลวมากกว่าความสำเร็จ

ปัจจัยในการบริหารงาน 4 ประการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือทุนทรัพย์ (Money) วัสดุหรืออุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการคือ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดการเกี่ยวกับบุคคล การประสานงานและการควบคุม การบริหารที่ดีเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ข่อมต้องอาศัยบุคลากรที่ดีที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด ดังนั้น จึงถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด (ปิยะวดี สังข์หนู.2542)

สมชาย ชัยยุทธ์ (2537) กล่าวว่า การบริหารคนเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีปัญหาอุปสรรคมากกว่าการบริหารเรื่องอื่นใด

1. เรื่องของคนเป็นเรื่องวัดได้ยากไม่เหมือนการบริหารการเงิน การผลิตหรือการขาย ซึ่งผู้บริหารสามารถวัดได้ว่าการบริหารเงินได้ผลดีหรือไม่ ผลิตสินค้าได้ตามที่ต้องการหรือไม่หรือขายได้ตามเป้าหมายหรือไม่ แต่การบริหารคนนั้นวัดได้จากว่าได้รับความสำเร็จหรือไม่ ถึงแม้จะมีผู้พยายามวัดประสิทธิภาพในการบริหารคน เช่น วัดสถิติการขาดงาน การลา การเจ็บป่วย การประสบอุบัติเหตุ หรือแม้การวัดผลผลิตต่อคน แต่ก็อาจมีปัจจัยอื่นๆ เข้ามามีอิทธิพลด้วย

2. เรื่องของคนเป็นเรื่องจิตใจ เมื่อองค์กรจ้างพนักงานคนหนึ่ง จะต้องรวมถึงจิตใจของคนนั้นด้วย แต่เมื่อองค์กรซื้อเครื่องจักร เครื่องจักรนั้นไม่มีจิตใจรวมอยู่ด้วย ถึงแม้จะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรือหุ่นยนต์ที่มีสมรรถนะสูงก็ตาม ดังนั้นการบริหารคนจึงยากกว่าการบริหารเครื่องจักร

3. เรื่องของคนเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก เป็นเรื่องที่ไม่แม้แต่ผู้บริหารเองก็มีปัญหา เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยสิ่งแวดล้อม สถานการณ์และเวลาด้วย ดังนั้น จึงปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่ในสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะต้องบริหารคนมักจะพยายามเลี่ยงปัญหาเรื่องคนอยู่เสมอ เช่น พยายามใช้เครื่องจักรแทนคนหรือใช้คนเมื่อจำเป็น เป็นต้น แต่ก็ยังหลีกเลี่ยงไม่พ้นปัญหา เพราะองค์กรใดๆ จะปราศจากคนไม่ได้

เมื่อปัญหาเรื่องคนเป็นเรื่องที่ยุ่ยาก วัตถุประสงค์ยาก เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจ และมีความแปรเปลี่ยนได้ง่ายตามสถานการณ์และเวลา จึงก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคอยู่เสมอ ปัจจัยเรื่องคนจึงเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร

จะเห็นว่าในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปทั้งในด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ งานสื่อสาร งานอุตสาหกรรม งานสื่อสารโทรคมนาคม เป็นต้น และในงานต่างๆ ที่ได้กล่าวมา มีการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ดังนั้น อุตสาหกรรมที่จะได้รับผลสืบเนื่องจากการที่คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมทั่วโลก คือ อุตสาหกรรมการผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ซึ่งมีการแปรผันตามตลาดและความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ไม่ได้เป็นเพียงส่วนประกอบในคอมพิวเตอร์เท่านั้น เนื่องด้วยเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับชีวิตประจำวัน จึงมีการนำฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ไปเป็นส่วนประกอบในอุปกรณ์ต่างๆ ดังนี้ คอมพิวเตอร์แบบพกพา กล้องดิจิทัล อุปกรณ์ที่ใช้ฟังเพลง เป็นต้น เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้มากขึ้น ซึ่งอุตสาหกรรมประเภทนี้เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดและรอบคอบ จึงใช้บุคลากรในระดับปฏิบัติการเป็นจำนวนมาก ดังนั้น เมื่อมีคนเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรและเป็นตัวแปรในเรื่องคุณภาพของงานด้วย ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะเปลี่ยนแปลงเมื่อมีปัจจัยด้านต่างๆ มากกระทบ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำงาน

จากที่กล่าวข้างต้น พนักงานระดับปฏิบัติการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมมีผลกระทบต่องานโดยตรง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของสภาวะทางอารมณ์ของพนักงานจะมีผลกับชิ้นงาน และอัตราการเข้า – ออก ของพนักงานในระดับปฏิบัติการมีสูงกว่าพนักงานระดับอื่น ดังนั้น จึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยในภาพรวมและรายด้านคือ 1.ความสำเร็จในงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ลักษณะงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 6. นโยบายและการบริหารงาน 7. การปกครองบังคับบัญชา 8. สภาพการทำงาน 9. เงินเดือนและสวัสดิการ 10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 11. ความมั่นคงในงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ ต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญ .05

1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งแบ่ง องค์ประกอบในการทำงานที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.4.1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) จะเป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นสภาพแวดล้อมของ งาน เป็นสิ่งอยู่ภายนอกร่างกายของบุคคล (Extrinsic factors) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความ ต้องการ เช่น ทางกาย ทางความมั่นคงปลอดภัยหรือทางสังคม เป็นต้น บุคคลจะได้รับการปลดปล่อย จากความพอใจ เขจะมีลักษณะอารมณ์เป็นปกติสุข แต่ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ดังกล่าวเขาจะเกิดความไม่พอใจ เกิดความเครียดและวิตกกังวล

ปัจจัยค้ำจุนนี้ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เงินค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และกับผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

1.4.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) เป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นเนื้อหาของงานโดยตรง เป็นสิ่งที่เกิดภายในร่างกายของบุคคล (Intrinsic factors) ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองใน ความต้องการด้านความยกย่องนับถือตน หรือในด้านอิสระในการกระทำและด้านพัฒนาศักยภาพของคน บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจ เขาก็จะทำงานได้มากยิ่งขึ้น หมกมุ่นกับมันมากยิ่งขึ้น แต่หากเขาไม่ได้รับ ความรู้สึกเหล่านี้ เขาก็ไม่มีความรู้สึกใด

ปัจจัยจูงใจนี้ถือว่าเป็นสิ่งปรารถนาให้ปรากฏอยู่ในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในงาน การได้รับการ ชกย่อง การได้รับรู้ว่าได้เป็นบุคคลสำคัญ การได้รับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ และ ลักษณะของงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นต้น

จากทฤษฎีของ Herzberg ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิดใน การวิจัย เพื่อให้สอดคล้องกับในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย โดยมีกรอบ แนวความคิดทั้งหมด 11 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงาน

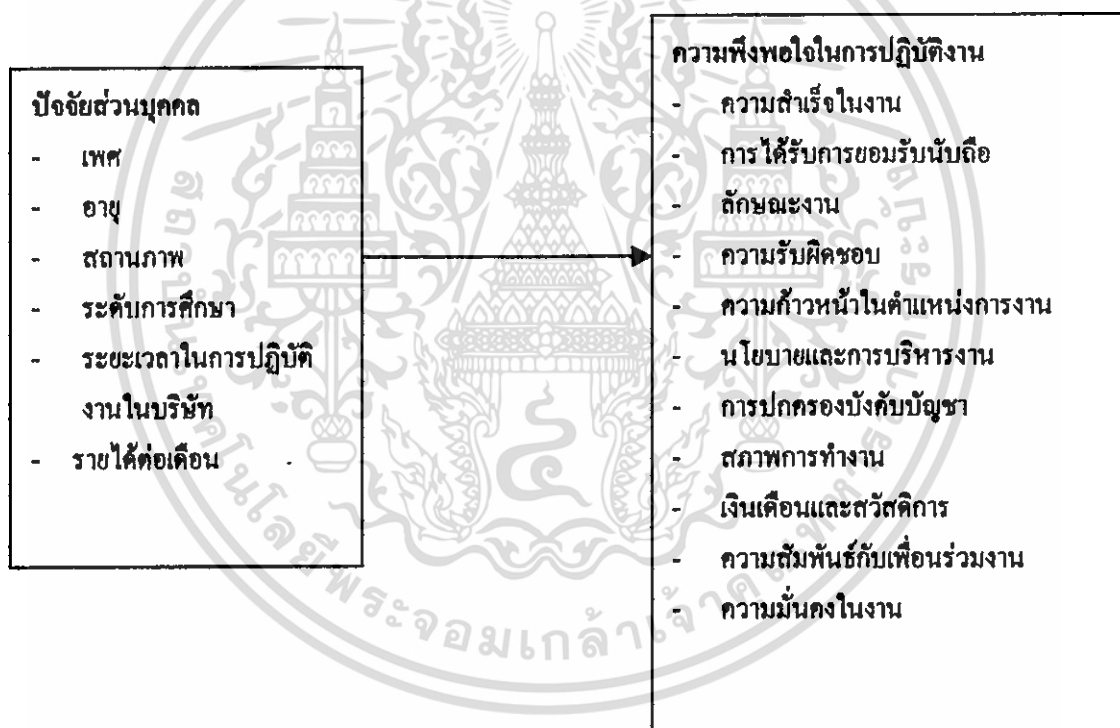
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
6. นโยบายและการบริหารงาน
7. การปกครองบังคับบัญชา
8. สภาพการทำงาน
9. เงินเดือนและสวัสดิการ
10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
11. ความมั่นคงในงาน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย โดยมีกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย จำแนกปัจจัยแต่ละด้านที่เกี่ยวข้อง 11 ด้าน คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การงาน นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงานในปี พ.ศ. 2548

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย จำนวน 24,445 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย จำนวน 394 คนโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท
6. รายได้ต่อเดือน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย 11 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
6. นโยบายและการบริหารงาน
7. การปกครองบังคับบัญชา
8. สภาพการทำงาน
9. เงินเดือนและสวัสดิการ
10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
11. ความมั่นคงในงาน

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ อันเป็นผลจากทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางคำร่างกายและจิตใจ จากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานซึ่งได้รับค่าจ้างในการว่าจ้างของนายจ้างเป็นรายวัน ปฏิบัติงานในสายการผลิตหรือกระบวนการผลิตโดยตรงของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์

ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จได้ตามเป้าหมายอย่างครบถ้วนตามกำหนดเวลา และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ให้เกียรติ และความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่มีลักษณะเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติทำพยาย ความรู้ ความสามารถ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดสร้างสรรค์

ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษด้วยความตั้งใจเอาใจใส่ รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่จนสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษา อบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายการบริหารงานที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ มีการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร และตรงกับงานที่รับผิดชอบและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการบริหาร

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง รูปแบบการปกครองบังคับบัญชา การสั่งการ และการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาที่เน้นการมีส่วนร่วม

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน มีแสง เสียง อุณหภูมิ ที่เหมาะสม ปราศจากสิ่งรบกวน

เงินเดือน หมายถึง รายได้ประจำที่รับเป็นรายเดือนที่เหมาะสม และเพียงพอแก่การดำรงชีพ ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา และค่าตอบแทนอื่นๆที่รับเป็นรายเดือนเหมาะสมและเป็นธรรม

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์เกื้อกูลในรูปสวัสดิการต่างๆ เช่น หอพัก ค่าช่วยเหลือ กรณีเจ็บป่วยและผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับ เป็นต้น

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันเอง ทั้งทาง ด้านงานและส่วนตัวด้วยความเป็นมิตรต่อกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพ มีงานทำตลอดไป มีรายได้อัน
ที่แน่นอน และรู้สึกเป็นงานที่มีคุณค่า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆ ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมาของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์

ปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ทำให้ความต้องการฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ทั่วโลก อุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์จึงมีการแข่งขันกันสูงขึ้น มีการขยายฐานการผลิตเข้ามาเอเชียและมีการขยายเข้ามาในประเทศไทยด้วย เนื่องจากเล็งเห็นถึงปัจจัยความพร้อมด้านสาธารณูปโภคที่จะมารองรับอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์ไฮเทคการมีกลุ่มซัพพลายเออร์ที่สามารถป้อนวัตถุดิบได้อย่างเพียงพอและประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าคอมพิวเตอร์ของไทย บริษัทผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยมี 4 บริษัทคือ

- 1.บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด
- 2.บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด
- 3.บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล ประเทศไทย จำกัด
4. บริษัท ฟุจิซี ประเทศไทย จำกัด

ในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีการพัฒนาขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานและความต้องการของตลาด โดยมีการแยกประเภทของการใช้งานคือ ฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่ใช้กับกล้องดิจิทัล ซึ่งฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ประเภทนี้กำลังเป็นที่ต้องการของตลาด เพราะเป็นฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ที่มีขนาดเล็กแต่สามารถจุข้อมูลได้มาก

2.1.1 กระบวนการผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์

การประกอบฮาร์ดดิสก์ไครฟ์มีขั้นตอน ดังนี้

1. Recieving คือ การรับวัตถุดิบเข้ามาจากซัพพลายเออร์ มีการตรวจสอบก่อนนำเข้ามาใน

กระบวนการผลิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. Cleaning คือ กระบวนการล้างชิ้นส่วนต่างๆก่อนทำการประกอบ
 3. HSA (Head Stack Assembly) คือ ขั้นตอนการประกอบหัวอ่าน – เขียนข้อมูลที่อยู่ภายในฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ และชิ้นส่วนสำคัญต่างๆเช่น เส้นสายไฟ และมีการตรวจสอบความเสียหายของชิ้นงาน
 4. HDE (Hard Disk Enclosure) คือ การประกอบชิ้นส่วนต่างๆของฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ มีการนำ HSA มาประกอบด้วย แต่ยังไม่มีการประกอบแผงวงจรด้านนอก และมีการตรวจสอบความเสียหายของชิ้นงาน
 5. STW (Servo Track Writer) คือ การแบ่งช่องการเขียนข้อมูลบนแผ่นดิสก์ให้เป็นส่วน
 6. LPP (Leak Purging Particle) คือ การตรวจสอบรอยรั่ว พร้อมทำความสะอาดและตรวจสอบฝุ่นภายในชิ้นงาน
 7. Final Assembly คือ การประกอบแผงวงจรควบคุมเข้ากับชิ้นงาน
 8. Test คือ กระบวนการตรวจสอบการทำงานของฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
 9. Featuring คือ กระบวนการตรวจสอบงานเสียขั้นสุดท้าย พร้อมทั้งติด Label
 10. Packaging คือ การบรรจุหีบห่อเป็นขั้นสุดท้าย
 11. HDD (Hard Disk Drive) คือ ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่สามารถนำไปใช้กับคอมพิวเตอร์ได้
- ในแต่ละบริษัทมีการนำเทคนิคด้านคุณภาพ เทคนิคด้านการบริหาร เป็นต้น มาใช้ในบริษัทเพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการผลิตให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ ดังนั้นพนักงานคือองค์ประกอบที่สำคัญของสายการผลิต และในสภาวะปัจจุบันพนักงานต้องทำงานอย่างหนัก ต้องทำงานแข่งกับเวลา ในแต่ละสายการผลิตมีการเปรียบเทียบให้พนักงานเห็นตลอดเวลาว่าผลงานที่ร่วมกันทำได้ ณ เวลานั้น สูงหรือต่ำกว่าเป้าหมาย ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละทีมได้ นอกจากนี้พนักงานยังได้รับแรงกดดันจากหลายด้าน ทั้งในด้านหัวหน้างานที่คอยสอดส่องดูแลอย่างใกล้ชิด ด้านเพื่อนร่วมงานเพราะเป็นระบบการทำงานเป็นทีม ซึ่งถ้าคนใดทำงานช้าก็จะมีผลต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนที่อยู่ในทีมเดียวกัน ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดในระหว่างการทำงานได้ ทั้งนี้เพื่อต้องการให้ได้ปริมาณการผลิตตามที่ฝ่ายวางแผนการผลิตได้วางแผนไว้ จึงควรทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อทราบระดับความพอใจของพนักงานว่าพนักงานมีความพึงพอใจหรือไม่พอใจในด้านใดบ้าง เพื่อประโยชน์ในการสร้างสิ่งจูงใจหรือเพิ่มสิ่งต่างๆเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสบายใจและทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการลาออกของพนักงานด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของคนที่มีต่องานที่ทำ ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานและได้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานหลายท่าน ดังนี้

McCormic and Ilgen (1980) อ้างใน พรณราย ทรัพย์ประภา (2539) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงทัศนคติที่คนเรามีต่องานของเขา ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นการตอบสนองทางอารมณ์เกี่ยวกับงานซึ่งแตกต่างกันไปตามบุคคลแต่ละคน

Locke (1976) อ้างในขนิษฐา วิเศษสาธ (2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจ อันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของแต่ละบุคคล

Strauss and Sayless (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกชอบและมีความประสงค์ที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด การจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อาจจะเนื่องมาจาก องค์กรประกอบหลายประการ คือ ลักษณะงานดี จัดบริการดี มีผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในงาน

กิติมา ปรีดีคิด (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานการปฏิบัติงานเป็นผลรวมของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่เขารู้สึกว่าเขาทำงาน ได้สำเร็จได้รับการยกย่อง และมีความก้าวหน้าในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

พิมลจันทร์ นามวัฒน์ (2532) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานหมายถึงทัศนคติหรือภาวะภายในของบุคคลแต่ละคนโดยที่ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ การปฏิบัติงานที่ดีย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก็อาจก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างคนงานได้

อารี เพชรพุด (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของคนงานที่มีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดจากประสบการณ์การทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจ มีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ ได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของ ลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานนั้น

