

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง
การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน

A STUDY ON JOB SATISFACTION AMONG
THE STAFF ON AVIATION INDUSTRIES



T110273



อนุพงศ์ สุวรรณวิจิตร
ANUPHONG SUWANVIJIT

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....110273
วัน,เดือน,ปี.....28 ก.ย. 2553

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

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**A STUDY ON JOB SATISFACTION AMONG
THE STAFF ON AVIATION INDUSTRIES**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
FACULTY OF AGRICULTURAL TECHNOLOGY
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
2009



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF AGRICULTURAL TECHNOLOGY

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการศึกษาอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการศึกษาอิสระ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ในอุตสาหกรรมการบิน

A STUDY ON JOB SATISFACTION AMONG
THE STAFF ON AVIATION INDUSTRIES

ชื่อนักศึกษา

นายอนุพงศ์ สุวรรณวิจิตร

รหัสประจำตัว

51066118

ปริญญา

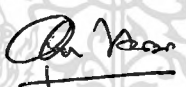

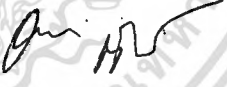
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ	ลายมือชื่อ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ	
รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี	
รองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 19 กันยายน 2552 เวลา 08.30-09.20 น.

สถานที่สอบ ณ ตึกบุญนาค ชั้น 1 ห้องฝ้ายคำ

สาขาวิชารับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

ประธานสาขาวิชาบริหารธุรกิจและพัฒนากิจการเกษตร

วันที่ 13 เดือน..... ๓๑..... พ.ศ. ๒๕๕๒

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมการบิน
นักศึกษา	นายอนุพงศ์ สุวรรณวิจิตร
รหัสประจำตัว	51066118
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน โดยนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการบริหารที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน การศึกษานี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 520 คน ซึ่งได้รับข้อมูลสมบูรณ์เพื่องานวิจัยครั้งนี้จำนวน 507 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลที่ได้ นำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และแสดงผลโดยใช้เชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ One-Way ANOVA

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมี ความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุด และต่ำสุด คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความสัมพันธ์หรือมีกิจกรรมร่วมกับพนักงานเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความผูกพันกันระหว่างกัน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ควรจัดทำแผนผังการเติบโตในแต่ละตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่ชัดเจนเป็นระบบมาตรฐาน การส่งเสริมพนักงาน ได้มีโอกาสร่วมอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหน้าที่ ที่พนักงานปฏิบัติอยู่โดยการจัดทำแผนอบรมตามระดับงานของพนักงาน ด้านความมั่นคง

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนสิทธิ์ในทางวิชาการเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้พิมพ์เผยแพร่ขอสงวนสิทธิ์ในการคัดลอกโดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงาน ควรดำเนินการสร้างนโยบายการเลื่อนตำแหน่ง และสรรหาบุคลากรในระดับที่สูงขึ้น โดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายในองค์กรก่อนสรรหาหรือจ้างจากภายนอก อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรหมั่นสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงขึ้นต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	A Study on Job Satisfaction Among the Staff on Aviation Industries
Student	Mr. Anuphong Suwanvijit
Student ID	51066118
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2009
Advisor	Assistant Professor Dr. Urasa Buatama
Co-Advisor	Associate Professor Dr. Amnuay Saengnooree

ABSTRACT

This study aims to study the level of satisfaction in work and the relationship between personal factors to the satisfaction of employees working in aviation industry . The results to the appropriate management approach. To increase the performance of employees. This study used survey research methodology by collecting data from a total population of 520 people who received information to complete this study of 507 people using a questionnaire survey tools to be processed by machines. Computer and displayed using commercial data analysis using descriptive statistics. Statistics ready to use in the analysis include the average percentage value of standard deviation and One-Way ANOVA

The results showed that staff satisfaction in working with moderates in the overall satisfaction in salary and benefits and the lowest in the most advanced opportunity to work on individual factors that vary including age, family status, duration of work and jobs. Affect the satisfaction of working in different as personal factors, including different sex , Education , Salary rate and no impact on customer satisfaction in the work of employees.

From this study are suggestions to guide the satisfaction of working with employee as the relationship with superiors . Superiors should build a relationship or activity with employees to contribute regularly .Binding between each of the next opportunity to work should plan for growth in salary levels for each position is clear standard support employees have the opportunity to attend training to increase knowledge of the duties that employees with operations conducted. Training plan based on the level of security employees working in the policy making should be promoted and recruitment levels by selected personnel from within the organization before recruiting or hiring outside executives, however, should keep the best

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

survey. Satisfaction in the work of employees and regularly updated to provide a higher satisfaction following.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุรสา บัวตะมะ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เรื่องนี้ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์ อมรศรี ดันพิพัฒน์ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงรายงานฉบับนี้ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ นักศึกษารัฐกิจมหาบัณฑิตทุกคน จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานและให้กำลังใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ขอมอบแด่คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว เพื่อน และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

อนุพงศ์ สุวรรณวิจิตร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	3
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	3
2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	4
2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	4
2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
2.1.5 ผลที่องค์การได้รับจากความพึงพอใจในงาน.....	9
2.1.6 คุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
2.1.7 การวัดความพึงพอใจ.....	11
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	13
2.4 วิธีดำเนินการศึกษา.....	14
2.4.1 แหล่งข้อมูล.....	14
2.4.2 กลุ่มประชากร.....	14
2.4.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล.....	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 อุตสาหกรรมการบินในประเทศ.....	16
3.1 การจัดตั้งบริษัท.....	17
3.2 วิสัยทัศน์.....	19
3.3 พันธกิจ.....	19
3.4 นโยบายคุณภาพ.....	19
3.5 โครงสร้างองค์การ.....	19
3.6 ลักษณะงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ.....	20
3.7 ภาพอากาศยานแบบต่างๆที่เข้าซ่อมบำรุง.....	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	29
4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน.....	29
4.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	30
4.2.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	31
4.2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน.....	32
4.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	33
4.2.4 ด้านความ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน.....	33
4.2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	34
4.2.6 ระดับความพึงพอใจในภาพรวม.....	34
4.2.7 ข้อคิดเห็นจากการทำงานของพนักงาน.....	35
4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจการทำงาน.....	36
4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	36
4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	36
4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพครอบครัวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	39
4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน.....	40
4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	42
4.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	44
4.3.7 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุป.....	47
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	51
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....	52
ประวัติผู้เขียน.....	59



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน.....	29
4.2 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ.....	31
4.3 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน.....	32
4.4 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	33
4.5 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน.....	34
4.6 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	35
4.7 ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	35
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	37
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	37
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพครอบครัวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	39
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน.....	41
4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	43
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	44
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	46

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 รูปแบบพื้นฐานของการงูใจ.....	7
2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	13
3.1 โครงสร้างองค์กร.....	20
3.2 เครื่องลำเลียงขนาดใหญ่ C-130.....	24
3.3 เครื่องบินขับไล่ F-16 A/B.....	24
3.4 พิธีส่งมอบเครื่องบินแบบฝึกขับไล่ F-16 A/B.....	25
3.5 เครื่องบินแบบฝึกขนาดเล็ก CT-4B.....	26
3.6 เครื่องบิน Helicopter Bell 212.....	26
3.7 เครื่องบินแบบฝึกขนาดเล็ก CT-4E.....	27
3.8 ไข่มุกอากาศยาน.....	28
3.9 Bench Test.....	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เมื่อกลางปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลไทยได้กำหนดแนวนโยบาย ที่จะให้ประเทศไทยเป็น ศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ทำให้กิจการต่างๆ เกี่ยวกับการบินได้ขยายตัวอย่างมาก และทำให้มีความต้องการซ่อมบำรุงอากาศยานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ประเทศไทยยังไม่มีศูนย์ซ่อมอากาศยานในประเทศ ทั้งจากภาครัฐ และภาคเอกชนต้องส่งอากาศยานไปซ่อมยังต่างประเทศ โดยมีค่าใช้จ่ายสูง และใช้เวลานาน เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว และความต้องการให้มีเงินหมุนเวียนในประเทศทำให้ต้องมีการจัดตั้งศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานขึ้นในประเทศ ซึ่งวันที่ 23 กันยายน 2546 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้กระทรวงคมนาคม และกองทัพอากาศร่วมกัน จัดตั้ง บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด และได้เริ่มปฏิบัติงานเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2547 ในส่วนของสำนักงานใหญ่ (ดอนเมือง) หลังจากนั้นได้ทำการเปิดศูนย์ซ่อมอากาศยาน (จังหวัดนครสวรรค์) อย่างเป็นทางการในวันที่ 29 มกราคม 2547 เปิดศูนย์ซ่อมบำรุงเครื่องบินขนาดเล็ก และเครื่องบินฝึก 2 แห่ง ณ โรงเรียนการบิน กองบัญชาการยุทธทางอากาศ (จังหวัดนครปฐม) และที่ฝูงบิน 604 (ดอนเมือง) รวมถึงศูนย์ปรับเทียบมาตรฐานเครื่องมือ และเครื่องวัดในปี พ.ศ. 2548

ปี พ.ศ. 2549 บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ได้ดำเนินการเปิด หน่วยซ่อมเครื่องยนต์ ลูกสูบ หน่วยซ่อมใบพัด และศูนย์ซ่อมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ภาคอากาศ (ดอนเมือง) เพื่อรองรับ ความต้องการ ในการให้บริการ และสุดท้ายปลายปี พ.ศ.2549 บริษัทเปิดทำการศูนย์ซ่อม เฮลิคอปเตอร์ (ลพบุรี) ปัจจุบันบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด มีบุคลากรทางด้านวิศวกรรม และช่างอากาศยานที่มีขีดความสามารถพร้อมทั้งประสบการณ์ จากกองทัพอากาศ มากกว่า 400 คน

แม้ว่า บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด จะมีบุคลากรในสังกัดจำนวนมาก ซึ่งการบริหารงานจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านประกอบเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพของพนักงาน และผู้บริหาร อีกทั้งอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ต้องมีคุณภาพดี และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อประกอบกันแล้วก็จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพ ความสำเร็จของธุรกิจนั้นต้องอาศัยเครื่องมือ และระบบการทำงานที่ดีแล้ว บุคลากร ก็มีความสำคัญมากในการดำเนินธุรกิจ เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน และการ ทำงานของเขาแล้ว ก็จะมีความสุขกับงาน ผลงานมีประสิทธิภาพ แต่หากพนักงานไม่พึงพอใจใน

งาน ก็จะเกิดความเบื่อหน่ายซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และไม่ให้ความร่วมมือ ขาดงาน และลาออก เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัดสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้กำหนดแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อันจะส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะงานของบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะงานของบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด
2. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด
3. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงองค์กร

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท ตั้งแต่ระดับ หัวหน้าศูนย์ซ่อมระดับหัวหน้าส่วน จนถึงระดับปฏิบัติการ จำนวน 520 คน
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาดังแต่วันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2552

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย
- 2.4 วิธีดำเนินการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจมีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ ซึ่งสามารถรวบรวมได้ ดังนี้

พงษ์จันทร์ (2534: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

Newstrom and Davis (1997: 256) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ชอบหรือไม่ชอบในการทำงานของพนักงานในองค์การ

Luthan (1995: 126) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรองแก้ว (2542: 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ทศนคติ โดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดี ตอบสนองความต้องการ ของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจ และมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ

ได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคล ที่เป็นไปทางบวกและทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ก็ได้

2.1.2 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ มีนักวิชาการหลายท่านที่คิดค้นไว้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ฮารี (2530 : 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

จากการศึกษาที่ Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนงานการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่าง ๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้น จะมีความสุข และเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรก คือ ผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้ คือ Porter กับ Lawer บุคคลทั้งสอง เน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีกมากมาย ตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น Porter และ Lawer จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นมีอยู่หลายอย่าง ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม และยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สองเน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความสามารถ และลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทน และค่าจ้าง

2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยมีนักวิชาการที่คิดค้นในเรื่องดังกล่าวไว้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

McClelland (Golembiewski, 2001: 27-28) กำหนดทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จไว้ 3 อย่าง คือ ความต้องการความสำเร็จ (Achievement) ความต้องการอำนาจ (Power) และความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกคิความต้องการที่มี อยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ จะเกิดขึ้นภายหลัง โดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบขวายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้ สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุด มนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึง ความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ คนที่ซึ่งมีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ 1) ตั้งเป้าหมายงานยากและท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อย โดยไม่รู้จักจบสิ้น ด้วยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้ คือ ต้องการจะทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดเจน แต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอื่น

2. ความต้องการด้านอำนาจ คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อไมตรีจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้มุ่งพยายาม

และแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

Maslow (Donnelly, Jr et al. , 1998: 271-273) ทฤษฎีนี้มีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่ามนุษย์จะมีความพอใจในการทำงาน ถ้าการทำงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ โดยแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ และตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ทฤษฎีของ Maslow สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

Frederick Herzberg (อ้างถึงใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล 2540: 27-29) ศึกษาความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานของวิศวกรในบริษัท ด้วยการถามถึงเหตุการณ์ระหว่างการทำงานที่ทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจมากและเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจอย่างมาก ซึ่งได้คำตอบทั้งหมด 16 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ การได้ทำงานที่น่าสนใจ ความก้าวหน้า นโยบาย การบริหาร การบังคับบัญชา ความมั่นคงของงาน เงินเดือน ฯลฯ แบ่งเป็นสองแนวทาง คือ

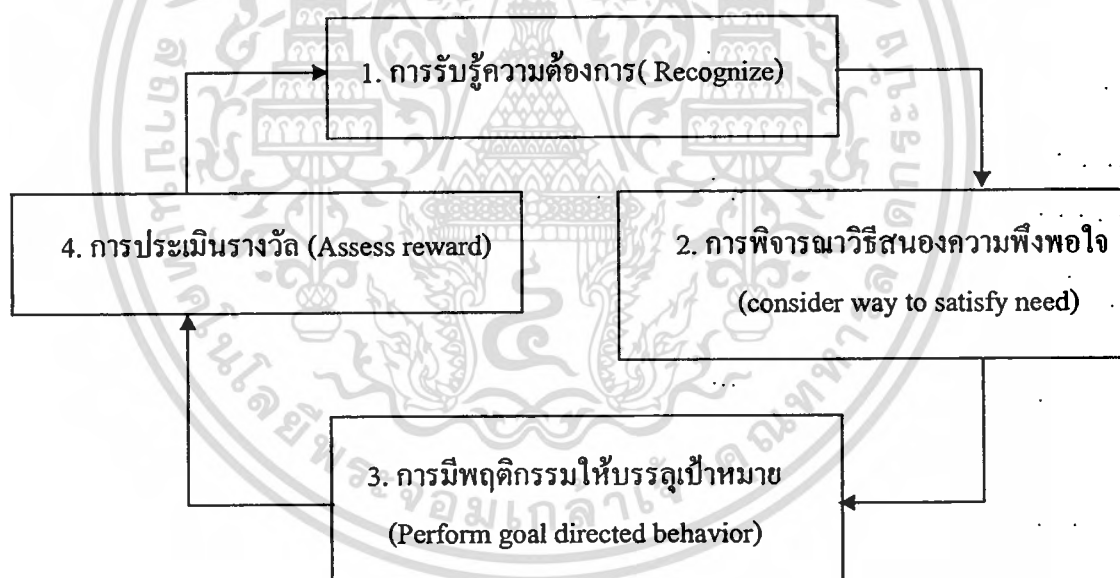
แนวทางที่หนึ่ง เป็นคำถามที่ถามถึงเหตุการณ์ที่น่าพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดกับเขาในการทำงาน คำตอบที่ได้ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความสนใจในงาน ความก้าวหน้า การมีอิสระในการทำงาน เป็นต้น เฮิร์สเบิร์กให้ชื่้องค์ประกอบเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Hygiene factor)

แนวทางที่สอง เป็นคำถามที่ถามถึงความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน คำตอบที่ได้เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของเขากับนายหรือกับเพื่อนร่วมงาน เงื่อนไขสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงของการจ้าง เงินเดือน เป็นต้น เฮิร์สเบิร์ก ให้ชื่้องค์ประกอบเหล่านี้ว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene factor)

Wehrich and Koontz (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 235) กล่าวว่า มนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น มนุษย์จึงเริ่มรู้จักสร้างแรงผลักดันให้คนอื่นทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ เรียกวิธีการนี้ว่า การจูงใจ (Motivation) ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ และในทางกลับกัน ผู้ได้บังคับบัญชาก็อาจจะใช้วิธีการเดียวกัน กับผู้บริหาร การจูงใจเป็นสิ่งเร่ง ที่ทำให้บุคคลเกิด

ความคิดริเริ่ม การควบคุม การรักษาพฤติกรรม และการกระทำ ส่วนปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจนั้นเรียกว่า สิ่งจูงใจ(Motivators)ซึ่งหมายถึง อิทธิพลที่ชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ของบุคคล ทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์การ ผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจ และเป็นผู้ค้นหาสิ่งนี้ กระบวนการจูงใจ จะเริ่มต้นที่มีความต้องการเกิดขึ้น นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจ ของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจ และตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นด้วยการให้รางวัล ดังแสดงในภาพที่ 1.1

การที่พนักงานจะร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานได้นั้น ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ต่างกันตรงที่การ จูงใจสนใจถึงพฤติกรรม แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสนใจถึงความรู้สึกที่มีต่องานเพราะความพึงพอใจเกิดจากรู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานนั้น บุคคลมักจะร่วมกันทำงานที่ตนเองชอบ และหลีกเลี่ยงการทำงานที่ตนเองไม่ชอบ เพราะฉะนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลมาจากการจูงใจ



ภาพที่ 1.1 รูปแบบพื้นฐานของการจูงใจ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ : 2539

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีส่วนประกอบของความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถศึกษาได้จากนักทฤษฎีที่กำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

โยธิน (2535 : 74-76) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แยกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบภายใน ได้แก่ งาน ที่งานต้องเป็นที่น่าสนใจ และมีความหมายส่วนบุคคลต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ เงื่อนไขของงาน เช่น ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน โครงสร้างขององค์การ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน การควบคุมงาน

Gilmer (1971: 280-283) สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคิดก็จะเกิดความพอใจ

2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงาน และลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามี ความสำคัญมากนัก และในคนที่มียุวมามากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความ นำความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับ

ก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับคน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อเสนอเทศคำสั่งการทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.5 ผลที่องค์การได้รับจากความพึงพอใจในงาน

Gilmer (อ้างถึงใน คนกวรรณ แสงหาญ. 2541 : 77) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงาน และสุขภาพของคนทำงาน ดังนี้

1. อัตราการเข้างานออกงาน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพอใจในงานมากเท่าใดอัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้จะเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งสภาพการณ์เช่นนั้นคนทำงานจะมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า เพราะฉะนั้น การเข้าออกงานของเขาจึงแสดงให้เห็นได้ถึงระดับความพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม

การศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่า อัตราการจ้างงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อการตัดสินใจเข้าออกงาน โดยเฉพาะเมื่อคนงานมีความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในอาชีพเดียวกันในสังคม หรือเมื่อรู้สึกว่างานเงินที่ได้ไม่เพียงพอสำหรับการสร้างสถานภาพในสังคม

2. การขาดงาน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงาน และความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพอใจมากการขาดงานก็จะยิ่งน้อยลง จากการศึกษาคนทำงานระดับเสมียนในหน่วยงานหนึ่งพบว่า ระดับความพอใจของคนทำงานที่วัดได้ในปีหนึ่งสามารถใช้เป็นข้อมูลทำงานอัตราการขาดงานของคนทำงานกลุ่มเดียวกัน ในปีถัดมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนทำงานที่ไม่พอใจในงาน มักมีแนวโน้มที่จะขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความไม่พอใจของบุคคลเหล่านั้น