2.2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานก็เพื่อที่จะศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อที่จะนำปัจจัยเหล่านี้มาเป็นเครื่องช่วยในการจูงใจ การศึกษาเรื่องความพึงพอใจนั้นอาจกระทำด้วยการสำรวจหาท่าทีที่พนักงานมีต่อปัจจัยต่างๆในการทำงานเมื่อท่าทีต่อปัจจัยใด ไม่เป็นที่น่าพอใจ ฝ่ายบริหารก็จะได้นำมาดำเนินการคัดแปลงแก้ไขการบริหารปัจจัยนั้นเสีย เพื่อเปลี่ยนแปลงท่าทีที่พนักงานมีต่อปัจจัยเหล่านั้นอันจะนำมาซึ่งความพอใจโดยส่วนรวมที่สูงขึ้นได้ทางหนึ่ง นอกจากนั้นท่าทีและทัศนคติที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นอาจใช้เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณา คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานได้ด้วย ดังนั้น จึงแยกความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานได้ดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเลือกใช้วิธีการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างถูกต้อง
4. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
6. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
7. ทำให้องค์กรเป็น องค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
8. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ ที่ดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
9. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
10. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

ส่วนแนวความคิดของ ปภาวดี ดุลยจินดา (2532) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ ทำทลายความสามารถของบุคคล และในขณะที่เดียวกันชีวิตในการทำงานจะต้อง เป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับพนักงาน อีกทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ใน การทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ ความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความ มุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็น ไปตามเป้าหมายขององค์กร

ผจญ เฉลิมสาร(2547) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งที่สำคัญ ของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและ แพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม หากกล่าวถึงความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานแล้ว เราจะพบว่า มีผู้รู้ นักวิชาการ หรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้น่าสนใจหลายประเด็น คือ

1.เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการ เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดกันเกี่ยวกับวินัยอ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายทั้งทางกว้างและทางแคบ ซึ่งได้รวบรวมความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบ คือ ผลที่มีต่อคนงานซึ่งหมายถึงการปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุมที่หมายถึงการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศสใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวียหรือในญี่ปุ่น ใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ

แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล

จากความหมายต่าง ๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ Richard E. Walton (1991) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้น เป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มี ลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมี โอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social- Integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกัน ในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐาน ของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะ ส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูดมีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้อง ไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆทั้งในด้านผลผลิตการจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ ก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานติดตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด เราคงได้ยิน ได้ฟังหรือเห็นภาพความขัดแย้ง ภาพการหยุดงานเพื่อประท้วงหรือเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ใช้แรงงานอยู่เสมอ หรือเหตุการณ์ในบางประเทศที่มีการประท้วงจนเกิดเรื่องราวใหญ่โตขึ้นนั้นเป็นเพราะผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกว่ากำลังถูกลิดรอนสิทธิ คุณภาพชีวิตการทำงานต่ำลงผลที่ตามมาคือ ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตที่ด้อยคุณภาพจนมีผลทำให้การส่งออกไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายได้ ซึ่งนอกจากองค์กรจะสูญเสียรายได้จำนวนมากแล้ว พนักงานเองก็ต้องประสบความลำบากและขาดรายได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย

2.2.3 ประโยชน์ของการสร้างทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2540) ได้กล่าวว่องค์กรทำการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร องค์กรหลายแห่งค้นพบว่า การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในการทำงาน เช่น ถ้าผู้บริหารมองเห็นแนวโน้มของทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานลดลงเนื่องจากผลตอบแทนแล้ว องค์กรก็ควรจะต้องระมัดระวังปัญหาในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารควรมีการทบทวนนโยบายเสียใหม่เพื่อค้นหาว่าทำไมคนงานจึงเกิดความไม่พึงพอใจสูงขึ้น

2. ค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน องค์กรควรจะใช้การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อค้นหาสาเหตุการออกจากงานและการขาดงานเพราะบางทีพฤติกรรมของคณงานที่แสดงออกมาอาจเกิดจากผลตอบแทนค่าจ้างที่ต่ำ งานไม่ท้าทายหรือโอกาสการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานมีน้อย เป็นต้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้คณงานลาออกจากงานหรือขาดงานก็ได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่มีการสำรวจหรือคาดคะเนสาเหตุ อาจสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้ในที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน การสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานสามารถใช้ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กร ได้ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างทัศนคติของพนักงานก่อนการเปลี่ยนแปลงกับทัศนคติหลังการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ผู้บริหารจึงสามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงานได้

4. กระตุ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น โดยทั่วไปการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจะต้องปกปิดชื่อของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จึงจะทำให้พนักงานมีอิสระในการให้ข้อมูลเพราะข้อมูลบางข้อมูลไม่สามารถพูดกับผู้บริหารได้โดยตรง ดังนั้นการสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนได้อย่างดี และการสำรวจความพึงพอใจนี้จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างได้ด้วย เพราะผู้บริหารได้รู้ปัญหาแล้วสามารถดำเนินการได้เพราะถ้าไม่ดำเนินการอาจเป็นปัญหาต่อการบริหารงานในอนาคตได้

กล่าวโดยสรุป การสร้างทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลโดยตรงกับการบริหารงานและเพิ่มผลผลิตขององค์กร ผู้บริหารที่ฉลาดและต้องการประสบผลสำเร็จในการทำงานควรทำให้คนงานมีทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างทัศนคติและความพึงพอใจ ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งสภาพแวดล้อมขององค์กร บุคคลหรืองาน เพื่อศึกษาดูว่าจะมีปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน หลังจากนั้นผู้บริหารควรหาวิธีการปรับปรุงเพื่อให้คนงานมีทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะถ้าคนงานมีทัศนคติและความพึงพอใจต่องานก็จะทำให้เกิดการลดปัญหาและข้อยุ่งยากต่างๆ ในการบริหารงาน มีความรักและจงรักภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการเข้าออกงาน ลดการขาดงาน ลดการร้องทุกข์ ลดพฤติกรรมก้าวร้าวและในระยะยาวก็จะเกิดการเพิ่มผลผลิต

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

ในการบริหารบุคคลเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุข มีความพึงพอใจในการทำงานสามารถปฏิบัติงานไปได้อย่างรวดเร็วจนประสบผลสำเร็จ นอกจากผู้บริหารจะต้องเข้าใจและรู้จักเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อจูงใจผู้ปฏิบัติงานตามทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีที่เน้นปัจจัยและทฤษฎีที่เน้นกระบวนการดังที่กล่าวมาแล้วนั้น นักวิชาการทั้งของต่างประเทศและของไทยยังได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานไว้มากมาย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวค่อนข้างใกล้เคียงกับกลุ่มทฤษฎีการจูงใจที่เน้นปัจจัยมากที่สุด ดังที่พอจะรวบรวมและนำ มากล่าวไว้ในที่นี้ ดังต่อไปนี้

Zelenik (1958) อ้างใน สร้อยขณา วัฒนาภิตติกุล (2536) ได้กล่าวว่ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอาจรวบรวมจำแนกเป็นทฤษฎีการให้รางวัลดังนี้ คือ

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ การให้ทำงานตามความถนัด ความต้องการเหล่านี้ผู้บริหารจะเป็นผู้จัดการตอบสนองให้

2. ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหู่พวก ความต้องการแสดงความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ๆ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการหู่คณะ

ลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรในหน้าที่ต่าง ๆ กัน มีผลต่อองค์กร ทั้งในด้านความสำเร็จและความล้มเหลว องค์กรจึงให้ความสนใจลักษณะหรือพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรทุกระดับคือพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนระดับกลุ่มและระดับผู้นำรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยเฉพาะความขัดแย้งกล่าวคือ

1. พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนเกิดจากลักษณะดังนี้คือ หน้าตา บุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบ เป็นต้น ความแตกต่างกันดังกล่าวนี้ จะมีผลต่อองค์กรในลักษณะต่าง ๆ กัน ตัวอย่างเช่น องค์กรที่มีบุคลากรความรู้ความสามารถ และมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ องค์กรก็ก้าวหน้า ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรไร้ความสามารถก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างแน่นอน

2. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกทางใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรหรือต่องานที่เป็นไปในทางดี ทางสร้างสรรค์ เกิดบรรยากาศที่ดี บุคลากรรักและสนใจต่องานหน้าที่จึงมุ่งมั่นทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

3. การจูงใจขององค์กรจะทำงานได้สำเร็จต้องอาศัยบุคลากรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน บุคลากรจะให้ความร่วมมือเพียงใดขึ้นอยู่กับว่า มีแรงจูงใจให้เขาสามารถทำงานด้วยความเต็มใจเพียงใด การจูงใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจ สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากรทุกคนในองค์กร

นิสคาร์ก เวชยานนท์ (2546) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพอใจในงาน แยกประเภทได้ดังนี้

Motivators of Job Satisfaction

1. Promotion Opportunities : โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
2. Opportunities for personal growth : โอกาสในการเติบโตส่วนบุคคล
3. Recognition : การได้รับการยอมรับ
4. Responsibility : ความรับผิดชอบ
5. Achievement : การประสบความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Hygiene Factors of Job Dissatisfaction

1. Quality of Supervision : คุณภาพของการควบคุมดูแล
2. Pay : ค่าตอบแทน
3. Company Policies : นโยบาย - วัตถุประสงค์ขององค์กร
4. Physical working conditions : สภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. Relations with others : ความสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. Job security : ความมั่นคงในงาน

วิชัย โสสุวรรณจินดา (อ้างในพงศ์ หรคาล.2540) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัย 4 ประการ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ คือ
 - ประสบการณ์ คือถ้าบุคคลที่ทำงานในองค์กรจนเกิดความชำนาญในงานมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลผู้นั้นพอใจในงาน ไม่อยากเปลี่ยนงาน
 - เพศ งานวิจัยหลายชิ้นกล่าวว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน
 - อายุ มีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุของคนงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์การทำงาน
 - จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มคนที่ทำงานด้วยกันจะมีผลต่อกันในการทำงานบางอย่างต้องอาศัยความสามารถหลายอย่างประกอบกันคือ สมาชิกจะต้องมีทักษะในการทำงานหลายๆ ด้านและถ้าสมาชิกในกลุ่มมีความปรองดองกันดีก็จะทำให้งานไปสู่ความสำเร็จได้
 - เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในขณะที่คนอื่นหยุด
 - เชาวน์ปัญญา งานบางชนิดไม่เหมาะสมกับความสามารถของคนงาน จึงทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน
 - การศึกษา จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความสามารถหรือไม่
 - ระดับเงินเดือน ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพอใจในงานมากกว่าคนที่มียเงินเดือนต่ำ
 - แรงจูงใจในการทำงาน แสดงถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากตัวผู้ทำงานก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้
 - ความสนใจในงาน บุคคลที่ได้ทำงานที่ตนสนใจและถนัด จะมีความสุขและเกิดความพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่สนใจอย่างอื่น

2. ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ คือ

- ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน การเรียนรู้และการศึกษางาน การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน วิธีการทำงาน เป็นต้น ถ้างานนั้นทำให้ผู้ที่ทำมีความรู้สึกว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์และท้าทาย งานเหล่านั้นก็จะทำให้คนงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและผูกพันกับงานนั้น

- ทักษะและความชำนาญในการทำงาน จำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กับเงินเดือน ถ้าพิจารณาอย่างยุติธรรมก็จะเกิดความพอใจ

- ฐานะทางอาชีพ

- ขนาดของหน่วยงาน จากผลงานวิจัยบางชิ้นความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่เพราะหน่วยงานเล็กคนงานมีโอกาสรู้จักและคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ จึงทำให้คนงานรู้สึกเป็นกันเองและมีความร่วมมือเป็นอย่างดี

- ระยะทางเดินทางจากที่พักไปยังที่ทำงาน

- สภาพทางภูมิศาสตร์

- โครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงจุดประสงค์ของงาน แจกแจงรายละเอียดของงาน ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนจะทำให้คนงานเกิดความพอใจ เพราะรู้ว่าจะทำอะไรอย่างไร

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วยสิ่งต่างๆดังต่อไปนี้ คือ

- ความมั่นคงในงาน จากการสำรวจคนงานต้องการความมั่นคงของการทำงานมีถึงร้อยละ 80 โดยที่พนักงานต้องการทำงานในองค์กรทุกองค์กรจนเกษียณอายุเพราะความมั่นคงถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งในการทำงาน

- รายรับ ควรทำให้รายรับของพนักงานสามารถดำรงอยู่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันได้

- ผลประโยชน์ ควรให้พนักงานได้รับผลประโยชน์ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

- โอกาสก้าวหน้า ทุกคนต้องการความก้าวหน้า การศึกษาวิจัยพบว่า คนที่สูงอายุจะให้ความสนใจก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อายุน้อย

- อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทำงานที่มอบหมายให้สำเร็จ และงานบางอย่างอำนาจที่ได้รับไม่เด่นชัดทำให้ผู้ปฏิบัติอึดอัดและมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน

- สภาพการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดห้องทำงาน ที่ตั้งองค์กร เป็นต้น

- เพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง
- ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกันจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

- สิ่งแวดล้อมด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ลักษณะการปกครองแบบเสรีประชาธิปไตยจะช่วยให้บุคคลแสดงออกถึงความพอใจหรือไม่พอใจได้เต็มที่ แต่การปกครองแบบเผด็จการจะทำให้บุคคลเก็บความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจไว้ สภาพเศรษฐกิจก็เช่นกัน ผู้ที่มาจากครอบครัวยากจนมีแนวโน้มจะพึงพอใจกับระดับผลตอบแทนที่สูงมากกว่าผู้ที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะดี

- ลักษณะอาชีพ ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่ในงานสูงจะมีความพอใจสูง
- สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กร เช่น ขนาด รูปร่าง ความซับซ้อน การรวมอำนาจ ลักษณะความสัมพันธ์ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
- เทคโนโลยี ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้เครื่องจักรในการผลิต ตั้งแต่การใช้วัตถุเป็นผลผลิตสำเร็จรูปจะมีความสนใจและความพึงพอใจในงานเพราะได้ทำกิจกรรมที่มีความหมาย และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ผูกพันต่อกระบวนการทำงาน

Luthans (1981) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วการที่จะระบุว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากน้อยเพียงใดจะต้องอาศัยการศึกษาองค์ประกอบความพึงพอใจเสียก่อน ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวมี 3 ประการ ได้แก่

1. อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณทำงานนั้น
2. อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจริงจากการทำงานกับผลตอบแทนตามความคาดหวัง
3. อารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่างๆของงานนั้น ได้แก่ คิวงาน (Work Itself) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หัวหน้างาน (Supervisor) เพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

แรงจูงใจ (สุรพล พนมเยี่ยม.2541) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางตามที่ตนต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นเสมือนแรงขับที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงต้องประกอบไปด้วย

1. การพิจารณาความต้องการ (Needs) จากการพิจารณาว่าบุคลากรที่มีอยู่มีลักษณะเป็นเช่นไร จัดเป็นบุคคลที่มีลักษณะตามทฤษฎี X หรือ ทฤษฎี Y และมีความต้องการในระดับใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว และความต้องการระดับใดที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2. การสร้างแรงขับ (Drives) จากที่ได้พิจารณาความต้องการของบุคลากรแล้ว ต่อมาจึงนำมาสร้างแรงขับให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาว่าปัจจัยใดที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้บุคลากร ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด แล้วนำปัจจัยนั้นมาใช้สร้างแรงขับในการทำงานให้กับบุคลากร

3. เกิดการกระทำตามเป้าหมายที่ต้องการ นับเป็นผลจากการสร้างแรงขับในการทำงานที่ถูกต้อง โดยบุคลากรจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการ และองค์กรจะได้รับผลลัพธ์จากการทำงานที่มีประสิทธิภาพเนื่องจากบุคลากรทำงานด้วยทัศนคติที่ดีและมีความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นในการบริหารงาน ผู้บริหารต้องสามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรให้ได้ เพื่อที่จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้สามารถบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลของเขาให้ได้ และการบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลของเขานั้น จะต้องเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่เป้าหมายขององค์กรได้ด้วย จึงจะนับเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ วิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อาจกระทำได้โดย

1. ทำให้งานมีความท้าทาย มีการแข่งขันทางสร้างสรรค์
2. ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการวางแผน
3. ให้การยกย่อง
4. ให้ความรับผิดชอบ
5. ให้อิสระในการทำงาน
6. ให้โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
7. ให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ดี
8. จัดสภาพการทำงานให้ดี
9. ชี้ให้เห็นความสำคัญของงาน
10. ให้การช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น
11. ให้ข่าวสารแก่ทุกคนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง
12. ผู้บังคับบัญชาแสดงความมั่นใจ และความรับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ดี แนวทางที่เสนอไว้ข้างต้นนี้ก็มีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละประเภทแตกต่างกันไป แนวทางหนึ่งๆ อาจใช้สร้างแรงจูงใจได้ดีกับบุคลากรประเภทหนึ่ง แต่อาจใช้ไม่ได้ผลกับบุคลากรอีกประเภท เช่น กรณีของการมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานอันจะเป็นการสร้างความรู้สึที่ดี สร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับพนักงานขององค์กร แนวทางนี้อาจใช้สร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ดีกับองค์กรที่มีบุคลากรที่มีลักษณะตามทฤษฎี Y ที่มีจะแสวงหาความรับผิดชอบ และปรารถนาที่จะได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ในขณะที่แนวทางนี้จะใช้สร้างแรงจูงใจให้กับองค์กรที่มีบุคลากรตามทฤษฎี X ไม่ได้ผล เนื่องจากบุคคลประเภทนี้จะพอใจที่จะรับคำสั่ง และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเท่าที่จะทำได้ ดังนั้นการเลือกใช้แนวทางใดๆ ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผล ผู้บริหารมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ธรรมชาติและความต้องการของบุคลากรให้ถูกต้องแน่ชัดเสียก่อน แล้วจึงเลือกใช้แนวทางที่เหมาะสมในการสร้างจูงใจในการทำงานได้