3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พอใจในงานทำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมซึ่งจะทำให้สุขภาพไม่สมบูรณ์แข็งแรง ในลำดับถัดมาความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร ซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้เรียกว่า ความกดดันทางสังคม ในองค์การ โดยมีสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่มอบไปก่อนรับการประเมินเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 ความไม่แน่นอนในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง

3.2 การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้สำเร็จได้ภายในกำหนดเวลา

3.3 การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.4 การรับผิดชอบงานที่เกินขอบขีดความสามารถ

3.5 การที่ไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับประเด็นที่มีผลต่องานที่รับผิดชอบ ผลทั้งสามประการนี้เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงาน เมื่อมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หรือมีความพอใจในงานในระดับต่ำ พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์การ การขาดงานทำให้การทำงานปกติเสียไปทำให้เกิดความล่าช้า และทำให้องค์การต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงัก และทำให้องค์การต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือก และอบรมคนงานเข้าใหม่ซึ่งมีจำนวนไม่ใช่น้อย

นอกจากนี้พฤติกรรมถดถอยดังกล่าว คนทำงานที่มีระดับความพอใจในงานต่ำยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้ด้วย พฤติกรรมนี้อาจแสดงออกในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์การแก่หน่วยงานอื่นรวมทั้งการเลื่อยขาต่องาน พฤติกรรมก้าวร้าวนี้อาจสืบเนื่องเชื่อมโยงไปยังบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ที่ใกล้ชิดกับคนทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะวิวาทระหว่างกันได้ พฤติกรรมก้าวร้าวนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลดการร่วมมือประสานงานและโอกาสทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ หากอัตราค่าจ้างที่คนงานได้รับในขณะนั้นไม่เป็นที่พอใจด้วยแล้ว ก็ยังอาจทำให้เกิดกรณีการลักขโมยได้

Porter and Smith (อ้างถึงใน จีราธน์ ศรีเจริญ, 2546 : 12) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้องค์การ
3. มีความเชื่อมั่นอย่างแน่นอนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

Steers (อ้างถึงใน รุ่งนภา แทนศิริ, 2546 : 8) ได้ให้ความหมาย ของความผูกพันต่อองค์การ ว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์การ ซึ่งมีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2.1.6 คุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Schermerhorn et al. (2000 : 157-159) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (The Job Characteristics Model) ที่มีส่วนสำคัญต่อการออกแบบงาน โดยแบ่งเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้แบบจำลองการศึกษานี้เท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้
2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน
3. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง
4. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from job It self) หมายถึง คุณลักษณะของงาน ซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่
5. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงาน และความสามารถหลายอย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

2.1.7 การวัดความพึงพอใจ

โยธิน (2535 : 60 - 61) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำถามให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนตรชนก วัฒนกามินทร์ (2552) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้โค-สแควร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป ระดับงาน Operator เงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า เพศกับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมเพศมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกัน อายุกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ในภาพรวมอายุมีผลกับความพอใจแตกต่างกัน สถานภาพทางครอบครัวกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ในภาพรวมสถานภาพทางครอบครัวมีผลกับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน วุฒิการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ในภาพรวมวุฒิการศึกษามีผลกับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ระดับงานกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ในภาพรวมระดับงานมีผลกับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ในภาพรวมระดับเงินเดือนมีผลกับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้เสนอแนะให้มีการศึกษาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) และ ควรศึกษาความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย

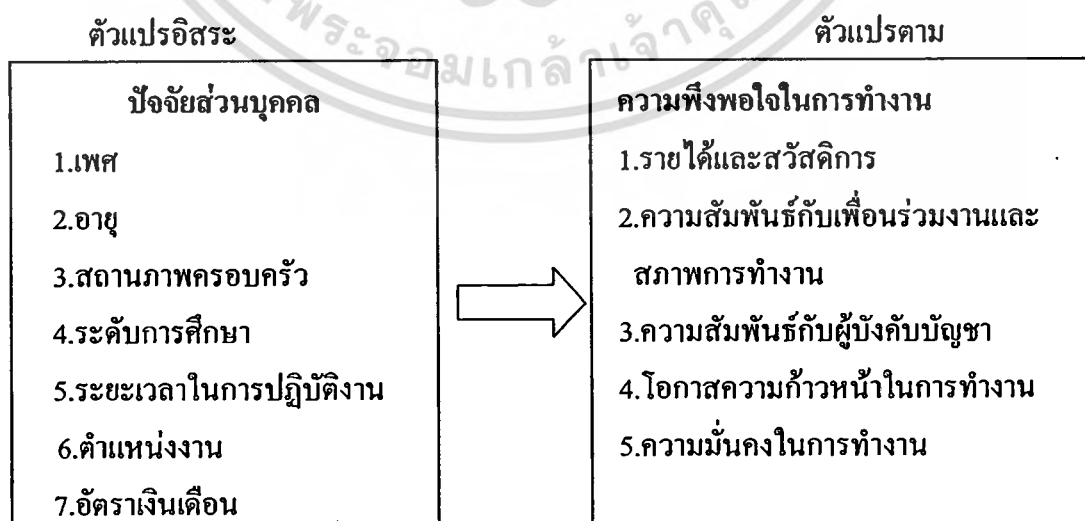
พุทธิวรรณ ประสมเพชร (2544) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงาน ใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ใช้สถิติ Independent-Samples t-test และ One-Way ANOVA (F-test)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมากกว่าเพศหญิง พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมากขึ้น ในขณะที่บุคคลที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมน้อยกว่าบุคคลที่อายุในช่วงอื่นๆ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส จะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพโสด หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ พนักงานที่มีบุตรต้องรับผิดชอบมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมากยิ่งขึ้น พนักงานที่มีลักษณะเวลาทำงานแบบเช้าถึงเย็น จะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมากกว่าพนักงานที่ทำงานเป็นกะ พนักงานที่ทำงานกับบริษัทในระยะเวลาที่มากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมมากขึ้น พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจไม่เท่ากันใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่งานในระดับ Duty Manager จะมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานในระดับที่ต่ำกว่า จากการศึกษานี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรพิจารณาปรับปรุงการบริหารจัดการ นโยบาย การจูงใจที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยอย่างละเอียดรอบคอบ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานฝ่ายบริการผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงาน จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มุ่งเน้นการศึกษาด้านความพึงพอใจในการทำงานในประเด็นของปัจจัยที่จะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษานี้ได้ โดยแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน-โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ดังภาพที่ 2.1



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4.1 แหล่งข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด โดยใช้แบบสอบถามที่มีองค์ประกอบดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นด้านปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงาน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสารภายในบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร หน้าที่ และภาระงานของฝ่ายต่างๆ วิทยานิพนธ์ เอกสารการศึกษาค่าตัวด้วยตนเอง

2.4.2 กลุ่มประชากร

เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามจาก พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด ทั้งหมด โดยแบ่งเป็นกลุ่มได้ 4 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานอยู่เขตดอนเมือง จำนวน 125 คน กลุ่มที่ปฏิบัติงานศูนย์ซ่อมตาดลี้ จำนวน 261 คน กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานศูนย์ซ่อมลพบุรีจำนวน 68 คน กลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานศูนย์กำแพงแสน จำนวน 66 คน

2.4.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นสำหรับการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน โดยใช้ค่าร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย ประกอบการอธิบายความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งระดับ ด้วยการหาพิสัย (Range) ของชั้น สามารถคำนวณได้จากสูตร

$$\text{พิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ความพึงพอใจในการทำงาน</u>
5.00 – 4.21	มากที่สุด
4.20 – 3.41	มาก
3.40 – 2.61	ปานกลาง
2.60 – 1.81	น้อย
1.80 – 1.00	น้อยที่สุด

ส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test)



บทที่ 3

อุตสาหกรรมการบินในประเทศไทย

เมื่อถึงปี พ.ศ. 2559 มูลค่าของอุตสาหกรรมซ่อมบำรุงอากาศยานในภูมิภาคอินโดนีเซียแปซิฟิก จะสูงถึง 15,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐเลยทีเดียว ตัวเลขมูลค่านี้อาจไม่มีความน่าสนใจเลยหากประเทศไทยไม่มีอุตสาหกรรมซ่อมบำรุงอากาศยาน แต่ด้วยวิสัยทัศน์ของภาครัฐ บริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด จึงเป็นหน่วยงานหนึ่งเดียวของประเทศที่พร้อมจะเป็นส่วนหนึ่งในตลาดซ่อมบำรุงอากาศยานมูลค่ามหาศาลนี้

ข้อมูลข้างต้นได้รับการเผยแพร่ในงานสิงคโปร์แอร์โชว์ เมื่อต้นปี ที่ระบุว่าเป็นปี พ.ศ.2550 เฉพาะภูมิภาคอินโดนีเซียแปซิฟิก (Intra Asia Pacific : เอเชียและตะวันออกกลาง) มียอดการสั่งซื้อเครื่องบินจาก แอร์บัส และ โบอิง รวมกันมากถึง 2,700 ลำ ซึ่งเกิดจากการเติบโตของการจราจรทางอากาศที่เพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าของช่วงเวลาที่ผ่านมา ทำให้มีความต้องการอากาศยานสูงขึ้น และส่งผลถึงความต้องการด้านซ่อมบำรุงอากาศยาน ของภูมิภาคที่เติบโตตามไปด้วยในอัตราร้อยละ 5 ต่อปี ซึ่งแสดงให้เห็นโอกาสทางธุรกิจในอนาคตของ บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด หรือ TAI

กลางปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลไทยในขณะนั้นประกาศนโยบายที่จะส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินแห่งภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ทำให้เกิดการตื่นตัวในกิจการการบินในประเทศอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน แต่การที่จะผลักดันให้นโยบายอันมีเป้าหมายยิ่งใหญ่นี้ปรากฏผลเป็นรูปธรรม ยังขาดองค์ประกอบสำคัญ นั่นคือ การที่ประเทศไทยยังไม่มีศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานที่ได้รับการยอมรับใน-มาตรฐาน ที่ผ่านมาตรฐานและเอกชนต้องส่งอากาศยานของตนไปทำการซ่อมบำรุงอากาศยานในระดับต่างๆที่ประเทศอื่น ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูงและเสียเวลามาก รัฐบาลในขณะนั้นจึงมองหาหนทางและศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์ให้บริการซ่อมและบำรุงรักษาอากาศยานที่จะได้รับการยอมรับจาก ใดๆ ประเทศ และพร้อมที่จะรองรับความต้องการการซ่อมบำรุงรักษาอากาศยานที่เพิ่มมากขึ้นตามมา