เนื่องจากการศึกษาความพึงพอใจในงาน เป็นการศึกษาในฐานะที่เป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมและเป็นการศึกษาที่มีรากฐานมาจากการจูงใจ (Motivation) เป็นเบื้องต้น ดังนั้น การศึกษาในเรื่องนี้ จึงมักใช้หลักการตามทฤษฎีการจูงใจเป็นสำคัญ โดยเฉพาะทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับการทำงาน (Work motivation) มากกว่าการจูงใจในลักษณะอื่นๆ

ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theory) ที่เกี่ยวเนื่องกับความพึงพอใจในการทำงาน มีวิวัฒนาการมาสองรูปแบบ คือ รูปแบบเชิงเนื้อหา (Content Models) และรูปแบบเชิงกระบวนการ (Process Models) ซึ่งซึ่งมีรายละเอียดแต่ละประเภทดังนี้

2.4.1 ทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Models) มีทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

2.4.1.1 ทฤษฎีการจูงใจในยุคการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์

เป็นยุคการจูงใจด้วยค่าจ้าง (Wage) เป็นยุคที่มุ่งงานเป็นหลัก (Job-centered) โดยถือว่างานและวิธีการทำงานเป็นหัวใจของการจูงใจที่ ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญ มีการค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (One Best Way) สำหรับงานที่จะทำ แต่ละอย่างเพื่อความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ คนเป็นเพียงมนุษย์เศรษฐกิจ (Economic Man) ที่มีเงินหรือรายได้เป็นสิ่งจูงใจ การจ่ายผลตอบแทนจะจ่ายให้ตามผลผลิต ใช้การปรับคนเข้ากับงาน ซึ่งงานนั้น ได้กำหนดวิธีการเอาไว้แล้ว

2.4.1.2 ทฤษฎีการจูงใจยุคการบริหารเชิงพฤติกรรม

เน้นความมีมนุษย์สัมพันธ์ มุ่งสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่คนงาน ให้มีความเป็นอิสระที่จะริเริ่มเพื่อการสร้างสรรค์ การมีสิทธิที่จะเลือกวิธีการทำงาน ผู้บริหารจะเป็นฝ่ายพิจารณาปรับหรือจัดงานให้เหมาะสมหรือเป็นที่พึงพอใจแก่คนงานที่จะทำนั้น เป็นการยึดถือคนเป็นศูนย์กลาง (Human-Centered) มองคนเป็นมนุษย์สังคม (Social Man) มากกว่าการเป็นมนุษย์เศรษฐกิจ (Economic Man)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการของทฤษฎีทั้งสองต่างมีส่วนถูกต้อง จะแยกใช้ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งย่อมไม่ถูกต้อง ควรใช้ควบคู่กันไป . ในทางปฏิบัติ ก็จำเป็นต้องกำหนดข้อกำหนดและวิธีการทำงานไว้ด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องมีการจูงใจ เสริมแรง และความพึงพอใจให้กับคนงานด้วยเช่นกัน ทฤษฎีทั้งสองจึงมีความถูกต้องในตัวของมันเอง ไม่ขัดแย้งกัน แต่จะสนับสนุนซึ่งกันและกัน จึงจะบังเกิดผลมากที่สุด

2.4.1.3. ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์

ในปี 1970 Maslow ได้พิมพ์งานของเขาซึ่งเขาเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้ และเชื่ออีกว่า เมื่อความต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้วก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก แต่ความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปจะเป็นตัวจูงใจแทน และเขาได้จัดลำดับความต้องการเป็น 5 ขั้น ดังภาพประกอบ โดยแต่ละขั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow

ความต้องการ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์กร
ความสำเร็จ (self-actualization)	<ol style="list-style-type: none"> 1. งานที่ท้าทาย 2. ความริเริ่มสร้างสรรค์ 3. ความก้าวหน้า 4. ความสำเร็จในงาน
การยอมรับนับถือ (self-esteem/self-respect)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ชื่องาน 2. เนื้องาน 3. การเพิ่มค่าจ้างที่เป็นธรรม 4. การยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือผู้บริหาร 5. ความรับผิดชอบ
สังคมหรือความรัก (social or love)	<ol style="list-style-type: none"> 1. คุณภาพของการนิเทศ 2. กลุ่มทำงานที่เข้ากันได้ 3. ความเป็นเพื่อนในอาชีพ
ความปลอดภัยและความมั่นคง (safety & security)	<ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย 2. ผลประโยชน์พิเศษที่ได้รับ 3. การเพิ่มเงินเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ความต้องการ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์กร
	4. ความมั่นคงในการทำงาน
ทางร่างกายและความอยู่รอด (physiological & survival)	1. สภาพอุณหภูมิ 2. เงินเดือนที่เป็นธรรม 3. อาหารและเครื่องดื่ม 4. สภาพการทำงาน

ทฤษฎีของ Maslow ได้รับการวิจารณ์ว่า เนื่องจากการจูงใจและพฤติกรรมของมนุษย์เป็นเรื่องสลับซับซ้อน แต่จากการจัดลำดับขั้นความต้องการที่มีแบบแผนค่อนข้างแน่นอนดังกล่าว ได้มีข้อเสนอแนะว่า 1) ไม่ควรยึดถือตัวทฤษฎีอย่างจริงจังว่า คนเราจะต้องมีความต้องการตามลำดับขั้นดังกล่าว เพราะ Maslow เองยังกล่าวว่า ความต้องการในลำดับขั้นต่าง ๆ นั้นมีความคาบเกี่ยวกันอยู่ คนเราอาจเกิดความต้องการหลายลำดับขั้นในเวลาเดียวกันได้ เพียงแต่มีความมากน้อยต่างกันตามสถานการณ์และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคนเท่านั้น และมีได้หมายความว่า มนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในลำดับหนึ่งจนเต็มแล้ว จึงหาทางตอบสนองในลำดับขั้นต่อไป มนุษย์จะรู้สึกได้ถึงการได้รับการตอบสนองได้เพียงบางส่วน และไม่ได้รับการตอบสนองเป็นบางส่วนในเวลาเดียวกัน โดยอัตราส่วนความรู้สึกเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการนี้ จะลดหลั่นลงเป็นลำดับ เช่น คนธรรมดาทั่วไปอาจรู้สึกถึงการได้รับการตอบสนองทางร่างกายได้ 85% ขึ้น ความปลอดภัยและมั่นคงได้ 70% ขึ้น สังคมหรือความรักได้ 50% ขึ้น การยอมรับนับถือได้ 40% และขั้นความสำเร็จได้ 10% เป็นต้น (ไม่ได้รับการตอบสนอง 15%, 30%, 50%, 30% และ 90% ตามลำดับ) ซึ่งจะ使人ต้องจัดลำดับให้ความสำคัญกับสิ่งจูงใจต่าง ๆ ด้วยตัวของเขาเอง 2) บุคคลอาจมีความต้องการเพียงไม่กี่ด้าน และจะมุ่งตอบสนองความต้องการของตนเพียงในจุดนั้น ๆ เท่านั้น เช่น คนอาจคำนึงถึงเฉพาะความต้องการทางร่างกายและความอบอุ่นมั่นคงในครอบครัวเท่านั้น หรือบางคนอาจไม่สนใจเรื่องนี้ แต่อาจทุ่มเทให้การสร้างผลงานเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของคนรุ่นหลัง เป็นต้น 3) บุคคลอาจมีความต้องการไม่เป็นไปตามลำดับขั้นดังกล่าว เช่น คนที่ต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม และเชื่อมั่นว่าอุดมการณ์ของตนถูกต้อง อาจจะยอมดำรงชีวิตอย่างแร้นแค้นเพียงเพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นต้น กรณีเช่นนี้ถือว่าความต้องการขั้นแรกคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ใช่ความต้องการทางร่างกาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factors Theory)

มีชื่อเรียกหลายชื่อ เช่น dual factors theory; motivation-maintenance และ motivation-hygiene theory เป็นต้น เป็นผลจากการศึกษาสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมือง พิตสเบิร์ก เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งพบว่า สิ่งที่ทำให้คนงานเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) หากขาดสิ่งเหล่านี้ไป (แต่เมื่อมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นตัวจูงใจในการทำงาน เป็นเพียงแต่ไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการทำงานเท่านั้น) มักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่าปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) ประกอบด้วยนโยบายและการบริหารองค์กร การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน และกับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพของงาน และสถานภาพ สิ่งที่ยังอีกประการหนึ่งคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หากมีสิ่งเหล่านี้อยู่ (หากขาดหายไป จะทำให้ไม่มีความพึงพอใจ (No Satisfaction) แต่ไม่ถึงกับทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)) มักเกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำอยู่ ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ลักษณะของงาน โอกาสความก้าวหน้าส่วนบุคคลและความรับผิดชอบ ผลการศึกษาของ Herzberg ดังกล่าว นับว่า ตรงข้ามกับทัศนะดั้งเดิมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งคนงานจะมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในการทำงานบนเส้นที่ต่อเนื่องกัน (Continuum)

จากทัศนะของ Herzberg ดังกล่าวมีผู้ให้ความเห็นว่า การที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น ควรพัฒนาหรือเพิ่มคุณค่าของงาน (Job enrichment) มากกว่าการขยายเนื้องาน (Job enlargement) ให้เนื้องานมีความท้าทาย ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของ Herzberg ได้รับการวิจารณ์ใน 2 ลักษณะ คือลักษณะที่เกี่ยวกับความแตกต่างกันในการแปลความ และเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ (Luthans.1981) ในลักษณะแรก พบว่าทฤษฎีของ Herzberg สามารถตีความได้ถึง 5 แง่มุม ดังนี้ คือ แง่มุมแรก มองว่า ปัจจัยจูงใจทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และปัจจัยบำรุงรักษาทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ แง่มุมที่สอง มองว่า ปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจและปัจจัยบำรุงรักษาทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกัน แง่มุมที่สาม มองว่า ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และในทางกลับกัน ปัจจัยบำรุงรักษาแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ แง่มุมที่สี่ มองว่า ปัจจัยบำรุงรักษาแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจตัวใดๆ และในทางกลับกัน ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยบำรุงรักษาตัวใด ๆ แง่มุมที่ห้า มองว่า มีเฉพาะปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และมีเฉพาะปัจจัยบำรุงรักษาเท่านั้นที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ (ตามทัศนะที่อธิบายข้างต้น) ในลักษณะหลัง เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรากฏว่ามีผู้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่แตกต่างจากที่ Herzberg ใช้แล้วพบว่า ได้ผลที่แตกต่างออกไป คือพบว่า ไม่สามารถจำแนกได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยใดที่นำไปสู่ความพึงพอใจและปัจจัยใดที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ และยังมีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเช่นเดียวกับ Herzberg แต่ได้ผลที่ไม่ตรงกัน โดยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นสามารถส่งผลกระทบต่อทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน House & Wigdor (อ้างใน Dunham .1984) ให้ทัศนะว่า Herzberg ศึกษาค่อนข้างง่ายเกินไป และจากการวิเคราะห์ผลงานใหม่ของเขาพบว่า 1) เหตุการณ์ใด ๆ สามารถจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจให้คนหนึ่งได้ แต่อาจส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจให้อีกคนหนึ่งได้ 2) ปัจจัยหนึ่ง ๆ สามารถส่งผลกระทบต่อทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคนงานกลุ่มเดียวกัน 3) ปัจจัยเชิงใจสามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยคำจูน Vroom (Slocum .1982) ยังให้ทัศนะอีกว่า ทฤษฎีของ Herzberg คล้ายคลึงกับทฤษฎีของ Maslow มาก และในทางปฏิบัติ ได้พิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองค่อนข้างเป็นจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี เป็นต้น แต่เมื่อนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำกว่าลงไป ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวมาทีเดียวนัก แต่อย่างไรก็ตาม แม้จะมีข้อวิจารณ์และข้อสงสัยต่อทฤษฎีของ Herzberg ค่อนข้างมาก แต่ก็ถือว่าการทดสอบกันดีกว่าที่จะวางเฉย ขณะเดียวกันก็มีผู้นำทฤษฎีนี้ไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย

2.4.1.5. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

Alderfer ได้นำพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg มาสร้างรูปแบบการจูงใจขึ้นใหม่ที่คล้ายคลึงกัน โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ (Luthans.1981) ดังนี้

1. ความต้องการอยู่รอด (E- existence) เป็นความต้องการทางร่างกาย สิ่งของ เครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น หรือในองค์กรก็เป็น ค่าจ้าง โบนัส ผลประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานที่ดี และสัญญาว่าจ้าง เป็นต้น
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R- relatedness) เป็นความต้องการความสัมพันธ์ที่มีต่อกันกับบุคคลในองค์กร เป็นความต้องการทุกชนิดในเชิงมนุษยสัมพันธ์
3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (G - growth) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงสภาพ และความเติบโตก้าวหน้าของพนักงาน ความอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างออกไป การพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถในองค์กรก็เป็นความต้องการความรับผิดชอบเพิ่ม การทำกิจกรรมใหม่ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ และการมีโอกาสสัมผัสงานใหม่หลายด้านมากขึ้น

ทฤษฎี ERG มีสมมุติฐานที่สำคัญ 3 ประการ ที่มีส่วนคล้ายคลึงและแตกต่างจากทฤษฎีของ Maslow ดังนี้คือ

1. หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่น หากเงินเดือนมีน้อย ความต้องการด้านนี้จะสูง เป็นต้น

2. หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้วจะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงขึ้นไปมีมากยิ่งขึ้น เช่น ได้รับค่าจ้างมากพอแล้ว ก็จะต้องการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เป็นต้น

3. หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวาง ได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่ต่ำกว่าลงไป มีความสำคัญมากขึ้น เช่น ไม่มีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้นได้ ก็จะหันมาสนใจและต้องการความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น เป็นต้น

จากสมมติฐานนี้ เห็นได้ว่า สองประการแรกคล้ายคลึงกับทฤษฎีของ Maslow แต่ประการที่สามแตกต่างกัน กล่าวคือ Maslow เน้นการได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าเรื่อยไป แต่ Alderfer สามารถจะถอยหลังได้ โดยความต้องการใดไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะย้อนกลับไปหาความต้องการระดับต่ำกว่าทันที สำหรับทฤษฎี ERG ของ Alderfer กับทฤษฎีของ Maslow และทฤษฎีของ Herzberg



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ

ที่มา Lunenburg and Ornstein (1996)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.1.6 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (The Need to Achieve Theory, 1975)

เป็นทฤษฎีที่ McClelland (1975) เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการเหมือนกัน เพียงแต่มีขนาดมากน้อยต่างกันเท่านั้น ความต้องการนี้แบ่งออกไปเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : nAch) เป็นความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จในงานที่มีความท้าทาย และการบรรลุมาตรฐานของงานที่ทำได้อย่างดีเยี่ยม (Excellence) โดยทั่วไปแล้ว บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูงจะพยายามหา หรือสร้างสถานการณ์เชิงแข่งขันให้กับตนเอง เพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จด้วยความพยายามของตนเอง และต้องการได้รับผลจากการทำงานนั้นในทันทีด้วย และบุคคลที่มีความต้องการเช่นนี้มักหลีกเลี่ยงงานที่มีจุดหมายที่เป็นไปไม่ได้หรือยากเกินไป เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อความล้มเหลว นอกจากนี้ บุคคลประเภทนี้ยังต้องการแก้ปัญหาด้วยความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร Bartol & others (1998) กล่าวว่า โดยทั่วไปจะมีคนเพียงประมาณ 10 % ขององค์กรที่มีความต้องการความสำเร็จสูง ผู้บริหารพึงจัดสิ่งจูงใจให้บุคคลเหล่านี้ด้วยงานที่มีความท้าทาย สามารถบรรลุผลได้ และมีผลย้อนกลับทันที แม้ว่าบุคคลประเภทนี้จะมีแรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) ก็ตาม แต่ผู้บริหารก็พึงให้ความสำคัญกับปัจจัยภายนอก (Extrinsic Motivation) ด้วยเช่นกัน ความต้องการอำนาจ (Need for Power : nPow) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ อำนาจนี้มีสองลักษณะคือ อำนาจเชิงส่วนตัว (Personal Power) เป็นอำนาจที่ต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการให้คนอื่นภักดีต่อตนเองเป็นส่วนตัว ไม่ใช่เพื่อองค์กร บางครั้งอาจทำให้จุดหมายขององค์กรถูกทำลายลงได้ อีกลักษณะหนึ่งคือ อำนาจเชิงสถาบัน (Institutional Power) เป็นอำนาจที่มุ่งทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ปัญหาหรือเพื่อบรรลุจุดหมายขององค์กร เป็นบุคคลที่พยายามหาอะไรทำเพื่อองค์กร อุทิศตนเพื่อองค์กร จึงเป็นบุคคลที่ผู้บริหารพึงส่งเสริมให้มีตำแหน่งเพื่อให้มีอิทธิพลต่อการใช้ความพยายามของคนอื่นด้วย ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการความอบอุ่น และเป็นมิตรกับคนอื่น จึงมักแสดงออกโดยหวังจะได้รับ การยอมรับจากคนอื่น หวังได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น จึงพยายามทำตนให้สอดคล้องกับความต้องการและความอยากได้ของคนอื่น และพยายามทำตนเป็นคนมีความจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของคนอื่นให้มาก บุคคลประเภทนี้ ผู้บริหารพึงสร้างแรงจูงใจโดยให้ทำงานแบบมีส่วนร่วมให้มากขึ้น