ในที่สุดเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ.2546 คณะรัฐมนตรี ได้อนุมัติให้กระทรวงคมนาคม และ กองทัพอากาศไทยร่วมกันจัดตั้งบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด มี ที่ตั้งอยู่ดอนเมือง ประกอบไปด้วยงานด้านฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคลากร ฝ่ายการเงิน ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และฝ่ายโลจิสติกส์ อีกทั้งยังมี ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานตามภูมิภาคอีก 3 แห่ง ด้วยกัน คือ ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานขนาดใหญ่ตามลี้ ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานแบบฝึกขนาดเล็กกำแพงแสน และศูนย์ซ่อมบำรุง โครงสร้างเฮลิคอปเตอร์ลพบุรี โดยที่พนักงานทั้งหมดได้โอนย้ายจากข้าราชการกองทัพอากาศที่มีความรู้ความชำนาญด้านวิศวกรรมอากาศยานมาปฏิบัติงาน เพื่อให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับของนานาชาติและพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

3.1 การจัดตั้งบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด

ประธานกรรมการบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ทำหนังสือนำเสนอเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เมื่อ 10 พฤศจิกายน 2546 เรื่อง การจัดตั้งบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ดังนี้

3.1.1 ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2546 ให้จัดตั้ง บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด เพื่อดำเนินการช่อมอากาศยานให้แก่ส่วนราชการต่าง ๆ โดยบริษัทฯ ที่จะจัดตั้งขึ้นจะต้องเป็นศูนย์ช่อมอากาศยานที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อมุ่งใจให้ต่างประเทศส่งอากาศยานมาช่อมในศูนย์ช่อมในประเทศไทย จึงให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดรูปแบบขององค์กรที่เหมาะสม ที่จะดำเนินกิจการช่อมอากาศยานโดยคำนึงถึงการใช้ประโยชน์ทรัพย์สิน และบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นั้น

3.1.2 กระทรวงคมนาคมได้ประชุมพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวแล้วเมื่อ 9 ตุลาคม 2546 โดยเชิญ รองนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน ซึ่งที่ประชุมมีมติ ให้กระทรวงพาณิชย์ดำเนินการ เกี่ยวกับการจดทะเบียนจัดตั้ง บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด และให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณากำหนดรูปแบบขององค์กรที่เหมาะสมเป็นมาตรฐานสากลรวมทั้งการใช้ทรัพย์สิน และบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.1.3 บัดนี้กระทรวงคมนาคมได้มอบหมายให้กรมการขนส่งทางอากาศรีบไปดำเนินการตามข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีแล้ว ได้รับรายงาน ดังนี้

3.1.3.1 กรมการขนส่งทางอากาศได้ร่วมกับกองทัพอากาศและสำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ดำเนินการจัดตั้ง บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด (Thai Aviation Industries Company Limited) โดยได้ยื่นขอจัดตั้งบริษัทที่กระทรวงพาณิชย์แล้ว เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2546 บริษัทดังกล่าวมีทุนจดทะเบียนในระยะเริ่มต้น 1 ล้านบาท และจะมีการเพิ่มทุนจนครบ 100 ล้านบาท ภายในเดือน พฤศจิกายน 2546 โดยมีสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ถือหุ้นร้อยละ 51 และกรมสวัสดิการกองทัพอากาศ ถือหุ้นร้อยละ 49

3.1.3.2 บริษัทฯ มีที่ตั้งสำนักงานอยู่ในกองทัพอากาศ สถานที่ช่อมอากาศยานและอาคารบริเวณ ใช้พื้นที่ศูนย์ช่อมเครื่องบินที่กองบิน 4 อำเภอตาคิลี จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นศูนย์ช่อมอากาศยาน ที่สร้างขึ้นใหม่ตามมาตรฐานสากล และอาคารช่อมอากาศยานและอุปกรณ์อื่น ๆ ของกองทัพอากาศ

3.1.3.3 บริษัทฯ ได้กำหนดผังรูปแบบขององค์กรตามแบบมาตรฐานสากล มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 240 อัตรา สำหรับบุคลากรจะทยอยรับตามปริมาณงานช่อม เนื่องจากแผนการดำเนินการในขั้นต้นจะรับงานช่อมใหญ่อากาศยาน และเครื่องยนต์ของกองทัพอากาศที่ต้องเอกสารนี้เป็นเอกสารทวงเงินไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมุนเวียนเข้ารับการซ่อมใหญ่ในแต่ละปี เช่นการซ่อมใหญ่เครื่องบินลำเลียง (C-130,AVRO-748,G-222) และการซ่อมเครื่องยนต์แบบต่าง ๆ รวมทั้งยังมีการปรับโครงสร้าง และขีดความสามารถของเครื่องบินขับไล่สมรรถนะสูง และ โครงการซ่อมอื่น ๆ

3.1.3.4 คิดเป็นงบประมาณตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2547-2552 รวม 6 ปี เป็นเงินประมาณ 14,000 ล้านบาท แต่การที่บริษัทฯ รับงานซ่อมอากาศยานและอุปกรณ์ของกองทัพอากาศในระยะเริ่มต้นมีความจำเป็นต้องรับเจ้าหน้าที่ของกองทัพอากาศมาด้วย เนื่องจากการรับบุคลากรจากภายนอกในระยะเริ่มกิจการไม่สามารถดำเนินการได้ เพราะต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมให้มีประสบการณ์และความชำนาญเป็นเวลาหลายปี แต่เนื่องจากข้าราชการที่มีความสามารถส่วนใหญ่ยังมีความต้องการยศทางทหารและเวลารับราชการในการคำนวณบำเหน็จบำนาญ จึงมีจำนวนน้อยที่สมัครใจที่จะลาออกแบบถาวร ส่วนใหญ่จะสมัครใจไปปฏิบัติงานแบบขอยืมตัว โดยไม่ขอรับเงินเดือนจากต้นสังกัดเดิมในห้วงเวลาหนึ่ง แล้วกลับมารับราชการตามเดิม ดังนั้น เพื่อให้ บริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ในระยะเริ่มต้นต้องเสนอให้คณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาอนุมัติ ดังนี้

3.1.3.4.1 ให้ส่วนราชการรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ที่ประสงค์จะซื้อหรือจ้าง บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด เกี่ยวกับพัสดุอุปกรณ์อากาศยาน หรือการซ่อมอากาศยานและอุปกรณ์ให้ดำเนินการซื้อหรือจ้างซ่อมโดยวิธีกรณีพิเศษ

3.1.3.4.2 ให้ข้าราชการทหารสังกัดกองทัพอากาศ ไปปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ตามที่บริษัทฯ ประสงค์จะขอตัว และกองทัพอากาศให้ความเห็นชอบในระยะแรกตั้งมีกำหนดเวลาไม่เกิน 3 ปีได้โดยให้ออกจากราชการไว้ก่อน และไม่ได้รับเงินเดือนจากต้นสังกัดเดิม แต่ให้นับเวลาระหว่างนั้นเหมือนเต็มเวลาราชการ และเมื่อเสร็จสิ้นภารกิจภายในกำหนดเวลาดังกล่าวให้บรรจุกลับเข้ารับราชการในตำแหน่งและเงินเดือนไม่ต่ำกว่าเดิม

การดำเนินงานของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด ในระยะแรก จะให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานของกองทัพอากาศเป็นหลัก ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายของกองทัพจากการที่ต้องส่งอากาศยานไปยังต่างประเทศลงมาเป็นอันมาก และยังเป็นการพัฒนาขีดความสามารถในการซ่อมบำรุงอากาศยานของประเทศไทย ขีดความสามารถนี้ค่อย ๆ ขยายเพิ่มเติมมาตลอดระยะเวลาเกือบห้าปีที่ผ่านมาจากการซ่อมบำรุง(Maintenance & Repair) ไปสู่การซ่อมใหญ่ (Overhaul) จากอากาศยานทางทหารสู่อากาศยานพลเรือนและพาณิชย์ และจากผู้ใช้บริการในประเทศไปสู่ระดับสากล ด้วยวิสัยทัศน์การเป็นศูนย์กลางการให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานครบวงจรระดับมาตรฐานสากลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ได้รับการรับรองให้เป็นหน่วยซ่อมมาตรฐานจากกรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม รวมทั้งได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อีกทั้งยังได้จับมือกับพันธมิตรบริษัทผู้ผลิตเครื่องบิน บริษัทซ่อมบำรุงอากาศยานและบริษัทจำหน่ายอะไหล่อากาศยานต่างๆชั้นนำของโลก อีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานครบวงจรระดับมาตรฐานสากลในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

3.3 พันธกิจ

พัฒนาและปรับปรุงขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของลูกค้า ด้วยการให้บริการทางด้านอากาศยานอย่างมีคุณภาพ มาตรฐานสากล

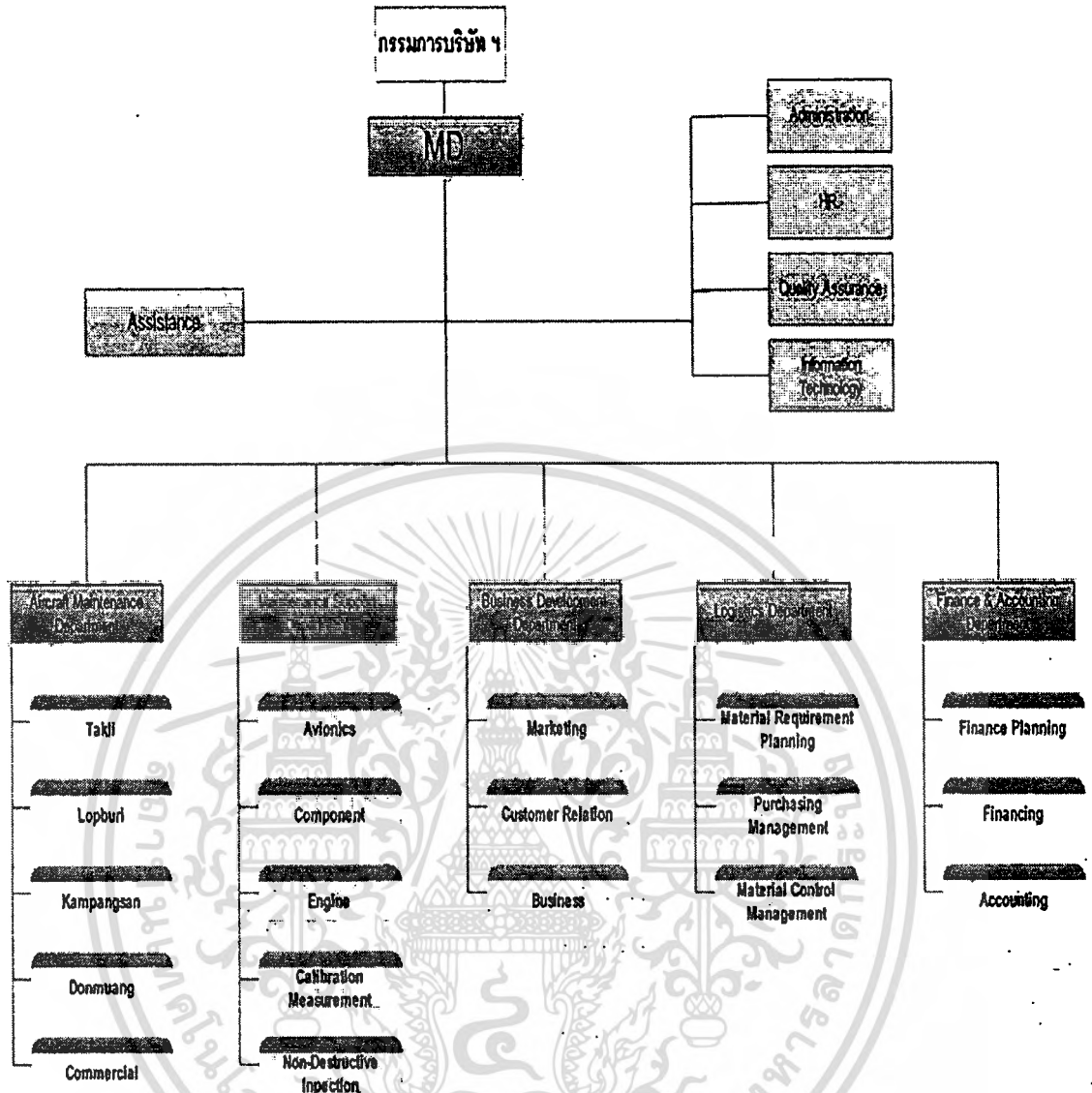
3.4 นโยบายคุณภาพ

เราจะดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ

3.5 โครงสร้างองค์กร

บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด มีโครงสร้างองค์กร ดังภาพที่ 3.1 โดยหน่วยงานภายในองค์กรจำแนกได้ ดังนี้

1. ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน (Aircraft Maintenance Department)
2. ฝ่ายสนับสนุนการซ่อมบำรุง (Maintenance Support Department)
3. ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (Business Development Department)
4. ฝ่ายขนส่งและคลังสินค้า (Logistics Department)
5. ฝ่ายการเงินและบัญชี (Finance & Accounting Department)
6. แผนกธุรการ (Administration Division)
7. แผนกบุคคล (Human Resource Division)
8. แผนกควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance Division)
9. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information System Technology Division)



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างองค์กร

3.6 ลักษณะงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

บริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด มีลักษณะงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละส่วนตามโครงสร้างดังนี้

3.6.1 ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน ประกอบด้วยศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน 5 ศูนย์ ดังนี้

3.6.1.1 ศูนย์ซ่อมอากาศยานขนาดใหญ่ตาดลิตี (Takli Aircraft Maintenance Center) ตั้งอยู่ที่ กองบิน 4 อำเภอตาดลิตี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นศูนย์ที่ใหญ่ที่สุดของ TAI เปิดตัวอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ.2547 สามารถทำการซ่อมบำรุงในระดับ โครงสร้างของอากาศยาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่มอบไปสำหรับการประชุมที่อาคารสิริเกษมชนม์ ไปจนถึงต้นปีงบประมาณ 2548 ไม่สามารถนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์อื่นใดได้โดยไม่ได้รับอนุญาตจาก TAI

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยานขนาดใหญ่อย่าง C-130 ได้ การให้บริการซ่อมบำรุงของศูนย์นี้ ดำเนินการภายใต้การรับรอง หน่วยซ่อมตัวอากาศยาน ชั้น 1 และ 3 เครื่องยนต์ชั้น 1 ใบพัด วิทยุเครื่องมือ เครื่องประกอบการบิน และบริการเฉพาะทาง (Repair Station Certificate granted for Airframe Class 1&3 , Powerplant Class 1, Propeller, Radio Instrument, Accessory and Specialized services) ของกรมการขนส่งทางอากาศ ครอบคลุมถึงโครงการปรับปรุงอากาศยาน (Aircraft Modification) การซ่อมแซมนอกเหนือตารางบำรุงรักษาปกติ การวางแผนการซ่อมล่วงหน้า การปฏิบัติการซ่อม การกำหนดมาตรฐานการซ่อมบำรุง การตรวจพินิจและการควบคุมมาตรฐาน (Inspection and Standard Control) การประมวลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน ปัจจุบันศูนย์เป็นผู้ให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน ดังนี้

1. ซ่อมบำรุงระดับโรงงาน (Programmed Depot Maintenance : PDM) อากาศยานของ กองทัพอากาศ ได้แก่ ซี130เอช จี222 แอฟโร748 ซีที4เอ แอล39แซดเอ/เออาร์ที
2. ซ่อมบำรุงระดับโรงงาน (Programmed Depot Maintenance : PDM) อากาศยานของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้แก่ ซีเอ็น235 คาชา ซี212
3. บริการตรวจซีเช็ก (C Check) และทำการซ่อมให้กับอากาศยานของสายการบิน ทีบี แอร์ ได้แก่ เอ็มเบอร์รี่145 แอลอาร์
4. ปรับปรุงเครื่องบินลำเลียง ซี130เอช ตามโครงการ ซี130เอช เอวียนิกส์ อัฟเกรด
5. ปรับปรุงเครื่องบินขับไล่ เอฟ-16เอ/บี ของกองทัพอากาศทั้งหมด ตามโครงการฟอลค่อนอัฟ (FALCON UP) และ ฟอลค่อนสตาร์ (FALCAON STAR)

3.6.1.2 ศูนย์ซ่อมใหญ่เฮลิคอปเตอร์ลพบุรี (Lopburi Aircraft Maintenance Center) ตั้งอยู่ที่อำเภอโคกกระเทียม จังหวัดลพบุรี ศูนย์แห่งนี้มีขีดความสามารถในการซ่อมบำรุงเฮลิคอปเตอร์ และอุปกรณ์ในทุกระดับ ดังนี้

1. เฮลิคอปเตอร์ ตระกูล เบลล์ 205 (Bell205 Series) ของพลเรือน ยูเอช1เอช (UH-1H) หรือ ฮ.6 ของกองทัพอากาศและของกองทัพบก
2. เฮลิคอปเตอร์ ตระกูล เบลล์ 206 เจ็ดเรนเจอร์ (Bell206 Series – Jet Ranger)
3. เฮลิคอปเตอร์ แบบ เบลล์ 212 (Bell212)
4. เฮลิคอปเตอร์ ตระกูล เบลล์ 412 (Bell412 Series)
5. อุปกรณ์ของเฮลิคอปเตอร์ ตระกูล เบลล์ 205 ยูเอช1เอช เบลล์ 212 และ เบลล์ 412 ตามรายการที่สามารถทำได้

3.6.1.3 ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานขนาดเล็กและเครื่องบินแบบฝึกกำแพงแสน (Kampangsan Aircraft Maintenance Center) ตั้งอยู่โรงเรียนการบิน อำเภอกำแพงแสน จังหวัด

นครปฐม ซึ่งดำเนินการภายใต้การรับรองหน่วยตัวอากาศยานชั้น 1 และ 3 เครื่องยนต์ชั้น 1 และ

and Specialized services) ของกรมการขนส่งทางอากาศ ภารกิจหลัก คือ การให้บริการด้านการบำรุงรักษาอากาศยานในระดับหน่วยงาน (Organization Maintenance) ระดับกลาง (Intermediate Maintenance) และ ระดับโรงงาน (Depot Maintenance) สำหรับเครื่องบินฝึกของกองทัพอากาศ โดยแบ่งเป็น 2 สายงาน คือ

1. สายงานซีที-4 ให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานแบบ ซีที-4บี(CT-4B) และซีที-4อี(CT-4E) ที่เรียกกันว่า ชิกเก้น (Chicken) ที่โรงเรียนการบินนี้ มีเครื่องซีที-4อี (ใบพัด 3 กลิบ) 22 เครื่อง และซีที-4บี (ใบพัด 2 กลิบ) อีก 6 เครื่อง ทั้งสองรุ่นมีโครงอากาศยานแบบเดียวกัน ผลิตโดย แปซิฟิกแอโรสเปซ (Pacific Aerospace) ประเทศนิวซีแลนด์ แต่ติดตั้งเครื่องยนต์ต่างกัน คือ รุ่นบี ติดตั้งเครื่องยนต์ลูกสูบ (Piston Engine) ของคอนติเนนตัล (Continental) ส่วนรุ่นอีติดตั้งของ ไลคัมมิง (Lycoming) ซึ่งให้สมรรถนะของเครื่องดีกว่า แต่ทั้งสองรุ่นก็มีขั้นตอนการซ่อมบำรุงแบบเดียวกัน หลัก ๆ แล้วแบ่งการซ่อมบำรุงเป็นสองลักษณะ คือ การซ่อมบำรุงตามระยะเวลา และการซ่อมข้อขัดข้อง (Trouble)