McClelland (1975) วิเคราะห์บุคคลที่มีความต้องการสามกลุ่มนี้ว่า บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงมักทำอะไรเพื่อตนเองมากกว่าเพื่อคนอื่นหรือต่อองค์กร จึงอาจมีปัญหาการทำงานร่วมกับคนอื่นและการรอรับผลตอบแทนจากการทำงาน และกรณีคนที่มีความต้องการอำนาจเชิงส่วนตัวสูง ก็มักจะให้คนอื่นทำอะไรเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง และคนที่มีความต้องการความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นสูง ก็มักมีจุดอ่อนในทางการบริหาร คือมักคำนึงถึงความสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนบุคคลมากกว่าการบรรลุจุดหมายขององค์กร บุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งทางการบริหารมากกว่าลักษณะอื่น คือ คนที่มีความต้องการอำนาจเชิงสถาบันสูง เนื่องจากจะสามารถประสานความร่วมมือจากคนอื่นเพื่อทำงานให้บรรลุจุดหมายขององค์กรได้ อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูงอาจเหมาะสมกับตำแหน่งทางการบริหารในองค์กรระยะเริ่มแรกหรือในสภาวะที่เผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง

Moslow	Alderfer	Herubery	McClelland	
Higher order needs	Self-actlization	Growth	Satisfiers	Achievement
	Esteem		Factors	Power
Lower	Social	Relatedness	Hygiene Factors	Affiliation
	Safety	Existence		
	Physiological			

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีของ Maslow, Alderfer, Herzberg and McClelland

2.4.2 ทฤษฎีการจูงใจเชิงกระบวนการ (Process Model) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงกระบวนการความคิดของคนงานที่มีต่อการจูงใจว่าเป็นอย่างไร แตกต่างจากทฤษฎีเชิงเนื้อหาที่กล่าวถึงความต้องการ (Needs) หรือพลังขับ (Drives) ว่ามีอะไรกันบ้างที่จะจูงใจให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในที่นี้จะกล่าวถึง 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง ทฤษฎีความเสมอภาค และทฤษฎีการกำหนดจุดหมาย

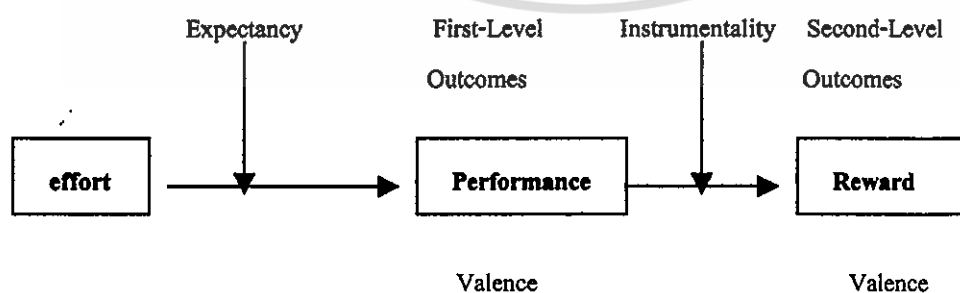
2.4.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) พัฒนาขึ้นโดย Vroom ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม(Effort)เพื่อการปฏิบัติงาน(Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่นั้นจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP: Effort-performance Expectancy)เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งมักจะประเมินถึงความสามารถ (Ability) และความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่น ๆ ด้วย เช่น ทรัพยากรที่จะจัดหามาได้ เป็นต้น ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO: Performance-outcome Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร (รางวัลตอบแทนมีสองลักษณะ คือ รางวัลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูญเสียเวลาให้กับครอบครัวเนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของรางวัล (V: valence) ว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลาดังกล่าวข้างต้น เป็นต้น การที่จะพิจารณาว่า คนงานจะให้ความพยายามในการปฏิบัติงานหรือไม่ จะพิจารณาในองค์ประกอบทั้งสาม เป็นสูตรดังนี้ (EP) X (PO) X (V) = Motivation หากผลการประเมินหรือความคาดหวังในองค์ประกอบทั้งสามสูงการจูงใจก็จะสูงไปด้วย เป็นสูตรดังนี้ high EP X high PO X high V = high motivation หรือบางกรณีความคาดหวังในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งต่ำหรือมีค่าเป็นศูนย์ (Zero) ก็จะทำให้การจูงใจมีค่าเท่ากับศูนย์ไปด้วย ดังสูตร high EP X zero PO X high V = zero motivation ทั้งนี้เนื่องจากความไม่แน่ใจว่าจะทำงานประสบความสำเร็จหรือไม่ ในการปฏิบัติงาน หากการประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ อยู่ในระดับไม่สูง แต่จำเป็นต้องมีการปฏิบัติ ก็อาจมีการต่อรองเพื่อให้ Porter & Lawler ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าวข้างต้น โดยขยายความให้ชัดเจนมากขึ้น เป็น expanded expectancy-theory model คุณภาพประกอบข้างล่างจากภาพประกอบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) มิได้นำไปสู่การปฏิบัติงาน (Performance) แต่ในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติงาน (แต่ก็ไม่เสมอไป) สามารถจะนำไปสู่ความพึงพอใจ

วรูม (Vroom.1984) ได้รับยกย่องว่าเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ให้สมบูรณ์ ซึ่งทฤษฎีความคาดหวัง ได้มีสมมติฐานอยู่ 4 ข้อ คือ

1. บุคคลเข้ามาอยู่ในองค์การด้วยความคาดหวังต่อความต้องการ แรงจูงใจ และประสบการณ์ในอดีต ซึ่งมีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาของบุคคลต่อองค์การ
2. พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลจากการเลือกที่ได้พิจารณาแล้ว
3. บุคคลต้องการสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันจากองค์การ
4. บุคคลจะเลือกทางเลือกต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้เป็นประโยชน์สูงสุดสำหรับพวกเขาโดยส่วนตัว



ภาพที่ 2.3 รูปแบบความคาดหวังพื้นฐาน

ที่มา Lunenburg and Ornstein (1996)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

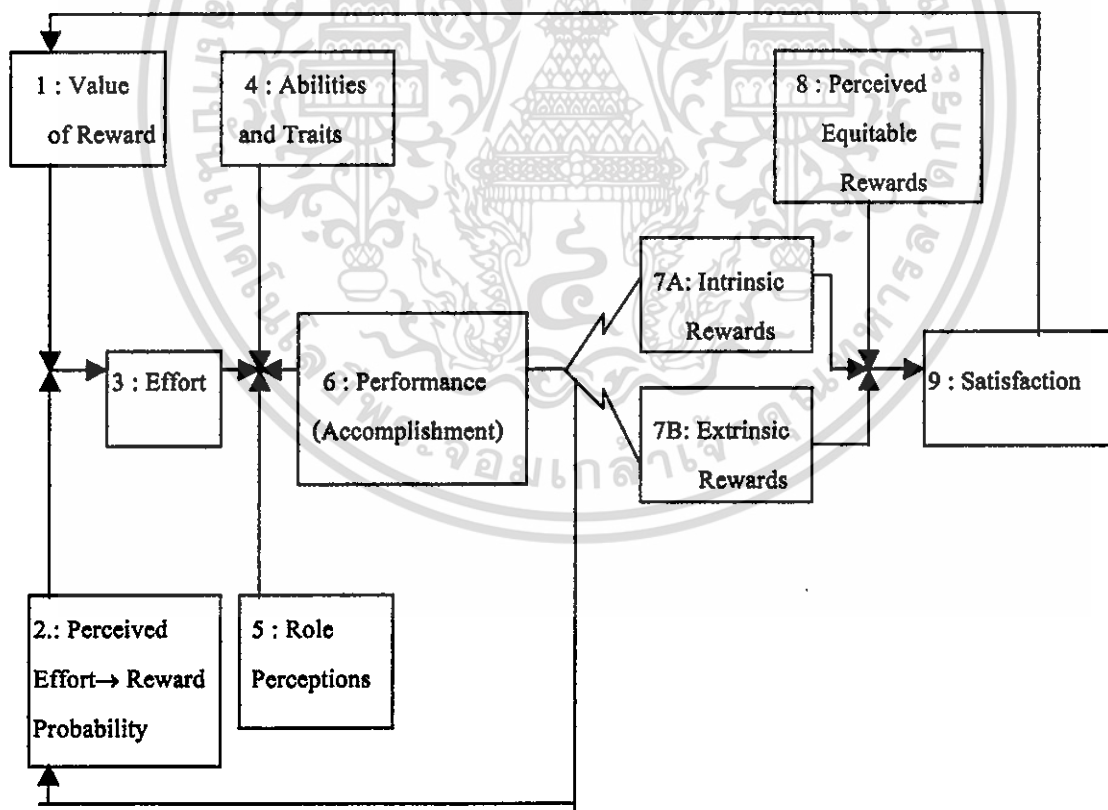
กล่าวโดยสรุป รูปแบบความคาดหวังพื้นฐานนี้แสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจที่พนักงานใช้ความพยายามต่องาน มีลักษณะดังนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ในระดับการปฏิบัติบางระดับมีผลมาจากความพยายาม

2. Instrumentality เป็นผลมาจากระดับการปฏิบัติบางระดับ ทั้ง 2 ส่วนจะไม่ส่งผลกระทบ เพราะจะมี Valence เป็นตัวกำกับอยู่

การรวมตัวกันของ 3 ปัจจัยคือ High Positive Valence, High Expectance และ High Instrumentality จะทำให้แรงจูงใจสูงมาก แต่ถ้าตัวใดตัวหนึ่งต่ำ แรงจูงใจจะปานกลาง และถ้าทั้ง 3 ปัจจัยต่ำ แรงจูงใจจะต่ำไปด้วย

พอร์ทเตอร์ และลอร์เลอร์ (Lyman Porter & Edward Lawler) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังเพิ่มเติมโดยศึกษาในปัจจัยเรื่องการปฏิบัติงาน (Performance) และความพึงพอใจ (Satisfaction) เขามีความเชื่อว่า การปฏิบัติงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ดังนั้นพนักงานที่ทำงานดีและได้รับรางวัล จะได้รับผลเป็นความพึงพอใจ



ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีความคาดหวังของพอร์ทเตอร์และลอร์เลอร์

ที่มา Porter & Lawler (2005)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากรูปภาพ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ กรอบ 1-3 แสดงถึงแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังพื้นฐาน กรอบ 1 คุณค่าของรางวัล (Value of Reward) แสดงถึงระดับความพึงพอใจ (Valence) ในผลลัพธ์ระดับที่ 2 ในกรอบ 2 ความพยายาม → โอกาสของรางวัล แสดงถึงการรับรู้ของความคาดหวังและวิถีทาง (Instrumentality) ซึ่งพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ กล่าวว่า ในการจะสร้างการปฏิบัติที่ดี ต้องมีปัจจัยมากกว่าความพยายาม แต่จะต้องมีตัวแปรแทรกซ้อน คือ เรื่องความสามารถและ คุณลักษณะ (กรอบ 4) และการรับรู้บทบาท (กรอบ 5) ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วย (กรอบ 6) ผลการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ นำไปสู่รางวัล 2 ทางคือ รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards) และรางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) นอกจากนั้น พนักงานบางส่วนจะมีการรับรู้เกี่ยวกับความเท่าเทียมกันของรางวัล (กรอบ 8) ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ (กรอบ 9) นอกจากนั้นยังมีส่วนที่เป็นข้อมูลย้อนกลับในช่วงล่าง กรอบ 6 การปฏิบัติงาน เมื่อใช้ความพยายามและปัจจัยอื่น ๆ เป็นการปฏิบัติได้แล้ว ก็จะย้อนไปเพิ่มความมั่นคงให้กับความพยายามและโอกาสจะได้รางวัล (กรอบ 2) เพิ่มขึ้น และในช่วงบน เมื่อเกิดความพึงพอใจแล้วก็จะย้อนกลับไปเพิ่มคุณค่าของรางวัลเช่นกัน

2.4.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) พัฒนาโดย J. Stacy Adam
ทฤษฎีนี้เสนอแนวคิดที่ว่า สถานการณ์ที่คนงานจะเกิดความพึงพอใจคือ ความสมดุลหรือความเป็นธรรมที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับรู้ว่าสัดส่วนของ inputs กับ outcomes ที่ได้รับเท่าเทียมกับ สัดส่วนของ inputs กับ outcomes ของคนอื่นเมื่อเปรียบเทียบกัน การเปรียบเทียบนี้ขึ้นอยู่กับทักษะของแต่ละบุคคล เช่น กรณีการขึ้นเงินเดือน เขาอาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนในแผนกงานอื่น หรือในองค์กรอื่นในระดับเดียวกัน และคำว่า inputs นี้ อาจหมายถึงระดับการศึกษา ทักษะ ประสบการณ์ ชั่วโมงการทำงาน และผลงาน และ outcomes อาจหมายถึง เงินเดือน โบนัส ค่าชมเชย ที่จอตลอดที่ทำงาน เฟอร์นิเจอร์ และการมอบหมายงาน เป็นต้น การพิจารณาสัดส่วน inputs - outcomes กับของคนอื่นดังกล่าว เป็นการพิจารณาแบบอิงกลุ่ม (Related) ไม่ใช่การอิงเกณฑ์ (Absolute) ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม (Inequity) ได้ในสามกรณี ดังต่อไปนี้ คือ

1. สัดส่วน inputs : outcomes ของเรา > สัดส่วน inputs : outcomes ของคนอื่น
2. สัดส่วน inputs : outcomes ของเรา < สัดส่วน inputs : outcomes ของคนอื่น
3. สัดส่วน inputs : outcomes ของเรา = สัดส่วน inputs : outcomes ของคนอื่น

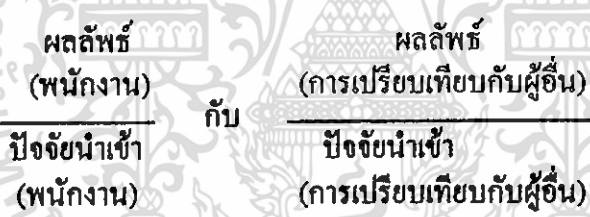
ในสามกรณีดังกล่าว กรณีที่สองจะมีผลต่อความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมมากกว่ากรณีอื่น อันจะนำไปสู่ความเครียด (Tension) และนำไปสู่การขจัดหรือลดความไม่เป็นธรรมลง ยิ่งรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมมากเท่าใด ความเครียดและความพยายามที่จะลดความไม่เป็นธรรมนั้นก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น ลาออกจากงาน การกระทำต่อคนอื่น หรือเปลี่ยน inputs หรือ outcomes ของตน หรือแม้กระทั่งการบิดเบือน inputs หรือ outcomes

เป็นต้น ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารว่า จะต้องส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) กับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อให้เข้าใจถึงการรับรู้ที่เป็นธรรมชาติของพวกเขา ให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบถึง "กฎ" (Rules) ที่ใช้ในการพิจารณาให้รางวัล และเชื่อมโยงไปถึงทฤษฎีความคาดหวังดังที่กล่าวมาแล้ว โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจให้ชัดเจนถึงความสัมพันธ์ระหว่าง performance กับ outcomes และต้องไม่ให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกว่าถูกโกง (Cheated) เพราะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เขาารู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม

อดัม (Adams.1965) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีความเสมอภาคนี้ขึ้นมา โดยยืนยันว่าพนักงานยึดถือความเชื่อบางอย่างเกี่ยวกับผลที่พวกเขาได้รับจากงานและสิ่งที่เขาลงทุนลงแรงลงไป ผลลัพธ์ของงาน หมายถึงทุกสิ่งทีพนักงานได้รับในฐานะเป็นผลของการทำงาน เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้น ผลประโยชน์พิเศษ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยนำเข้า (Input) ครอบคลุมทุกสิ่งที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถ การฝึกอบรม บุคลิกภาพ ความพยายาม ทักษะคิดต่าง ๆ พนักงานคาดหวังว่าอัตราส่วนของผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้าจะมีความยุติธรรมเสมอภาค

พนักงานจะประเมินความเสมอภาคหรือความยุติธรรมของผลลัพธ์ที่พวกเขาได้โดยใช้กระบวนการเปรียบเทียบทางสังคม ดังนี้



เมื่อเปรียบเทียบแล้วถ้าพบว่าอัตราส่วนเท่ากัน พนักงานจะรู้สึกว่ายุติธรรมและเท่าเทียมกัน ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าพนักงานรู้สึกว่าอัตราส่วนของผลลัพธ์ต่อปัจจัยนำเข้าของพนักงานต่ำกว่าของผู้อื่น จะรู้สึกอย่างไม่ยุติธรรม ไม่เสมอภาค ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจในงานอย่างไรก็ตามการเปรียบเทียบนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของพนักงานด้วย จึงอาจขาดความเที่ยงตรงความไม่เสมอภาคนี้จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจและความดิ่งเครียด ดังนั้นพนักงานจะต้องถูกใจให้ลดความเครียดนี้ และรักษาความเสมอภาคไว้ให้ได้

วิธีที่จะสร้างความเท่าเทียมกัน

1. เปลี่ยนปัจจัยนำเข้า เช่น ถ้ารู้สึกว่าคุณค่าตอบแทนน้อย ก็อาจลดเวลาทำงานหรือลดความพยายาม แต่ถ้ารู้สึกว่าได้ค่าตอบแทนมากเกินไป ก็อาจเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงาน
2. เปลี่ยนผลลัพธ์ อาจมีการเรียกร้องให้ปรับปรุงเงินเดือน สภาพการทำงาน

3. เปลี่ยน/บิดเบือนการรับรู้ เป็นการเปลี่ยนการรับรู้ที่ไม่สอดคล้องกัน เพื่อลดความกดดัน เช่น คนที่ได้ค่าตอบแทนน้อยกว่าคนอื่น อาจบิดเบือนการรับรู้ว่าที่คนอื่นได้มากกว่า เพราะมีความรู้และความเฉลียวฉลาดมากกว่า

4. เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าหรือผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบกับผู้อื่น การเปลี่ยนนี้อาจทำได้หลายรูปแบบ เช่น การกำหนดว่าคนอื่นถูกบังคับให้ลดปัจจัยนำเข้า หรือเข้าใจใหม่ว่าคนอื่นทำงานหนักกว่าที่ทราบกัน

5. เปลี่ยนกลุ่มเปรียบเทียบกับค้อยกว่าตน

6. เปลี่ยนงาน

2.4.2.3 ทฤษฎีการกำหนดจุดหมาย (Goal-Setting Theory)

เป้าหมายของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการบริหาร ซึ่งล็อก (Locke) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีกำหนดเป้าหมายขึ้น มีคุณลักษณะดังนี้

1. เป้าหมายที่ยากนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูง เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ง่ายกว่า
2. เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่คลุมเครือ

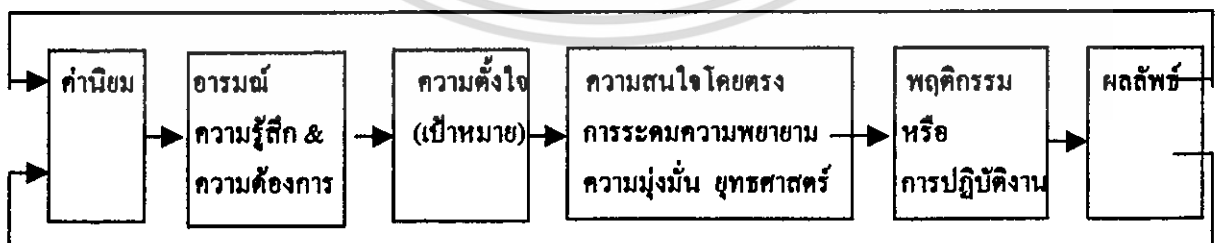
3. กลไกที่จะใช้เพื่อให้เป้าหมายไปสู่การปฏิบัติ จะเป็นการกระทำหรือการให้ความสนใจตรงกับระดับความพยายาม การเพิ่มความมุ่งมั่น และการกระตุ้นให้ค้นหายุทธศาสตร์ที่เหมาะสม

4. มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในการกำหนดเป้าหมายด้วยการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

5. ทำให้เกิดการยอมรับเป้าหมาย

6. ความแตกต่างของบุคคลโดยทั่วไปจะไม่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมาย

ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มากขึ้น



ความคับข้องใจและแรงจูงใจที่ต่ำลง

ภาพที่ 2.5 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของล็อก

ที่มา : Lunenburg and Onrstein (1996)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป้าหมาย คือ สิ่งที่บุคคลพยายามที่จะทำด้วยความตั้งใจ ซึ่งถือกำหนดไว้ว่า รูปแบบที่บุคคลมีประสบการณ์และมีค่านิยมเป็นเรื่องของอารมณ์ ค่านิยมของบุคคลจะสร้างความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ เป้าหมายจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมโดยผ่านทางกลไกต่างๆ ของบุคคล สำหรับแนวความคิดของลือคั่น เป้าหมายจะเป็นสิ่งกำหนดความตั้งใจและการกระทำ และนอกจากนั้นเป้าหมายที่ท้าทายจะเป็นส่วนช่วยระดมพลังและชักนำให้เกิดความพยายาม และเพิ่มความมุ่งมั่นให้สูงขึ้น เป้าหมายจะจูงใจให้มีการพัฒนายุทธศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติการต่าง ๆ ให้ไปสู่เป้าหมายได้ และท้ายที่สุดเป้าหมายจะนำไปสู่ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่สูงขึ้น หรือก่อให้เกิดความคับข้องใจและแรงจูงใจที่ต่ำลงถ้าเป้าหมายนั้น ไม่สามารถจะประสบความสำเร็จได้

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการกำหนดความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน การวัดผลงาน การประเมินผลงาน และการบันทึกผลการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับความคาดหวังนั้น แล้วส่งข้อมูลให้คนงานทราบ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อให้เป็นแรงกระตุ้นในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่อาจใช้ในจุดมุ่งหมายอื่นได้ด้วยเช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมหรือพัฒนา เป็นต้น การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีควรมีทั้งการประเมินเชิงพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ ผู้รับการประเมินควรมีส่วนร่วมในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ได้ทราบกฎเกณฑ์การประเมิน และทราบสิ่งที่จะถูกประเมินด้วยและการประเมินควรเป็นการประเมินการปฏิบัติงาน มิใช่เป็นการประเมินตัวบุคคล นอกจากนั้น วิธีการประเมินและระดับของการประเมินควรกำหนดไว้อย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ และควรมุ่งตอบสนองทั้งต่อความต้องการส่วนบุคคลและขององค์กร ความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีการจูงใจสามารถจะช่วยให้การบริหารเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ เพราะทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้ผู้บริหารได้กรอบแนวคิดว่ามีปัจจัยหรือสิ่งจูงใจอะไรบ้างที่สามารถจูงใจให้ปฏิบัติงานทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อให้บรรลุผลตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้นั้น และช่วยให้เข้าใจระบบความคิดของผู้ปฏิบัติงานว่าพวกเขามีความคาดหวังจากการปฏิบัติงาน โดยคาดหวังว่าเขาจะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุผลได้หรือไม่ เมื่อทำได้สำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลหรือไม่ และรางวัลที่จะได้รับนั้นมีคุณค่าต่อเขาเพียงใด หากเขาคาดหวังไว้ว่า แม้จะทุ่มเทความพยายามมากเพียงใด เขาอาจทำงานไม่สำเร็จ หรือแม้สำเร็จอาจไม่ได้รับรางวัลหรือแม้ได้รับรางวัลอาจเป็นรางวัลที่ไม่ตรงกับความต้องการของเขาเขาก็จะไม่ทุ่มเทความพยายามให้กับงานนั้น ประเด็นที่น่าท้าทายต่อผู้บริหารในการประเมินผลการปฏิบัติงานก็คือ ทำอย่างไรจึงจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนความคาดหวังของหน่วยงาน เป็นผลลัพธ์ที่คาดหวังให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริงและครอบคลุม ทำอย่างไรจึงจะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อการบรรลุผลตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ทำอย่างไรจึงจะทำให้ผลจากการประเมินนั้นส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ปฏิบัติงานและต่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และทำอะไรจึงจะสามารถจัดสรรรางวัลเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเสมอภาคและเป็นธรรม โดยเฉพาะในกรณีการพิจารณาความดีความชอบประจำปี อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการจูงใจคนให้ทำงาน สำหรับบริบททางวัฒนธรรมสังคมไทยแล้วมีประเด็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ พฤติกรรม วัฒนธรรม หรืออุปนิสัยในการทำงานของคนไทยหลายประการที่น่าจะเป็นปัญหาอุปสรรคที่ควรคำนึงถึงดังนี้ เช่น ผลการศึกษาวิจัยพบว่า คนไทยส่วนใหญ่ยึดมั่นในตัวบุคคลมากกว่าหลักการและเหตุผล คนไทยส่วนใหญ่มีความเคารพและคล้อยตามผู้มีวัยวุฒิสูง โดยยึดถือหลักความเป็นผู้ใหญ่ที่มีอายุสูงกว่า ผู้น้อยต้องปฏิบัติตามผู้ใหญ่แบบลูกขุนพลอยพยอกอยู่ตลอดเวลา ทำให้ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ความคิดริเริ่มก็ไม่ปรากฏออกมา

คนไทยส่วนใหญ่รักความเป็นอิสระหรือชอบทำอะไรโดยลำพัง ไม่นิยมการรวมกลุ่มหรือรับผิดชอบงานเป็นหมู่คณะ รักความเป็นอิสระของตนเอง จนทำให้เป็นคนเห็นแก่ตัวและเอาตัวรอดไว้ก่อน ซึ่งทำให้คนไทยไม่สนใจต่อการมีบทบาททางการเมือง หรือการทำงานแบบอุทิศตนเพื่อสังคมส่วนรวม

คนไทยส่วนใหญ่มีลักษณะอำนาจนิยมมากกว่าอิสระนิยม เป็นความนิยมที่ผูกพันมาจากระบบศักดินา โดยถือว่า คนที่มีตำแหน่งหน้าที่สำคัญทางราชการเป็นผลจากบุญวาสนา ดังนั้นคนไทยจึงยอมรับอำนาจที่มาจากเบื้องบนโดยปริยาย เพราะถือว่า อำนาจที่มาจากเบื้องบนสามารถให้คุณให้โทษแก่ตนเอง ได้ตลอดเวลา จนทำให้ความผันแปรในระบบการเมืองเป็นไปตามความปรารถนาของเบื้องบน หาใช่จากความต้องการของประชาชนเบื้องล่างไม่ คนไทยส่วนใหญ่นิยมการเล่นพรรคเล่นพวกมากกว่าคุณธรรม โดยถือความสัมพันธ์ส่วนตัวในการติดต่อหน้าที่ราชการ หรือการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง โดยอาศัยความรู้จักมักคุ้นเกี่ยวข้องเป็นเครือข่าย มีการฝากฝังบุคคลให้ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งทางหน้าที่ราชการและการเมือง ด้วยการให้อภิสิทธิ์เหนือบุคคลอื่นที่มีใช้พวกพ้อง

คนไทยส่วนใหญ่มีความเฉื่อยชาโดยถือคติพอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน หรือเลือกแต่งงานที่เบาแรงแต่ได้ค่าตอบแทนสูง สภาพเช่นนี้เป็นผลมาจากค่านิยมในสังคมที่สั่งสอนให้คนไทยเคยชินกับความสะบาย รักความสนุกสนาน นิยมความฟุ่มเฟือยเกินฐานะ

คนไทยส่วนใหญ่มีแนวคิดและความเชื่อว่า การทำงานและการหาความสุขเป็นกิจกรรมที่สามารถทำร่วมกันได้ กล่าวคือ การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ในสังคมไทยจะตั้งบนพื้นฐานของความสุข หากขาดความสุขสันทาน คนไทยจะทำงานนั้นไม่ได้นาน พยายามหลีกเลี่ยงไปทำงานอื่นที่สนุกกว่า ลักษณะดังกล่าวอาจให้ประโยชน์คือ ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย แต่หากมุ่งสนุกจนเกินไปจะทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง ขาดความมุ่งมั่นในการทำงานที่จริงจัง เลือกลงงาน ขาดวินัยในการทำงาน คนไทยส่วนใหญ่มีแนวคิดและความเชื่อว่าการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างเฉียวไม่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ชีวิตการทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่นๆ อีกด้วย เช่น บุญกรรม โชคชะตา ไสยศาสตร์ ความสัมพันธ์กับคนอื่น การประชาสัมพันธ์ตนเอง การรู้จักเลือกวิธีที่เหมาะสม เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะที่ทำให้ไม่จริงจังกับการทำงาน แต่จะคอยหาโอกาสก้าวหน้าด้วยวิธีการต่าง ๆ แทน

คนไทยส่วนใหญ่มีค่านิยมต่อการทำงานที่ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างสม่ำเสมอ ขาดความอดทนที่จะทำงานติดต่อกันเป็นเวลานาน ขาดความมานะพยายาม ไม่เสมอต้นเสมอปลาย ไม่พยายามทำสิ่งที่เห็นว่ายาก มุ่งทำแต่งานที่ทำได้สำเร็จง่าย ๆ ซึ่งลักษณะดังกล่าว หากมีมาก ก็จะทำให้สังคมนั้นไม่สามารถแก้ปัญหาที่ยาก ๆ ได้ และไม่สามารถประดิษฐ์หรือริเริ่มสิ่งใหม่ใด ๆ ที่ต้องใช้ความพยายามได้

คนไทยส่วนใหญ่มี ค่านิยมต่อการทำงานที่ไม่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งลักษณะนี้แสดงให้เห็นได้ในคนทุกระดับ ทุกเพศทุกวัยและทุกอาชีพ เช่น การปล่อยงานที่ยังไม่เสร็จทิ้งไว้ การทำงานแต่เพียงขอให้เสร็จ ไม่ต้องการความเรียบร้อยบริบูรณ์ ซึ่งจะมีผลไปถึงการเลือกงานด้วย คนไทยส่วนใหญ่มีค่านิยมต่อการทำงานที่ไม่ต้องเสี่ยง ต้องการงานที่มีหลักประกันมั่นคง เช่น การเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ เป็นลูกจ้าง แต่ไม่ต้องการทำการค้าขายหรือประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและยากที่จะรับนวัตกรรมต่าง ๆ

คนไทยส่วนใหญ่มีค่านิยมต่อการทำงานที่เป็นอิสระ เป็นงานที่ส่งเสริมความเป็นตัวของตัวเอง ทำงานได้ตามใจชอบ ไม่ผูกพันกับกฎเกณฑ์หรือถูกบังคับควบคุมมากนัก แม้งานที่มีรายได้ดี หากมีระเบียบกฎเกณฑ์มากก็อาจลาออกจากงานนั้น เพื่อไปทำงานที่มีอิสระมากกว่า ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีข้อดีในแง่ที่ทำให้เป็นคนพึ่งตนเอง คิดสร้างงานใหม่ แต่หากความเป็นอิสระนั้นมีอัตราสูงจนไม่ยอมผูกพันตนเองกับบทบาทของกลุ่มองค์กรหรือสถาบันใดแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม คนไทยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า ส่วนใหญ่จะทำงานโดยแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รอให้เกิดปัญหาก่อนแล้วจึงหาทางแก้ไข ทำให้ขาดทิศทางและเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและแน่นอน

คนไทยส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ชอบแสดงความสามารถเพียงลำพัง ซึ่งอาจมีผลมาจากการทำงานคนเดียวแล้วมีโอกาสแสดงฝีมือได้เต็มที่ มีลักษณะมุ่งตนเอง มีความเชื่อว่ากิจกรรมทั้งหลายต้องพึ่งความสามารถของตนเอง ลักษณะดังกล่าวมีประโยชน์ในแง่ที่จะช่วยให้ทำงานได้อย่างเต็มที่ แต่หากการทำงานนั้นมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตัว ไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อส่วนรวมแล้ว ก็ควรจะต้องแก้ไข เพราะไม่มีสังคมใดที่จะสามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วโดยที่ต่างคนต่างทำ ไม่รวมมือกัน

คนไทยส่วนใหญ่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งเกิดจากคนไทยมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง โดยไม่ผูกพันต่อสังคมหรือสถาบัน มีลักษณะมุ่งประโยชน์ส่วนตน

เป็นสำคัญ และมีความรู้สึกตามสบาย ไม่ผูกพันกับสิ่งที่ลดความไม่สบายลง ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะทำให้ไม่สามารถทำงานที่ยากและมีปริมาณมากให้สำเร็จอย่างรวดเร็วได้

คนไทยส่วนใหญ่ไม่มีวินัยในการทำงาน ชอบทำงานตามความพอใจของตนเอง ไม่คำนึงถึงกฎเกณฑ์ของสังคมและขององค์กร โดยการทำงาน คนไทยอาจเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานไปตามที่ตนพอใจ การทำงานในระบบราชการจะยึดความสัมพันธ์ส่วนบุคคลมากกว่ายึดกฎเกณฑ์ ทั้งนี้เพราะคนไทยยึดตนเองเป็นศูนย์กลางและมองปัจจุบันมากกว่ามองถึงประโยชน์ ในอนาคตข้าราชการไทยส่วนใหญ่ยึดถือระบบอุปถัมภ์ ทำให้มีพฤติกรรมที่จะต้องมิเจ้ากับข้า นายกับบ่าว ผู้ใหญ่กับผู้น้อย ผู้นำกับผู้ตาม ผู้อุปถัมภ์กับผู้ถูกอุปถัมภ์ อันนำไปสู่การเกิดระบบเส้นสายในวงราชการไทย และเกิดคำกล่าวที่ว่า "ค่าของคนมิได้อยู่ที่ผลของงาน" และ "ค่าของคนอยู่ที่เป็นคนของใคร" ทำให้ขาดความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ทำงานไปวัน ๆ ตามความพอใจ มีการปกป้องผู้ได้บังคับบัญชาในทางที่ผิด อันเป็นผลจากระบบอุปถัมภ์ คือ ข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ชอบที่จะแสดงออกในความยิ่งใหญ่ วางตัวเป็นผู้มีอำนาจ จึงกระทำการให้การสนับสนุนปกป้องรักษา กลุ่มครอง ข้าราชการชั้นผู้น้อยจากผู้อื่น ขณะเดียวกัน ข้าราชการชั้นผู้น้อยก็มีหน้าที่คิดสอหยอชวยตาม คอยปรนนิบัติ รับใช้เอาอกเอาใจข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ นั้น การกระทำเช่นนี้แม้จะเกิดผลดีแก่ข้าราชการชั้นผู้น้อยนั้น แต่จะก่อให้เกิดความเลวร้ายต่อประเทศอย่างมหาศาล ตัวใครตัวมันหรือปัจเจกชนนิยม คือ ไม่สนใจที่จะให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ไม่นิยมการรวมกลุ่มเพื่อพัฒนาหากไม่มีผลประโยชน์ มีการชิงดีชิงเด่นเอาตัวรอด ใครหรือหน่วยงานใดดีกว่าเด่นกว่า จะอิงฉ้อริชยาและหาทางทำลาย ทำให้ความสามัคคีระหว่างข้าราชการเกิดขึ้นได้ยาก แทนที่ "สามัคคีคือพลัง" ก็จะเป็น "สามัคคีคือพัง" ผักชีโรยหน้า ทำงานอย่างฉาบฉวยครบตา ไม่คำนึงถึงความกตงนของผลงาน แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานนั้นให้แล้วเสร็จ หรือเพื่อประกวด หรือเพื่อให้เสร็จทันต่อการมาตรวจงานของผู้มีอำนาจในการให้ทุนให้โทษต่อข้าราชการผู้ทำงานนั้น ๆ บิดความรับผิดชอบมีสาเหตุสำคัญมาจากการไม่กล้าตัดสินใจ รวมทั้งคำสั่งต่าง ๆ ที่ออกมานั้นคลุมเครือไม่ชัดเจน โดยเฉพาะข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ ความกล้าในการตัดสินใจจะลดลงตามลำดับ จะทำสิ่งใดก็คิดแล้วคิดอีก หากบิดความรับผิดชอบได้ก็จะรีบทำทันที โดยไม่สนใจต่อความล่าช้าของการปฏิบัติราชการ เพียงเพื่อรักษาตำแหน่งและผลประโยชน์ของตนเองเอาไว้ พฤติกรรมการบิดความรับผิดชอบที่มักพบเห็นเป็นประจำ เช่น การทำตัวเป็นทองไม่รู้ร้อน การโยนงานกัน โดยต่างฝ่ายต่างอ้างว่าอีกฝ่ายเป็นผู้ทำให้ล่าช้า แต่หากงานสำเร็จก็จะอ้างความเป็นเจ้าของ การบิดความรับผิดชอบเช่นนี้ ทำให้เกิดความล่าช้า เสียเวลา เสียเงินเสียทอง และสร้างความรำคาญใจให้กับประชาชน ไม่ประสานงาน หมายถึงการร่วมมือกันกับหน่วยราชการด้วยกันเอง และหน่วยงานเอกชน ซึ่งมีสาเหตุมาจากทัศนคติและพฤติกรรมของข้าราชการที่มุ่งแสวงหาประโยชน์ใส่ตัวมากกว่าคิดถึงประชาชน แต่การประสานงานอาจเป็นไปได้ด้วยดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าหน่วยราชการหรือข้าราชการในแต่ละหน่วยงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากเพียงพอ ไม่ว่าจะเงินหรือหน้า แต่ถ้ผลประโยชน์น้อย การประสานงานก็จะเกิดขึ้นน้อย ด้วย ข้ออ้างที่นำมาใช้คือ งานประจำของหน่วยงานของตนล้นมือ และกำลังเจ้าหน้าที่มีน้อย เข้าทำนองที่ว่า "เงินดีงานเดิน เงินเกินงานวิ่ง เงินสะด้างงานหยุด" เกียรติร้าน ดังเห็นได้จากการมาสายกลับเร็ว ดังคำกล่าวที่ว่า "มาอย่างไทย ไปอย่างฝรั่ง" การเริ่มมาทำงานของข้าราชการจะไม่มีเริ่มทำงานก่อนเวลาราชการอย่างเด็ดขาด แต่ชอบเลิกงานก่อนเวลาเสมอ อนุรักษ์นิยม ไม่นิยมการเปลี่ยนแปลง ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ชอบรักษาสภาพเดิมที่เป็นประโยชน์แก่ตนมากกว่าการพัฒนา เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของบุคลากรในวงการธุรกิจ รัฐบาล และการศึกษา นั้น ปรากฏว่า ได้มีผู้ศึกษาไว้ทั้งในประเทศและต่าง ประเทศในที่จะนำเสนอไว้โดยสังเขป ดังนี้

สโรยอนภา วัฒนากิตติกุล (2536 : บทคัดย่อ) Herzberg ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่เมือง Pittsburgh สหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ.1950 ซึ่งนับได้ว่าเป็นการศึกษาวิจัยที่สำคัญ อย่างยิ่งใน จำนวนการศึกษาวิจัยต่าง ๆ วัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาจากวิศวกรและนักบัญชี 200 คนเขาได้ถามถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกดังนั้น เขาพบว่าปัจจัยต่าง ๆ นั้นประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ(Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้ บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 6 ประการคือ

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

ส่วนปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีแต่ไม่

สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ปัจจัยสำคัญมีดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration)
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor)
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)

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยโสธร (2538 : บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการพบกลุ่มของครูประจำกลุ่ม ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนยโสธร โดยยึด 8 ปัจจัย เป็นกรอบแนวคิด คือ ลักษณะงานความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการพบกลุ่มของครูประจำกลุ่มจำแนกตามเพศ ลักษณะการประกอบอาชีพ สถานที่พบกลุ่มและประสบการณ์การทำงานกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูประจำกลุ่มศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยโสธร ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2538 จำนวน 100 คน โดยสอบถามทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามทัศนคติประจำกลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 55 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก 0.40 – 0.80 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการพบกลุ่มตามทัศนคติของครูประจำกลุ่ม ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยโสธรทั้ง 8 ปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายปัจจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก 6 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ปัจจัยความพึงพอใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในงาน สำหรับอีก 2 ปัจจัย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงานและค่าตอบแทนตามลำดับ

2. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการพบกลุ่มจำแนกตามเพศ ลักษณะการประกอบอาชีพ สถานที่พบกลุ่ม และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การของผู้แทนขายยา มีวัตถุประสงค์เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกผู้แทนขายยา ลดปัญหาความไม่พึงพอใจในงานและการลาออกจากองค์กรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้แทนขายยาในโรงพยาบาลขององค์กรเอกชนที่ทำงานเต็มเวลาจำนวน 259 คน เครื่องมือในงานวิจัย คือ แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเพื่อวัด ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8246, 0.9076 และ 0.8960 ตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant-Difference) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษาและประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ผล ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงาน

1.1 ผู้แทนขายยาที่มีอายุมากกว่าจะมีความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีอายุน้อยกว่า

1.2 ผู้แทนขายยาเพศชายที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์จะมีความสำเร็จในงานมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาสาขาอื่น แต่สาขาวิชาที่จบการศึกษาไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานของผู้แทนขายยาเพศหญิง

1.3 ผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานมากกว่าจะมีความสำเร็จในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานน้อยกว่า

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยผู้แทนขายยาที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำกว่า แต่อายุ สถานภาพสมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน แต่สถานภาพสมรส และความต้องการสัมฤทธิ์ผล ไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

3.1 ผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรมากกว่าผู้แทนขายยาเพศชายที่มีอายุมากกว่า และในเพศหญิงอายุไม่มีผลต่อแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร

3.2 ผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาเภสัชศาสตร์ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรต่ำกว่าผู้แทนขายยาที่จบการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์การแพทย์

3.3 ผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานต่ำ มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีประสบการณ์ในงานสูง

4. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ได้แก่ อายุ ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล

บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์ สุภารัตน์ ไวยชิตา และภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การคงอยู่ในวิชาชีพพยาบาล การวิจัยเชิงบรรยายครั้งนี้เพื่อต้องการทราบถึงความพึงพอใจในงานและการคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุขกลุ่มตัวอย่างสุ่มจากรายชื่อพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ 6 แห่ง รวม 510 คน เครื่องมือวิจัยใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานของแอสคอปปีและไพคมันอนเต้ ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และไม่มีความแตกต่างกันทั้งในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุข แต่มีความคิดที่จะลาออกจากงานและวิชาชีพสูงถึงร้อยละ 56.5 และ 47.1 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน อัตราเงินเดือน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากงานและวิชาชีพ กล่าวคือ พยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานมาก และมีความคิดที่จะออกจากงานและวิชาชีพลดลง ส่วนการลาออกจากงานและวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางลบกับแรงสนับสนุนจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน โดยไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือน

วาณี ภูเสศว์ (2544 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี โดยจำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด วุฒิทางอาชีพครู ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสถาบัน และคณะวิชาที่สังกัด

กลุ่มประชากร เป็นอาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี ปีพุทธศักราช 2544 จำนวน 126 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและได้รับคืน 115 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.27 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์สถาบันราชภัฏรำไพพรรณีมีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 2 ปัจจัย คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านสถาบัน/องค์กร ส่วนอีก 10 ปัจจัย อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการ สัมพันธภาพกับผู้บริหาร ความสำเร็จจากการทำงาน ความ

รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน วิธีการบังคับบัญชาของผู้บริหาร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน

স্যูซี่ ลังแท้ (2543 : บทคัดย่อ) การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ไอบีเอ็ม สตอเรจโปรดักส์ ประเทศไทยจำกัด ซึ่งปัจจุบันคือ บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือนน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนในด้านสวัสดิการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ดังนั้นทางบริษัทจึงควรพิจารณาในเรื่องของรายได้ของพนักงานให้เหมาะสมกับค่าครองชีพหรือถ้าเป็นไปได้ยากก็ควรเพิ่มสวัสดิการในด้านอื่นๆ ให้พนักงานมีค่าใช้จ่ายในการครองชีพน้อยที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย ประกอบด้วย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย 4 บริษัท ได้แก่

- | | |
|---|----------------|
| 3.1.1.1 บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด | จำนวน 7,225 คน |
| 3.1.1.2 บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด | จำนวน 6,826 คน |
| 3.1.1.3 บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล ประเทศไทย จำกัด | จำนวน 5,842 คน |
| 3.1.1.4 บริษัท ฟูจิสี ประเทศไทย จำกัด | จำนวน 4,552 คน |

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540)

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้นจำนวน 24,445 คน

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้ถือว่าผิดกฎหมาย
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าที่คำนวณได้คือ $n = 394$ คน

เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 394 คน จากประชากร 24,445 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน 4 บริษัท ในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทยในแต่ละบริษัท

ชื่อ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด	7,225	117
บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด	6,826	110
บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล ประเทศไทย จำกัด	5,842	94
บริษัท ฟุจีสึ ประเทศไทย	4,552	73
รวมทั้งสิ้น	24,445	394

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย ในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นชนิดเลือกรายการ (Check List) โดยตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์โครฟีในประเทศไทย โดยเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive item) แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น ประกอบไปด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ความสำเร็จในงาน
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- ลักษณะงาน
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- นโยบายและการบริหารงาน
- การปกครองบังคับบัญชา
- สภาพการทำงาน
- เงินเดือนและสวัสดิการ
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ความมั่นคงในงาน

คำถามแต่ละข้อจะเป็นการให้พนักงานระดับปฏิบัติการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2.2 กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.2.2.3 สร้างแบบสอบถามแล้วนำมาแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำ เพื่อการแก้ไขรวมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม ทั้งความครอบคลุม เนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วจัดพิมพ์

3.2.2.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงและความเหมาะสมในการวิจัย พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีรายนามดังต่อไปนี้

(1) ดร.จ่านงค์ จิงธีรพานิช

อาจารย์ประจำ

สาขาวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) อาจารย์ณัฐวุฒิ โรจน์นริศกุล

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาภาษาและสังคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

(3) คุณไสว เชื้อสาวะถึ

ผู้จัดการฝ่ายผลิต

บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด

(4) คุณติลก มุลวงษ์

ผู้จัดการฝ่ายพนักงานและแรงงานสัมพันธ์

บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด

(5) คุณดวงใจ ควงตา

หัวหน้าส่วนควบคุมคุณภาพ

บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สดอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมอีกครั้ง เพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง เหมาะสมแล้วจัดพิมพ์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละบริษัทในกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่งทางไปรษณีย์และส่งด้วยตนเองโดยส่งผ่านทางแผนกทรัพยากรบุคคล และทำการแจกแบบสอบถามด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย ซึ่งเอกสารที่ส่งประกอบด้วย แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว หนังสือราชการจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนผู้วิจัย ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 4 บริษัท ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2548 ถึง วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2548

3.3.2 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 394 ชุด จากจำนวนที่ส่ง 394 ชุด คิการตอบรับเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์นำมาใช้ประโยชน์ได้

3.3.3 นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Science for windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 นำแบบสอบถามบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows โดยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถามแบบมาตรวัด Likert Scale ทั้งหมด 5 ระดับซึ่งมีข้อความเชิงบวกมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนนข้อความเชิงบวก (Positive)
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

3.4.3 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ

3.4.3.1 บัญชีส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน นำเสนอข้อมูลในแต่ละข้อ คือ ความถี่และร้อยละ

3.4.3.2 ระดับความพึงพอใจในงาน ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

3.4.4 เกณฑ์การแปลความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.4.4.1 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 -1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 -2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 -3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 -4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 -5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.4.4.2 การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544) ใช้
เกณฑ์ดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00-0.999 หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก

3.4.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.5.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจาก
กลุ่มประชากรที่ นำมาศึกษา ได้แก่

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ
รายได้ต่อเดือน เป็นต้น

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.2)$$

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจซึ่งคำนวณได้
จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับ ค่า
เฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนน ในแต่ละข้อ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ชูศรี
วงศ์รัตนะ. 2544)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ $S.D.$ หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.4.5.2 สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

1. ทำการวิเคราะห์ถึงสหสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ Spearman rank correlation coefficient

สมมติฐานสถิติ

$$H_0: \rho = 0$$

$$H_1: \rho \neq 0 \text{ หรือ } \rho > 0 \text{ หรือ } \rho < 0$$

สูตรที่ใช้ในการทดสอบ

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \quad (3.5)$$

เมื่อ d = ค่าความแตกต่างระหว่างลำดับที่ของแต่ละคู่

n = ขนาดตัวอย่าง

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า ρ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบค่า ρ จากตาราง หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า ρ ที่คำนวณได้ ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

กรณีที่ $n \geq 10$

$$t = \rho \sqrt{\frac{n-2}{1-\rho^2}} \quad (3.6)$$

เมื่อ $df = n - 2$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบค่า t จากตารางที่ $df = n - 2$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า t ที่คำนวณได้ ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

2. ทำการวิเคราะห์ถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สูตรที่ใช้

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k \quad (3.7)$$

เมื่อ \hat{Y} = ค่าพยากรณ์

b = ค่าความชัน

a = ค่าคงที่

X = ค่าของตัวแปรอิสระ

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} = (r) \frac{S_Y}{S_X} \quad (3.8)$$

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n} = \bar{Y} - b\bar{X} \quad (3.9)$$

$$S_{Y \cdot X}^2 = \frac{\sum (Y - \bar{Y})^2}{n - (k + 1)} \quad (3.10)$$

$$r^2 = \frac{\sum (\hat{Y} - \bar{Y})^2}{\sum (Y - \bar{Y})^2} \quad (3.11)$$

กรณีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัว

สมมติฐานสถิติ

$$H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k = 0$$

$$H_1: \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k \neq 0$$

สูตรที่ใช้ในการทดสอบ

$$t = \frac{b - \beta}{S_b} \quad (3.12)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = (n - k - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า t ที่คำนวณได้ ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

กรณีการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระทุกตัวพร้อมกัน
สมมุติฐานสถิติ

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1: \beta_k \neq 0 \text{ อย่างน้อย 1 ตัว}$$

สูตรที่ใช้ในการทดสอบ

$$F = \frac{\sum (\hat{Y} - \bar{Y})^2 / k}{\sum (Y - \hat{Y})^2 / (n - k - 1)} \quad (3.13)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n - k - 1)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า F ที่คำนวณได้ ถ้า p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

4.2 การวิเคราะห์ระดับของความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ จำนวน 394 ชุด สามารถสรุปข้อมูลพื้นฐานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	48	12.18
หญิง	346	87.82
รวม	394	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	28	7.11
20-25 ปี	152	38.58
มากกว่า 25-30 ปี	139	35.28
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	75	19.03
รวม	394	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	214	54.31
สมรส	167	42.39
หม้าย / หย่า	13	3.30
รวม	394	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ต่ำกว่า ปวช.	41	10.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	243	61.68
อนุปริญญา/ปวส.	65	16.50
ปริญญาตรี	45	11.42
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	394	100.0
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท		
น้อยกว่า 1 ปี	79	20.05
1-3 ปี	114	28.93
มากกว่า 3-7 ปี	145	36.80
มากกว่า 7 ปีขึ้นไป	56	14.22
รวม	394	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	33	8.38
5,000 - 8,000 บาท	221	56.09
มากกว่า 8,000 - 10,000 บาท	98	24.87
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	42	10.66
รวม	394	100.0

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 87.82 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.18

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.58 รองลงมาคือ มีช่วงอายุมากกว่า 25-30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.28 ช่วงอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 และช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.11

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.31 รองลงมาพนักงานมีสถานภาพสมรส 167 คน คิดเป็นร้อยละ 42.39 และสถานภาพหม้ายหรือหย่าจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 61.68 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 65 คน ปริญญาตรีจำนวน 45 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 11.42 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40

ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3-7 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 145 คน หรือ ร้อยละ 36.8 รองลงมาคืออายุงาน 1-3 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 ส่วนพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.05 และอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.22

รายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ 5,000 – 8,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดคือ 221 คน หรือ ร้อยละ 56.09 รองลงมาคือรายได้มากกว่า 8,000-10,000 บาท มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 ส่วนพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66 และรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.38

4.2 การวิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์ฟในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์ฟในประเทศไทยจำนวน 394 คนจากประชากรทั้งสิ้น 24,445 คน (ทั้งหมด 4 บริษัท) ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.2 มีดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์ฟในประเทศไทยในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน	\bar{X}	$S.D.$	การแปลความหมายค่าเฉลี่ย
ด้านที่ 1 ความสำเร็จในงาน	3.78	0.57	ระดับมาก
ด้านที่ 2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.32	0.69	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 3 ด้านลักษณะงาน	3.28	0.68	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 4 ด้านความรับผิดชอบ	3.57	0.68	ระดับมาก
ด้านที่ 5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.15	0.83	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.31	0.74	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 7 ด้านสภาพการทำงาน	3.4	0.63	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 8 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.06	0.72	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.7	ระดับปานกลาง
ด้านที่ 10 ด้านความมั่นคงในงาน	3.05	0.71	ระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน	\bar{X}	S.D	การแปลความหมายค่าเฉลี่ย
ด้านที่ 11			
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.39	0.7	ระดับปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.34	0.45	ระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.34 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความสำเร็จในงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.78 และมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.57