2. สายงานพีซี-9 ให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานแบบ พิลาทุส พีซี-9 (Pilatus PC-9) ลักษณะการซ่อมบำรุงพีซี-9 มีรูปแบบทั่วไปเช่นเดียวกับการซ่อมบำรุงซีที-4 แต่เครื่องพีซี-9 จะมีขั้นตอนการซ่อมบำรุงที่ซับซ้อนกว่า เพราะมีระบบไฮดรอลิกส์ ระบบฐานล้อ ระบบเก้าอี้ดีด เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

3.6.1.4 ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานขนาดเล็กและเครื่องบินแบบฝึกฝูงบิน 604 (Donmuang Aircraft Maintenance Center) ตั้งอยู่เขตดอนเมือง รับผิดชอบซ่อมบำรุงเครื่องบิน ของกองทัพอากาศแบบฝึก ซีที-4เอ(CT-4A) ซีที-4บี(CT-4B) และ ที-41(T-41)

3.6.1.5 ศูนย์ซ่อมอากาศยานเชิงพาณิชย์ (Commercial Aircraft Maintenance Center) รับผิดชอบซ่อมบำรุงเครื่องบินพาณิชย์ในระดับต่างๆ ให้เครื่องบินโดยสารขนาดกลางและขนาดเล็ก ได้แก่ Boeing 737-300, Boeing 737-400, EMB-145, Airbus 349 CJ, Airbus 320

3.6.2 ฝ่ายสนับสนุนการซ่อมบำรุง ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย 6 หน่วย ดังนี้

3.6.2.1 ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ภาคอากาศ (Avionics Maintenance Center) ทำหน้าที่ให้บริการซ่อมบำรุงระบบวิทยุภาคอากาศ ระบบเครื่องช่วยเดินอากาศ ระบบเรดาร์ภาคอากาศ

3.6.2.2 แผนกซ่อมชิ้นส่วนประกอบ (Component Maintenance Division) ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงใบพัด ซ่อมบำรุงระบบ Hydraulics และซ่อมบำรุงระบบฐานล้อ

3.6.2.3 แผนกซ่อมเครื่องยนต์ (Engine Maintenance Division) ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ลูกสูบ

3.6.2.4 ศูนย์ปรับเทียบมาตรฐานเครื่องมือและเครื่องวัด (Calibration Measurement Center) ทำหน้าที่ให้บริการในส่วนของ Aviation Test Equipment, Electrical Instrument , Physical

Mechanical Instrument ,Optic Laser and Dimension โดยสามารถให้บริการได้ทั้งธุรกิจภาคการบิน และธุรกิจภาคโรงงานอุตสาหกรรม

3.6.2.5 แผนกตรวจโดยไม่ทำลายพื้นผิว (Non-Destructive Inspection Division) ทำหน้าตรวจสอบพื้นผิวอากาศยาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เช่น X-Ray อากาศยานที่เข้าตรวจซ่อมระดับโรงงาน

3.6.3 ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ทำหน้าที่ดำเนินการด้านธุรกิจของบริษัท เช่น หาลูกค้ารายใหม่ คิดต่อประสานงานแก้ไขข้อขัดข้องให้กับลูกค้ารายเดิม

3.6.4 ฝ่ายขนส่งและคลังสินค้า ทำหน้าที่จัดซื้อ จัดจ้าง หาอะไหล่อากาศยาน รวมทั้งดำเนินการขนส่งให้แก่ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานต่างๆ

3.6.5 ฝ่ายการเงินและบัญชี ทำหน้าที่เกี่ยวกับด้านการเงิน การบัญชี ต้นทุนและงบประมาณของบริษัท

3.6.6 แผนกธุรการ ทำหน้าที่รับ-ส่งเอกสารภายในบริษัท และดำเนินการทำเอกสารในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับกองทัพอากาศ เช่น การขอตัวข้าราชการ ทอ. เพื่อมาปฏิบัติงาน การส่งตัวข้าราชการ ทอ. กลับต้นสังกัด ฯลฯ

3.6.7 แผนกบุคคล ทำหน้าที่สรรหา คัดเลือก และว่าจ้างพนักงาน จัดเก็บประวัติและบันทึกประวัติลงในระบบฐานข้อมูลบุคคล สรุปรายงานสถานภาพของพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน การจัดสวัสดิการให้แก่พนักงาน งานด้านแรงงานสัมพันธ์

3.6.8 แผนกควบคุมคุณภาพ ทำหน้าที่ดูแลตรวจสอบระบบการซ่อมบำรุงอากาศยาน ของบริษัท ให้ได้มาตรฐานสากลตามที่กรมการขนส่งทางอากาศ กำหนด

3.6.9 แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ติดตั้งและพัฒนาระบบสารสนเทศภายในบริษัท อีกทั้งยังดำเนินการพัฒนาซอฟต์แวร์ ระบบการซ่อมบำรุงอากาศยาน

3.7 ภาพอากาศยานที่เข้าซ่อมบำรุงและภาพภารกิจงานของบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด

3.7.1 เครื่องบินลำเลียงขนาดใหญ่ C-130 เข้ารับการตรวจซ่อมระดับโรงงาน ณ ศูนย์ซ่อมอากาศยานขนาดใหญ่ตาดลี้ กองบิน 4 อำเภอตาดลี้ จังหวัดนครสวรรค์ ดังภาพที่ 3.2



ภาพที่ 3.2 เครื่องลำเลียงขนาดใหญ่ C-130

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 36-37

3.7.2 เครื่องบินขับไล่ F-16 A/B เข้ารับการปรับปรุงโครงการ FALCON UP&FALCAON STAR ณ ศูนย์ซ่อมอากาศยานขนาดใหญ่ ตาศลิ กองบิน 4 อำเภอตาศลิ จังหวัดนครสวรรค์ ดังภาพที่ 3.3

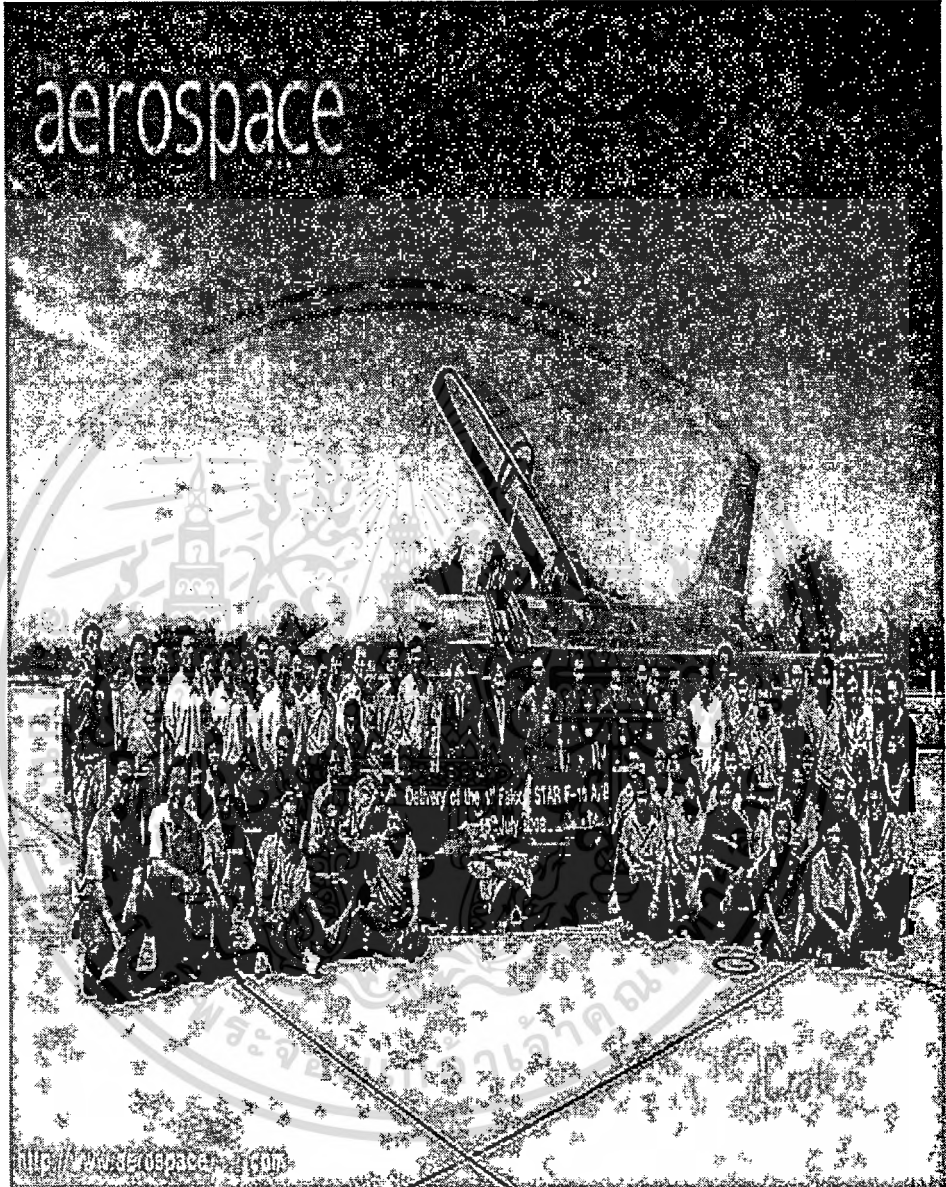


ภาพที่ 3.3 เครื่องบินขับไล่ F-16 A/B

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7.3 พิธีส่งมอบเครื่องบินขับไล่ F-16 A/B หลังเข้าปรับปรุงโครงการ FALCON UP และ FALCAON STAR ให้แก่กองทัพอากาศ ณ ศูนย์ซ่อมอากาศยานขนาดใหญ่ศาลี กองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.4 พิธีส่งมอบเครื่องบินแบบฝึกขับไล่ F-16 A/B

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 48

3.7.4 เครื่องบินแบบฝึกขนาดเล็ก CT-4B เข้ารับการตรวจเช็ค WEIGHT BALANCE ณ ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานขนาดเล็กและเครื่องบินแบบฝึกกำแพงแสน โรงเรียนการบิน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ดังภาพที่ 3.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.5 เครื่องบินแบบฝึกขนาดเล็ก CT-4B

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 55

3.7.5 เครื่องบิน เฮลิคอปเตอร์ ตระกูล เบลล์ 412 (Bell 412 Series) เข้ารับการตรวจซ่อม ทุก ระบบ ณ ศูนย์ซ่อมใหญ่เฮลิคอปเตอร์ลพบุรี อำเภอ โลกกระเทียม จังหวัดลพบุรี ดังภาพที่ 3.6

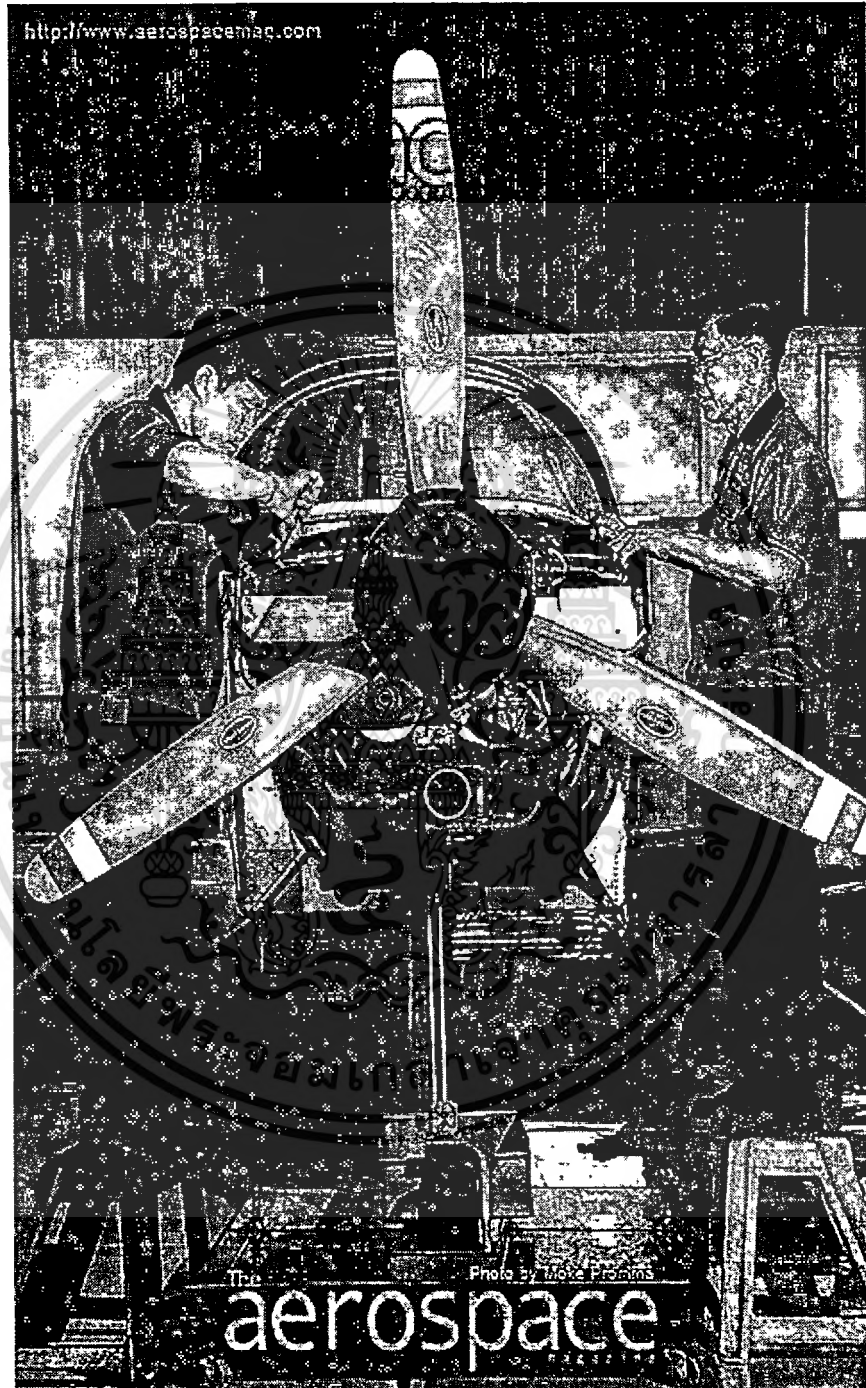


ภาพที่ 3.6 เครื่องบิน Helicopter Bell 212

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7.6 เครื่องบินแบบฝึกขนาดเล็ก CT-4E เข้าตรวจซ่อมตามระยะเวลา ณ ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยานขนาดเล็กและเครื่องบินแบบฝึกกำแพงแสน โรงเรียนการบิน อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ดังภาพที่ 3.7



ภาพที่ 3.7 เครื่องบินแบบฝึกขนาดเล็ก CT-4 E

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.7.7 การตรวจซ่อม ระเบิด ณ แผงซ่อมชิ้นส่วนประกอบ ที่คอนเมือง ดังภาพที่ 3.8



ภาพที่ 3.8 ระเบิดอากาศยาน

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 61

3.7.8 Bench Test ศูนย์ปรับเทียบมาตรฐานเครื่องมือและเครื่องวัด ที่คอนเมือง ดังภาพที่ 3.9



ภาพที่ 3.9 Bench Test

ที่มา : The aerospace magazine. 2008 : 62

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาลักษณะงานและความพึงพอใจในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำนวนทั้งหมด 520 คน ซึ่งได้รับข้อมูลสมบูรณ์เพื่องานวิจัยครั้งนี้จำนวน 507 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับความพึงพอใจของพนักงานในด้านต่างๆ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 94.7 ส่วนอายุพนักงานส่วนใหญ่อยู่ที่ช่วงระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.95 รองลงมาอยู่ช่วงระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.36 สถานภาพครอบครัวพนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้วคิดเป็นร้อยละ 85.01 พนักงานส่วนใหญ่จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.92 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.15 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมามากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตำแหน่งงาน Senior เป็นตำแหน่งงานที่มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.52 รองลงมาตำแหน่งงาน Junior คิดเป็นร้อยละ 46.94 และพนักงานส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.05 รองลงมา คือ 30,001 - 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.70 และ 25,001 - 30,000 บาท ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	480	94.70
หญิง	27	5.30
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 26	52	10.25
26 - 35	162	31.95
36 - 45	159	31.36
46 - 55	81	15.98
มากกว่า 55	53	10.45

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานะภาพครอบครัว		
โสด	65	12.82
สมรส	431	85.01
หย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย	11	2.17
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	234	46.15
ปริญญาตรี	248	48.92
ปริญญาโท	24	4.73
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.20
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)		
ต่ำกว่า 1	32	6.31
1 – 3	29	5.72
มากกว่า 3	446	88.00
ตำแหน่งงาน		
Junior	238	46.94
Senior	246	48.52
Supervisor	18	3.55
Manager	5	0.99
อัตราเงินเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 20,001	64	12.62
20,001– 25,000	98	19.33
25,001 – 30,000	108	21.30
30,001 – 35,000	110	21.70
มากกว่า 35,000	127	25.05

4.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

4.2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน สวัสดิการของบริษัท เช่น สิทธิการ-ลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการ เรื่องบ้านพักอาศัยของบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.70, 3.74, 3.81, 3.44 ตามลำดับ และ อัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี อัตราค่าล่วงเวลาที่ได้รับการทำงาน สวัสดิการ เรื่องเครื่องแต่งกายที่ได้รับแจก สวัสดิการกองทุนของบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.39, 3.34, 3.18, 3.09 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับปริมาณงานที่ ท่านปฏิบัติ	10.06	55.62	28.40	5.92	-	3.70	มาก
เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของท่าน	12.03	54.83	27.02	6.11	-	3.74	มาก
อัตราการขึ้นเงินเดือน	14.20	28.01	45.96	6.31	5.52	3.39	ปานกลาง
อัตราค่าล่วงเวลาที่ได้รับ จากการทำงาน	7.10	45.56	21.70	25.25	0.39	3.34	ปานกลาง
สวัสดิการของบริษัท	12.23	61.14	22.68	3.55	0.39	3.81	มาก
สวัสดิการ เรื่องบ้านพัก อาศัยของบริษัท	6.71	42.01	40.63	10.06	0.59	3.44	มาก
สวัสดิการ เรื่องเครื่องแต่ง กายที่ได้รับแจก	6.71	34.71	31.16	24.65	2.76	3.18	ปานกลาง
สวัสดิการกองทุนของ บริษัท	1.38	35.50	34.12	28.60	0.39	3.09	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับค่าเฉลี่ยรวมของการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่ต่อสาธารณะ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและมีการประสานงานกัน ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น การทำงานเป็นทีม ทำงานร่วมกับผู้อื่นในหน่วยงานเดียวกัน สภาพการทำงานเช่น การถ่ายเทของอากาศ อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง ความเพียงพอของเครื่องมือช่างและอุปกรณ์ในการทำงาน คุณภาพของเครื่องมือช่างและอุปกรณ์ในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.54, 3.46, 3.51, 3.69, 3.59, 3.42, 3.51 ตามลำดับ ตามลำดับ และ ความเพียงพอของห้องพักผ่อน ห้องน้ำ ห้องรับแขก ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.18, 3.34 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและสภาพการ ทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
เพื่อนร่วมงาน	14.40	32.15	46.75	6.51	0.20	3.54	มาก
ความร่วมมือจากหน่วยงาน อื่น	2.76	46.15	45.96	4.73	0.39	3.46	มาก
การทำงานเป็นทีม	9.07	39.25	45.96	4.73	0.99	3.51	มาก
ทำงานร่วมกับผู้อื่นใน หน่วยงานเดียวกัน	2.76	66.86	27.42	2.56	0.39	3.69	มาก
สภาพการทำงาน	19.13	25.44	50.89	4.14	0.39	3.59	มาก
ความเพียงพอของห้องพัก ผ่อน ห้องน้ำ ห้องรับแขก	-	38.46	44.18	14.20	3.16	3.18	ปาน กลาง
ความเพียงพอของเครื่องมือ	19.13	16.96	52.86	8.88	2.17	3.42	มาก
คุณภาพของเครื่องมือ	19.13	17.16	59.76	3.55	0.39	3.51	มาก
ความปลอดภัยของสถานที่ ทำงาน	0.39	36.09	60.55	2.96	-	3.34	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.47	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับเพื่อการโฆษณาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อท่านประสบปัญหาการทำงาน นโยบายและกฎระเบียบต่างๆที่ผู้บังคับบัญชากำหนด ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่นนอกจากงานประจำ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.18, 2.88, 2.82, 2.97 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ความสามารถในการ บริหารงานของผู้บังคับบัญชา	19.53	7.10	51.87	14.40	7.10	3.18	ปานกลาง
การได้รับความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชา เมื่อท่าน ประสบปัญหาการทำงาน	0.79	15.58	60.75	16.37	6.51	2.88	ปานกลาง
นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ที่ผู้บังคับบัญชากำหนด	0.39	9.47	68.44	15.58	6.11	2.82	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน อื่นนอกจากงานประจำ	0.39	31.36	40.04	21.10	7.10	2.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.96	ปานกลาง