ด้านที่ 2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และมีระดับความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.69

ด้านที่ 3 ด้านลักษณะงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.28 และมีระดับความพึงพอใจในลักษณะงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.68

ด้านที่ 4 ด้านความรับผิดชอบ

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.68

ด้านที่ 5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.15 และมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.83

ด้านที่ 6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.31 และมีระดับความพึงพอใจในด้านการปกครองบังคับบัญชา ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ด้านที่ 7 ด้านสภาพการทำงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.4 และมีระดับความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.63

ด้านที่ 8 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.06 และมีระดับความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ด้านที่ 9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.47 และมีระดับความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.7

ด้านที่ 10 ด้านความมั่นคงในงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.05 และมีระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71

ด้านที่ 11 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.39 และมีระดับความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.7

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

(Spearman Rank Correlation Coefficient)

2. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอย

พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.3.1 การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย)

โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Spearman Rank Correlation Coefficient โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน จากประชากรทั้งสิ้น 24,445 คน(ทั้งหมด 4 บริษัท) ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.3 มีดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่า p-value ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน/ปัจจัยส่วนบุคคล	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาการทำงาน	รายได้ต่อเดือน
1.ด้านความสำเร็จในงาน	0.312	0.023*	0.041*	0.479	0.011*	0.000**
2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.925	0.308	0.781	0.536	0.000**	0.000**
3.ด้านลักษณะงาน	0.076	0.231	0.100	0.194	0.298	0.000**
4.ด้านความรับผิดชอบ	0.305	0.061	0.000**	0.010**	0.087	0.000**
5.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	0.192	0.232	0.004**	0.606	0.498	0.000**
6.ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.262	0.257	0.231	0.061	0.034*	0.001**
7.ด้านสภาพการทำงาน	0.768	0.057	0.040*	0.986	0.892	0.099
8.ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.008**	0.002**	0.000**	0.042*	0.000**	0.000**
9.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.042*	0.153	0.000**	0.358	0.032*	0.000**
10.ด้านความมั่นคงในงาน	0.713	0.195	0.000**	0.003**	0.219	0.419
11.ค่านโยบายและการบริหารงาน	0.976	0.493	0.512	0.077	0.166	0.017*
ความพึงพอใจโดยรวม	0.11	0.96	0.779	0.532	0.012*	0.000**

หมายเหตุ * แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

** แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านความสำเร็จในงาน

มี 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน ได้แก่ อายุ, สถานภาพ,ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือได้แก่ เพศและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพและ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 3 ด้านลักษณะงาน

มี 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 4 ด้านความรับผิดชอบ

มี 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ สถานภาพ, ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, และระยะเวลาการทำงานในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้แก่ สถานภาพและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ,ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพและ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 7 ด้านสภาพการทำงาน

มี 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพ เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา,ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 8 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยทั้งหมดที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ได้แก่ เพศ, อายุ,สถานภาพ,ระดับการศึกษา,ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ด้านที่ 9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

มี 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ เพศ, สถานภาพ,ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ อายุและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 10 ด้านความมั่นคงในงาน

มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ได้แก่ สถานภาพและระดับการศึกษา เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระยะเวลาการทำงานและรายได้ในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ด้านที่ 11 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

มี 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ,ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานในบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

ความพึงพอใจโดยรวม

มี 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้แก่ ระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ต่อเดือน เนื่องจากมีค่า p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพและ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากมีค่า p-value มีค่ามากกว่า .05

4.3.2 การวิเคราะห์ถึงปัจจัยของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน จากประชากรทั้งสิ้น 24,445 คน (ทั้งหมด 4 บริษัท) ได้ผลการศึกษาดังนี้

4.3.2.1 ด้านความสำเร็จในงาน

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	2.832	13.279	0.000**
เพศ	0.174	1.972	0.049*
อายุ	0.042	0.831	0.407
สถานภาพ	0.139	2.732	0.007**
ระดับการศึกษา	-0.068	-1.325	0.186
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.032	0.607	0.544
รายได้ต่อเดือน	0.173	4.708	0.000**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

R^2	= 0.068	Adjusted R^2	= 0.061
F	= 9.529	Sig. F	= 0.000**
SEE	= 0.55286		

หมายเหตุ * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงานคือ ปัจจัยเกี่ยวกับเพศ สถานภาพ และรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีค่า $b = 0.174$ และมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.139$ และ 0.173 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานที่เป็นหญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย พนักงานที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสดและสมรส และพนักงานที่มีรายได้มากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก อย่างไรก็ตามทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 6.8

เมื่อนำทั้ง 3 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 2.832 + 0.174X_1 + 0.139X_2 + 0.173X_3$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน

X_1 = เพศ

X_2 = สถานภาพ

X_3 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	2.538	21.756	0.000**
เพศ	0.057	1.139	0.255
อายุ	-0.016	-0.321	0.748

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
สถานภาพ	0.069	1.434	0.152
ระดับการศึกษา	-0.044	-0.888	0.375
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.086	2.376	0.018*
รายได้ต่อเดือน	0.240	5.383	0.000**

R² = 0.113Adjusted R² = 0.108

F = 24.851

Sig. F = 0.000**

SEE = 0.65066

หมายเหตุ * แสดงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

** แสดงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือคือปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทและรายได้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีค่า $b = 0.086$ และมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.240$ ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและรายได้มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก และเมื่อพนักงานมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้ที่น้อยจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้น้อย อย่างไรก็ตามทั้ง 2 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 11.3

เมื่อนำทั้ง 2 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 2.538 + 0.086X_1 + 0.240X_2$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ X_1 = ระยะเวลาในการทำงาน X_2 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.3 ด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	2.595	17.072	0.000**
เพศ	-0.053	-1.050	0.294
อายุ	-0.011	-0.221	0.825
สถานภาพ	0.148	2.456	0.014*
ระดับการศึกษา	-0.009	-0.178	0.859
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.002	0.044	0.965
รายได้ต่อเดือน	0.195	4.508	0.000**

$R^2 = 0.056$

Adjusted $R^2 = 0.051$

F = 11.570

Sig. F = 0.000**

SEE = 0.66310

หมายเหตุ * แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

** แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานคือ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพและรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีค่า $b = 0.148$ และมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.195$ ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากและพนักงานที่มีรายได้มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานมากขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามทั้ง 2 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.6

เมื่อนำทั้ง 2 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 2.595 + 0.148X_1 + 0.195X_2$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน

X_1 = สถานภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$X_2 = \text{รายได้ต่อเดือน}$$

4.3.2.4 ด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	3.660	22.029	0.000**
เพศ	-0.029	-0.575	0.565
อายุ	-0.076	-1.518	0.130
สถานภาพ	-0.169	-4.572	0.000**
ระดับการศึกษา	-0.191	-4.572	0.000**
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	-0.046	-8.98	0.370
รายได้ต่อเดือน	0.252	5.884	0.000**

$R^2 = 0.125$

Adjusted $R^2 = 0.119$

F = 18.649

Sig. F = 0.000**

SEE = 0.63485

หมายเหตุ ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบคือปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพและระดับการศึกษา ส่งผลต่อระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = -0.169$ และ -0.191 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเป็นลบหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่เป็นเพศชายมีระดับความพึงพอใจมาก และพนักงานมีระดับการศึกษาสูงขึ้นระดับความพึงพอใจจะน้อยลง และปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ส่งผลต่อระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.252$ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานมีรายได้มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมากขึ้น อย่างไรก็ตามทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 12.5

เมื่อนำทั้ง 3 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$Y = 3.660 - 0.169X_1 - 0.191X_2 + 0.252X_3$$

- เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ
 X_1 = สถานภาพ
 X_2 = ระดับการศึกษา
 X_3 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	1.994	11.109	0.000**
เพศ	-0.011	-0.223	0.824
อายุ	-0.022	-0.436	0.663
สถานภาพ	0.274	3.847	0.000**
ระดับการศึกษา	-0.036	-0.726	0.468
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	-0.57	-1.117	0.265
รายได้ต่อเดือน	0.315	6.16	0.000**
R^2	= 0.105	Adjusted R^2	= 0.106
F	= 22.878	Sig. F	= 0.000**
SEE	= 0.78302		
หมายเหตุ	** แสดงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01		

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานคือปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพและรายได้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.274$ และ 0.315 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือพนักงานเพศหญิงจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชายและเมื่อพนักงานมีรายได้มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากขึ้น และพนักงานที่มีรายได้น้อยจะส่งผลทำให้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย อย่างไรก็ตาม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้ง 2 ปัจจัย สามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 10.5

เมื่อนำทั้ง 2 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 1.994 + 0.274X_1 + 0.315X_2$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

X_1 = สถานภาพ

X_2 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	2.870	24.679	0.000**
เพศ	-0.006	-0.123	0.902
อายุ	0.046	0.918	0.359
สถานภาพ	0.075	1.486	0.138
ระดับการศึกษา	0.028	0.541	0.659
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.035	0.659	0.510
รายได้ต่อเดือน	0.183	3.935	0.000**
R^2 = 0.038	Adjusted R^2 = 0.036		
F = 15.482	Sig. F = 0.000**		
SEE = 0.72349			

หมายเหตุ ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการปกครองบังคับบัญชาคือปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.183$ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีรายได้มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา มากขึ้น และเมื่อพนักงานมีรายได้ที่น้อยจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาน้อย อย่างไรก็ตามสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 3.8

เมื่อนำปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$Y = 2.870 + 0.183X_1$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

X_1 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.7 ด้านสภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	3.119	20.356	0.000**
เพศ	0.015	0.302	0.763
อายุ	-0.108	-2.882	0.004**
สถานภาพ	0.182	3.135	0.002**
ระดับการศึกษา	-0.007	-0.136	0.892
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.031	0.566	0.572
รายได้ต่อเดือน	0.125	3.039	0.003**

$R^2 = 0.046$

Adjusted $R^2 = 0.039$

F = 6.319

Sig. F = 0.000**

SEE = 0.61683

หมายเหตุ ** แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงานคือปัจจัยเกี่ยวกับอายุ ส่งผลต่อระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = -0.108$ ซึ่งมีค่าเป็นลบหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันคือเมื่อพนักงานอายุ มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานน้อยลง และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่มีอายุน้อย จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพและรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.182$ และ 0.125 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ พนักงานเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก พนักงานรายได้มากขึ้น จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามทั้ง 3 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 4.6

เมื่อนำทั้ง 3 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 3.119 - 0.108X_1 + 0.182X_2 + 0.125X_3$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน

X_1 = อายุ

X_2 = สถานภาพ

X_3 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.8 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	3.511	19.419	0.000**
เพศ	-0.082	-1.725	0.085
อายุ	-0.114	-2.793	0.005**
สถานภาพ	-0.385	-6.313	0.000**
ระดับการศึกษา	-0.147	-3.408	0.001**
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.100	2.694	0.007**
รายได้ต่อเดือน	0.216	4.637	0.000**

$R^2 = 0.224$

Adjusted $R^2 = 0.214$

F = 22.451

Sig. F = 0.000**

SEE = 0.64241

หมายเหตุ ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการคือ ปัจจัยเกี่ยวกับรายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.216$ และ 0.10 ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานมีรายได้มากขึ้นและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากขึ้น และเมื่อพนักงานมีรายได้น้อย จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการน้อย และปัจจัยเกี่ยวกับอายุ สถานภาพและระดับการศึกษาจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = -0.114, -0.385$ และ -0.147 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันคือพนักงานที่มีอายุน้อยจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก พนักงานสถานภาพโสดจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานน้อยลง อย่างไรก็ตามทั้ง 5 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 22.4

เมื่อนำทั้ง 5 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 3.511 + 0.216X_1 + 0.100X_2 - 0.114X_3 - 0.385X_4 - 0.147X_5$$

- เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
 X_1 = รายได้ต่อเดือน
 X_2 = ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท
 X_3 = อายุ
 X_4 = สถานภาพ
 X_5 = ระดับการศึกษา

4.3.2.9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	3.389	21.897	0.000**
เพศ	-0.032	-0.638	0.524
อายุ	-0.053	-1.050	0.294
สถานภาพ	-0.203	-3.305	0.001**
ระดับการศึกษา	-0.038	-0.739	0.460
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.055	1.053	0.293
รายได้ต่อเดือน	0.162	3.678	0.000**

R² = 0.071

Adjusted R² = 0.066

F = 14.865

Sig. F = 0.000**

SEE = 0.67513

หมายเหตุ ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานคือ ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่า b = -0.203 ซึ่งมีค่าเป็นลบหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือพนักงานเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิงและปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่า b = 0.162 ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานมีรายได้มากขึ้น จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามทั้ง 2 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 7.1

เมื่อนำทั้ง 2 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 3.389 - 0.203X_1 + 0.162X_2$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 X_1 = สถานภาพ
 X_2 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.10 ด้านความมั่นคงในงาน

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	2.331	15.293	0.000**
เพศ	0.021	0.422	0.673
อายุ	-0.008	-0.160	0.873
สถานภาพ	0.249	3.954	0.000**
ระดับการศึกษา	0.154	3.477	0.001**
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	-0.042	-0.846	0.398
รายได้ต่อเดือน	-0.045	-0.883	0.378

$R^2 = 0.058$

Adjusted $R^2 = 0.053$

F = 11.999

Sig. F = 0.000*

SEE = 0.69387

หมายเหตุ ** แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงานคือปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพและระดับการศึกษา ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.249$ และ 0.154 ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพนักงานที่มีสถานภาพหม้ายหรือหย่าจะมีระดับความพึงพอใจมากและพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในมากขึ้น และเมื่อพนักงานมีการศึกษาน้อยกว่าจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานน้อย อย่างไรก็ตามทั้ง 2 ปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 5.8

เมื่อนำทั้ง 2 ปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 2.331 + 0.249X_1 + 0.154X_2$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน
 X_1 = สถานภาพ
 X_2 = ระดับการศึกษา

4.3.2.11 ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	3.110	27.935	0.000**
เพศ	0.017	0.332	0.74
อายุ	-0.061	-1.21	0.227
สถานภาพ	-0.018	-0.360	0.719
ระดับการศึกษา	0.044	0.853	0.394
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.056	1.047	0.296
รายได้ต่อเดือน	0.119	2.675	0.008**

$R^2 = 0.018$

Adjusted $R^2 = 0.015$

F = 7.157

Sig. F = 0.008**

SEE = 0.69250

หมายเหตุ ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานคือ ปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่า $b = 0.119$ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานมีรายได้มากขึ้น จะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานมากขึ้น และเมื่อพนักงานมีรายได้ที่น้อยจะส่งผลทำให้มีระดับของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานน้อย อย่างไรก็ตามสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 1.8

เมื่อนำปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณดังนี้

$$Y = 3.110 + 0.119X_1$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน
 X_1 = รายได้ต่อเดือน

4.3.2.12 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	b	t	p-value
ค่าคงที่	2.935	42.123	0.000**
เพศ	0.008	0.168	0.867
อายุ	-0.048	-0.991	0.322
สถานภาพ	0.040	0.826	0.409
ระดับการศึกษา	-0.058	-1.161	0.246
ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัท	0.043	0.826	0.409
รายได้ต่อเดือน	0.171	6.162	0.000**
R^2 = 0.088	Adjusted R^2 = 0.086		
F = 37.975	Sig. F = 0.000**		
SEE = 0.43346			

หมายเหตุ ** แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานคือปัจจัยเกี่ยวกับรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยมีค่า $b = 0.171$ ซึ่งมีค่าเป็นบวกหมายความว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือเมื่อพนักงานมีรายได้มากขึ้นจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้น และเมื่อพนักงานมีรายได้น้อยจะส่งผลทำให้มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อนำปัจจัยมาเป็นตัวพยากรณ์และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอย
พหุคูณดังนี้

$$Y = 2.935 + 0.171X_1$$

เมื่อ Y = ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม
 X_1 = รายได้ต่อเดือน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยในภาพรวมและรายด้าน คือ 1.ความสำเร็จในงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ลักษณะงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน 6. นโยบายและการบริหารงาน 7. การปกครองบังคับบัญชา 8. สภาพการทำงาน 9. เงินเดือนและสวัสดิการ 10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 11. ความมั่นคงในงาน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 394 คน จากประชากรจำนวน 24,445 คน ของโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย จำนวน 4 บริษัท อันประกอบด้วย บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด จำนวน 117 คน, บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด จำนวน 110 คน, บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล ประเทศไทย จำกัด จำนวน 94 คนและบริษัท ฟูจิซี ประเทศไทย จำกัด จำนวน 73 คน

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งมี 2 ตอน คือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลชุดนี้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย และข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผลที่ได้จากแบบสอบถามได้ถูกนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Science for windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการจำแนกข้อมูลพื้นฐานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 394 คนจากประชากรทั้งสิ้น 24,445 คน (ทั้งหมด 4 บริษัท) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย พบว่าระยะเวลาการทำงานในบริษัทและรายได้ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

3. จากการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ผลปรากฏว่ารายได้มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย และสามารถอธิบายผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในงาน สุขภาพ และรายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่า $b = 0.174, 0.139$ และ 0.173 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ นั่นคือ มีค่า $b = 0.086$ และ 0.240 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน สุขภาพและรายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน นั่นคือ มีค่า $b = 0.148$ และ 0.195 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ สุขภาพและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ นั่นคือ มีค่า $b = -0.169$ และ -0.191 รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ นั่นคือ มีค่า $b = 0.252$

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สุขภาพและรายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานนั่นคือ มีค่า $b = 0.274$ และ 0.315 ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา รายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นั่นคือ มีค่า $b = 0.183$

ด้านสภาพการทำงาน สถานภาพและรายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ นั่นคือ มีค่า $b = 0.182$ และ 0.125 ตามลำดับ อายุ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นคือ มีค่า $b = -0.108$

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รายได้และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ นั่นคือ มีค่า $b = 0.216$ และ 0.10 ตามลำดับ อายุ สถานภาพและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นคือ มีค่า $b = -0.114, -0.385$ และ -0.147 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน นั่นคือ มีค่า $b = 0.162$ สถานภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นคือ มีค่า $b = -0.203$

ด้านความมั่นคงในงาน สถานภาพและระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน นั่นคือ มีค่า $b = 0.249$ และ 0.154 ตามลำดับ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน รายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร นั่นคือ มีค่า $b = 0.119$

ด้านความพึงพอใจโดยรวม รายได้ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร นั่นคือ มีค่า $b = 0.171$

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อแบ่งเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งหมายความว่าพนักงานมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่ได้ ซึ่งมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และมีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง โดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และจะมีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่องานที่ตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Herzberg ได้กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจคือความสำเร็จของงาน เพราะเมื่อมนุษย์ประสบความสำเร็จในงานหรือกิจกรรมหนึ่งๆที่ได้กระทำ มนุษย์ก็ย่อมได้รับการยอมรับจากสังคมด้วย ความสำเร็จในงานถือเป็นเป้าหมายหนึ่งในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อตนเองและบุคคลอื่นที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของบิชอร์ พงษ์กระจำ (2543:บทคัดย่อ) ซึ่งได้วิจัยเรื่องการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในทำนองเดียวกันยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิมล กาญจนนิวาสน์ (2542:บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด มหาชน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์(2545:บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท ทีโอเอ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยของนฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย (2545:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษา บริษัท อินโนเว็กซ์(ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยบุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์ สุภารัตน์ ไวยชีดา และภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การคงอยู่ในวิชาชีพพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐมีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้พนักงานยังมีความพึงพอใจมากในด้านความรับผิดชอบ ซึ่งจะสอดคล้องกับด้านความสำเร็จในงาน เนื่องจากพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความตั้งใจที่จะทำงานให้เสร็จตรงเวลา พร้อมปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นเมื่อเกิดความผิดพลาด จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทยมีความพึงพอใจในงานที่ตนได้รับผิดชอบและรู้สึกพึงพอใจเมื่อองค์กรประสบผลสำเร็จ เพราะถือว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม จากผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวโน้มเมื่อพนักงานปฏิบัติงานในโรงงานนาน ทำให้เกิดความชำนาญและเป็นการเพิ่มทักษะให้กับตนเอง ดังนั้น พนักงานสามารถแสดงให้หัวหน้างานหรือบุคคลอื่นเห็นถึงความสามารถ ทำให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งตรงกับความต้องการที่ Maslow ได้กล่าวไว้ และนอกจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรจะทำให้

เกิดความก้าวหน้าในงานแล้วยังส่งผลถึงรายได้ที่จะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะมีการประเมินผลการทำงาน และพนักงานก็จะได้รับผลประโยชน์ที่ตนเองควรจะได้รับจากประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง

3. การวิเคราะห์ถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ผลการวิจัย พบว่ารายได้จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยค่าจูนที่ Herzberg ได้กล่าวไว้ เมื่อพนักงานได้รับรายได้เพิ่มขึ้น พนักงานก็จะมีความพึงพอใจมากขึ้น ถือว่าปัจจัยที่เป็นตัวเงินสามารถจูงใจพนักงานได้ดี บริษัทอาจจะจูงใจโดยการจ่ายเงินพิเศษ เช่น จ่ายเบี้ยขยัน เมื่อพนักงานไม่ลาป่วย ลากิจ สายหรือขาดงาน เพราะถือว่าพนักงานมีความตั้งใจและรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รายได้ส่วนนี้จะเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานทุกคนในบริษัท หรือการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็จะได้รับรายได้เพิ่มและยังสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานที่อยู่ในบริษัท ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนันต์ รุ่งส่องศรีกุล(2540:บทคัดย่อ)ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา พบว่า ความต้องการสัมฤทธิ์ผลมีผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยผู้แทนขายยาที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้แทนขายยาที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำกว่า แต่อายุ สถานภาพ สมรส สาขาวิชาที่จบการศึกษา และประสบการณ์ในงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ในทำนองเดียวกันยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสังข์ชัย ลังแท้ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ ไอบีเอ็ม สต่อเรจโปรดักส์ ประเทศไทยจำกัด พบว่า พนักงานที่ได้รับเงินเดือนน้อยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริหารให้ตรงกับความต้องการของพนักงานให้มากขึ้นดังนี้

1. การพิจารณาเรื่องความสำเร็จในงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานให้พนักงานได้ใช้ทักษะและความสามารถที่ตนเองมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ และมีความรับผิดชอบในงานมากขึ้น

2. การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพให้แก่พนักงานผ่านทางกิจกรรมต่างๆภายใน โรงงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของบริษัท

3. การสนับสนุนให้มีการประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรักองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เพิ่มทักษะและความรู้ให้กับพนักงานในองค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ในแง่ของการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ควรพิจารณาตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้าน เช่น การฝึกอบรมเสริมทักษะ เป็นต้น

2. ควรทำการพิจารณากลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานในระดับอื่นๆ หรือกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น เพราะอาจจะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานทุกระดับเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อกลยุทธ์หรือนโยบายการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีคิลก. 2539. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- ขนิษฐา วิเศษสาทร มุกดา ศรียงค์. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์. 2545. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ" วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นฤมล เปรมธีรวัฒน์ชัย. 2545. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ภูมิศึกษา บริษัท อินโนเว็กซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำพูน สาระนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. [Online]. Available : http://www.geocities.com/mpa16_nida/LectureNoteMpa16.doc
- แม่งน้อย พงษ์สามารถ. 2519. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์ และคณะ. 2540. "ความพึงพอใจในงาน การคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุข." วารสารวิจัยทางการแพทย์.
- ปภาวดี คลยจินดา. 2532. เอกสารรายงานชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมการพิมพ์
- ปิยฉัตร พงษ์กระจำ. 2543. "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปิยะวดี สังข์หนู. 2542. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศรีศรีแองโกลอินดัสทรี จำกัด(มหาชน)." สารานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ผจญ เฉลิมสาร. 2547. **คุณภาพชีวิตการทำงาน.** [Online]. Available : http://www.demingnet.com/article/ftpi_magazine/product/qwl.htm.

พงศ์ หรคาล. 2540. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร.

พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2539. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พิมลจันทร์ นามวัฒน์. 2532. **การบริหารงานบุคคล.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. **การวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพโรจน์ อุลิต. 2546. **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.** [Online]. Available : <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter15>.

ภิญญา สาธร. 2526. **หลักการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วรวิทย์ จินดาพล. 2542. **ภาวะผู้นำ. ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา : คณะครุศาสตร์**
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

วณิ ภูเสศว์. 2544. "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี." รายงานวิจัยสถาบันราชภัฏรำไพพรรณี.

วิมล กาญจนนิวาสน์. 2542. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด(มหาชน)." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
องค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิโรจน์ สารรัตน์. 2547. **การประเมินผลการปฏิบัติงานประเด็นข้อคิดจากทฤษฎีการจูงใจและ**
ข้อควรคำนึงในบริบททางวัฒนธรรมสังคมและองค์กร. [Online]. Available : <http://ednet.kku.ac.th/~ed128/ad06/article5.html>.

ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยโสธร. 2538. "ปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการพบกลุ่มตาม
ทักษะของครูประจำกลุ่มศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดยโสธร" ศูนย์การศึกษานอก-
โรงเรียนจังหวัดยโสธร

สมชาย ชัยยุทธ์. 2537. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนา-
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สมยศ นาวิการ. 2540. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ
สร้อยอนภา วัฒนาภิตติกุล. 2536. "ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มินิแบ ประเทศไทย
(โรงงานบางปะอิน)." วิทยานิพนธ์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
สัญชัย ลังแท้. 2543. "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ
บริษัท โอบีเอ็ม สโตเรจ โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร-
ลาดกระบัง.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2544. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พนมเข้ม. 2541. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 1 โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและ
เอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อนันต์ รุ่งส่องศรีกุล. 2540. "ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงานและ
แนวโน้มที่จะลาออกจากราชการของผู้แทนขายยา" วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อารี เพชรพุด. 2529. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดพันธ์พิบัติขิง.
- Adam, J.S. 1965. "Inquity in social exchange". In L. Berkowitz(Ed.), *Advance in experimental
social psychology*, Vol 2. New York : Academic Press.
- Bartol, et al.1998. **Management: A Pacific Rim Focus**. 2nd ed. Roseville NSW:
McGraw-Hill.
- Dunham, R.B.1984. **Organizational Behavior: People & Processes in Management**.
Illinois: Richard D. Irwin.
- Herzberg,F, et al. 1959. **The Motivation to work**. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Locke,E.A. 1976. **The Nature and causes of job satisfaction : Handbook of Industrial and
Organization Psychology**. Chicago : Rand McNally.
- Lunenburg, F. & Ornstein, A. 1996. **Educational Administration: Concepts and Practices**.
Belmont: Wadsworth/Thompson Learning.
- Luthans, F., 1981. **Organizational Behavior (3rd ed.)** New York: McGraw-Hill.
- McClelland, D. C. 1975. **Power: The inner experience**. New York: Irvington
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row , Inc.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Porter&Lawler. 2005. "Extension of ExpectancyTheory" [Online]. Available :<http://www.interzone.com/~cheung/SUM.dir/umport.html>
- Richard E. Walton.1991. **Behavioral Theory of Labor Negotiations: An Analysis of a Social Interaction System.** Edition: 2 – Paperback. Cornell Univ Pr - Published
- Steer , M.R. and Porter. L.W. 1979. **Motivation and Work Behavior.** New York : McGraw-hill,Inc.
- Strauss , G,and Sayless,L.R. 1960. **Personal : The Human Problem of Management.** 4th New York : Prentice – Hall.
- Stuot , S.K., Slocum, J.W.,Jr.&Cron, W.L. 1987. "Career transitions of superiors and subordinate." *Journal of Vocational Behavior.*Vol. 30 : 124-137.
- Vroom, V.H. 1984. **Work and Motivation.** Florid : Robert E.Krieqer Publishing Co.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้




เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย

ส่วนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

โปรดเลือกคำตอบและทำเครื่องหมายถูกหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 
1. เพศ
 - ชาย
 - หญิง
 2. อายุ
 - ต่ำกว่า 20 ปี
 - 20 - 25 ปี
 - มากกว่า 25 - 30 ปี
 - มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป
 3. สถานภาพ
 - โสด
 - สมรส
 - หย่า/ม้าย
 4. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ต่ำกว่า ปวช.
 - มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 - อนุปริญญา/ปวส.
 - ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
 5. ระยะเวลาการทำงาน
 - น้อยกว่า 1 ปี
 - 1 - 3 ปี
 - มากกว่า 3 - 7 ปี
 - มากกว่า 7 ปีขึ้นไป
 6. รายได้ของท่านต่อเดือน
 - น้อยกว่า 5,000 บาท
 - 5,000 - 8,000 บาท
 - มากกว่า 8,000 - 10,000 บาท
 - มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน
โรงงานอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย
โปรดทำเครื่องหมายถูกลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด และตอบคำ
ถามให้ครบทุกข้อ

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จในงาน					
1. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
2. ท่านมีความภูมิใจมากกับผลงานของท่าน					
3. ท่านเชื่อว่าตัวท่านเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี					
4. ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จอยู่เสมอ					
5. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ท่านมีความสามารถจนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
7. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญแทนผู้บังคับบัญชา					
8. เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน					
9. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน					
10. การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะงาน					
11. งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ความสามารถ					
12. งานที่ท่านทำมีความหลากหลาย					
13. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
14. งานของท่านต้องใช้ความรับผิดชอบสูง					
15. ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงานที่ได้รับมอบหมาย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ					
16. ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
17. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตรงตามกำหนดเวลา					
18. งานของท่านมีขนาด ปริมาณการรับผิดชอบที่เหมาะสม					
19. ท่านสามารถปรับปรุงงานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง					
20. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ					
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
21. งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
22. ท่านมีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน					
23. ท่านเห็นว่าวิธีการประเมินผลที่ใช้ผู้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมและยุติธรรม					
24. ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น					
25. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานมากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่นๆ					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
26. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน					
27. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
28. ผู้บังคับบัญชามีการชี้แจงหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน					
29. ผู้บังคับบัญชาของท่าน ได้มีการมอบหมายงานและกระจายงานอย่างยุติธรรม					
30. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแทนผู้บังคับบัญชา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพการทำงาน					
31. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่บริษัทจัดให้อยู่ในเกณฑ์ที่สนับสนุนการทำงานของท่านเป็นอย่างดี					
32. ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทที่ท่านอยู่ในเกณฑ์ดี					
33. สถานที่ทำงานของท่านมีสภาพที่เหมาะสม กับการปฏิบัติงาน					
34. เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานมีพร้อมเมื่อท่านต้องการใช้งาน ไม่เสียเวลาการรอคอย					
35. ทางโรงงานจัดเวลาพักผ่อนเพียงพอกับความ ต้องการ					
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
36. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับลักษณะงานและปริมาณงานที่ปฏิบัติ					
37. สวัสดิการของบริษัทนี้อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ใกล้เคียงกัน					
38. รายได้จากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านได้รับในปัจจุบันมากกว่าเพื่อนของท่านที่ทำงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน ในบริษัทอื่น					
39. สวัสดิการที่ทางบริษัทจัดให้เพียงพอกับความ ต้องการของท่าน					
40. ท่านเห็นว่าบริษัทมีนโยบายการตอบแทนที่ดี					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
41. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
42. เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนหรือประสบปัญหา เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยท่านได้เป็นอย่างดี					
43. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
44. เมื่อมีการทำงานเป็นกลุ่มท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้					
45. ท่านมักจะได้รับการเสนอให้เป็นตัวแทนจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยกัน					

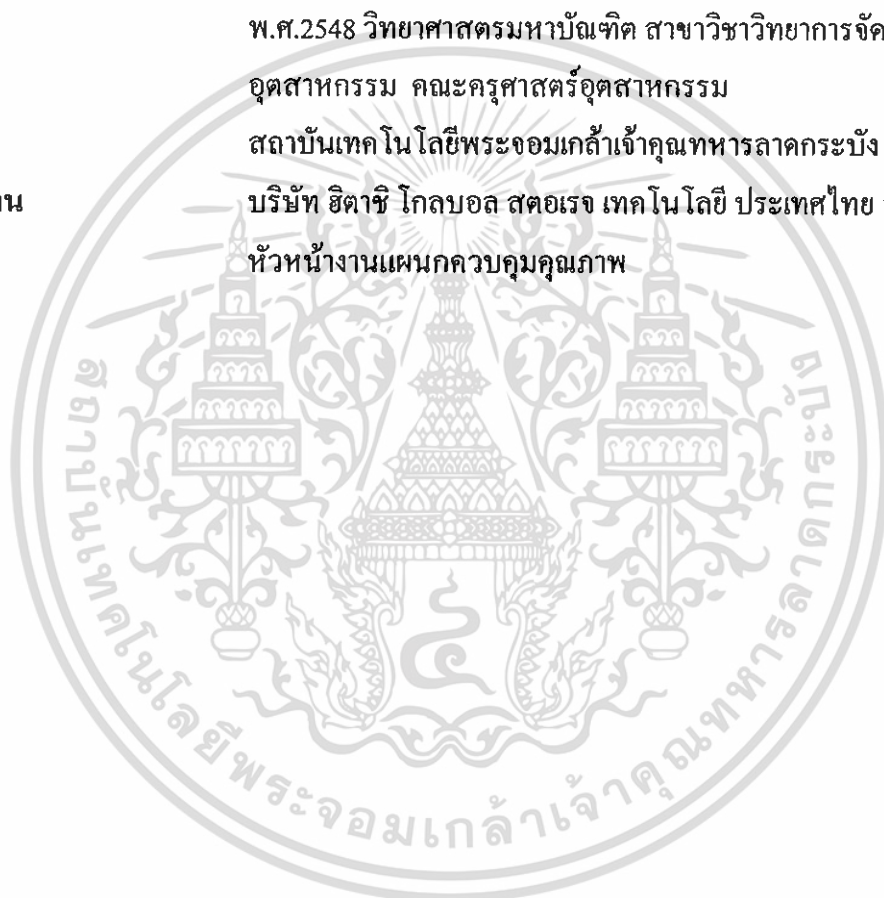
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความมั่นคงในงาน					
46. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
47. การทำงานที่นี้ท่านมีโอกาสให้ถูกออกจากงานน้อย					
48. ท่านไม่เคยคิดหาโอกาสเปลี่ยนงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
49. ในระยะเวลา 1 ปี ท่านไม่มีการย้ายและเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบงาน					
50. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเสี่ยงต่อการถูกสอบสวนกีดกันแก่งน้อย					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
51. ในแผนกของท่านได้จัดทำคู่มือหรือระเบียบปฏิบัติต่างๆที่ช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกขึ้น					
52. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวต่างๆของบริษัทเสมอ					
53. ในแผนกของท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี					
54. กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว					
55. ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานของบริษัท					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวประภาวรรณ แพงศรี
ที่อยู่	115 ถ.อุบล-ตระการ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000
วัน เดือน ปีเกิด	1 ธันวาคม 2520
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2542 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิต คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2548 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	บริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้างานแผนกควบคุมคุณภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้