4.2.4 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้าน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.89, 2.84, 2.82, 2.97 ตามลำดับ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงานที่สูงขึ้น การมีส่วนร่วมกำหนดคน นโยบายและแนวทางการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.07, 2.36 ตามลำดับ ดังตารางที่

4.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 คำร้อยละความถี่ของระดับความพึงพอใจด้าน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน

ด้าน โอกาสความก้าวหน้า ในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่า เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อ เพิ่มพูนความรู้	-	17.36	58.19	20.91	3.55	2.89	ปาน กลาง
ความชัดเจนในการแบ่ง หน้าที่และความรับผิดชอบ	0.39	12.62	60.16	24.46	2.37	2.84	ปาน กลาง
โอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งในการทำงานที่ สูงขึ้น	-	1.38	33.14	36.88	28.60	2.07	น้อย
การมีส่วนร่วมกำหนด นโยบายและแนวทางการ ทำงาน	0.39	3.75	46.15	31.16	18.54	2.36	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						2.54	น้อย

4.2.5 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพการจ้างงานของบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.48 และความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารระดับสูง ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.11, 3.25, 3.18 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.6

4.2.6 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวม

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 3.14 และเมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้านพบว่า ด้านเงินเดือน และสวัสดิการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.48, 3.47, 2.96, 2.54, 3.25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารระดับสูง	0.39	35.11	42.21	19.33	2.96	3.11	ปานกลาง
สภาพการจ้างงานของบริษัท	6.51	48.92	31.76	11.44	1.38	3.48	มาก
ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท	-	31.56	62.13	5.92	0.39	3.25	ปานกลาง
ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	0.59	31.76	55.03	10.45	2.17	3.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.25	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยรวมแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.48	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน	3.47	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.96	ปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน	2.54	น้อย
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.14	ปานกลาง

4.2.7 ข้อคิดเห็นจากการทำงานของพนักงาน

พนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด บางส่วนได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานเพิ่มเติม ดังนี้ ปัญหาในการทำงาน การแบ่งงานยังไม่ชัดเจน ไม่มีการอบรมในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และขาดความสามัคคีในหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม พนักงานได้เสนอข้อคิดเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขที่น่าสนใจไว้ ดังนี้ พนักงานต้องการให้ผู้บริหารลงมาดำเนินด้านแบ่งงานให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจนกว่าปัจจุบัน ให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้หน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าเดิม ให้ผู้บริหารจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อ

เอกสาร สร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน คือ ไม่ควรมีการประชุมพนักงาน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกเดือน ปลูกฝังให้พนักงานทุก

คนรักองค์กรให้มากกว่าปัจจุบัน บริษัทควร มีทิศทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ชัดเจนกว่าปัจจุบัน และสุดท้ายผู้บริหารต้องมีความเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคต่อพนักงานทุกกลุ่ม รวมทั้งไม่ปฏิบัติเกินอำนาจหน้าที่ จนทำให้การควบคุมการปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด

จากการความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

4.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.016) จากการทดสอบค่า F-test พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ในขณะที่พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ดังตารางที่ 4.8

4.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่อายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000) จากทดสอบค่า F-test พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และ พนักงานที่มีอายุในช่วง 26-35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่มีช่วงอายุมากกว่า 55 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.90 พนักงานที่มีอายุในช่วง 26-35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.69 พนักงานที่มีอายุในช่วง 36-45 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่เผยแพร่โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี กับช่วงอายุมากกว่า 55 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.16 พนักงานที่มีอายุในช่วง 26-35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 2.72 พนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 55 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 26 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.35 พนักงานที่มีอายุในช่วงมากกว่า 55 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการทำงาน

ด้าน	เพศ	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	ชาย	3.16	0.38	5.800	0.016*
	หญิง	2.98	0.40		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ชาย	3.54	0.61	3.327	0.069
	หญิง	3.32	0.50		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน	ชาย	3.48	0.50	10.703	0.001**
	หญิง	3.16	0.25		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ชาย	2.96	0.75	0.724	0.395
	หญิง	2.84	0.58		
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน	ชาย	2.54	0.56	0.882	0.348
	หญิง	2.44	0.52		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ชาย	3.26	0.59	1.504	0.221
	หญิง	3.12	0.23		

หมายเหตุ : * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

** มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.01

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ (ปี)	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	ต่ำกว่า 26	3.33	0.51	6.245	0.000**
	26 – 35	3.05	0.40		
	36 – 45	3.16	0.29		
	46 – 55	3.19	0.42		
	มากกว่า 55	3.17	0.25		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภายในมากกว่า 55 ปี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	MEAN	S.D.	F-test	Sig
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ต่ำกว่า 26	3.74	0.69	16.517	0.000**
	26 – 35	3.26	0.46		
	36 – 45	3.61	0.54		
	46 – 55	3.53	0.54		
	มากกว่า 55	3.90	0.83		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 26	3.69	0.56	4.695	0.001**
	26 – 35	3.42	0.58		
	36 – 45	3.38	0.39		
	46 – 55	3.51	0.48		
	มากกว่า 55	3.56	0.37		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 26	3.16	0.63	6.681	0.000**
	26 – 35	2.73	0.91		
	36 – 45	2.99	0.60		
	46 – 55	3.09	0.74		
	มากกว่า 55	3.16	0.46		
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน	ต่ำกว่า 26	2.72	0.71	6.273	0.000**
	26 – 35	2.51	0.50		
	36 – 45	2.58	0.47		
	46 – 55	2.60	0.59		
	มากกว่า 55	2.23	0.61		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ต่ำกว่า 26	3.35	0.69	3.623	0.006*
	26 – 35	3.31	0.60		
	36 – 45	3.25	0.47		
	46 – 55	3.23	0.59		
	มากกว่า 55	2.99	0.60		

หมายเหตุ : * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

** มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพครอบครัวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่มีสถานภาพครอบครัวต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000) จากทดสอบค่า F-test พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 และพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.65 และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย มีความพึงพอใจในการทำงานเท่ากันค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือแยกกันอยู่/หม้าย มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ดังตารางที่ 4.10 :

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพครอบครัวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	สถานภาพ	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	โสด	3.32	0.50	8.086	0.000**
	สมรส	3.12	0.33		
	หย่าหรือหม้าย	3.07	0.87		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	โสด	3.32	0.47	4.651	0.010*
	สมรส	3.56	0.61		
	หย่าหรือหม้าย	3.62	0.95		

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	สถานภาพ	MEAN	S.D.	F-test	Sig
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและสภาพการทำงาน	โสด	3.77	0.77	16.077	0.000**
	สมรส	3.43	0.41		
	หย่าหรือหม้าย	3.15	0.89		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	โสด	3.54	0.38	25.373	0.000**
	สมรส	2.87	0.74		
	หย่าหรือหม้าย	3.11	0.89		
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ในการทำงาน	โสด	2.65	0.54	1.367	0.256
	สมรส	2.52	0.54		
	หย่าหรือหม้าย	2.52	1.02		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	โสด	3.35	0.62	2.488	0.084
	สมรส	3.24	0.55		
	หย่าหรือหม้าย	2.95	0.98		

หมายเหตุ : * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

** มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.01

4.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.308) จากทดสอบค่า F-test พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.18	0.32	1.204	0.308
	ปริญญาตรี	3.12	0.44		
	ปริญญาโท	3.13	0.22		
	สูงกว่าปริญญาโท	2.69	-		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	0.68	8.277	0.000**
	ปริญญาตรี	3.40	0.51		
	ปริญญาโท	3.55	0.49		
	สูงกว่าปริญญาโท	2.85	-		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.52	0.44	2.072	0.103
	ปริญญาตรี	3.42	0.56		
	ปริญญาโท	3.45	0.30		
	สูงกว่าปริญญาโท	2.88	-		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.09	0.57	4.837	0.002*
	ปริญญาตรี	2.83	0.87		
	ปริญญาโท	2.98	0.50		
	สูงกว่าปริญญาโท	2.75	-		
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.41	0.54	9.327	0.000**
	ปริญญาตรี	2.67	0.56		
	ปริญญาโท	2.45	0.38		
	สูงกว่าปริญญาโท	2.00	-		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	MEAN	S.D.	F-test	Sig
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.20	0.57	1.503	0.213
	ปริญญาตรี	3.30	0.59		
	ปริญญาโท	3.20	0.39		
	สูงกว่าปริญญาโท	3.00	-		

หมายเหตุ : * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

** มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.01

4.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000) จากทดสอบค่า F-test พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจ ในการทำงาน	เวลาปฏิบัติงาน (ปี)	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	ต่ำกว่า 1	3.65	0.38	61.855	0.000**
	1 – 3	2.67	0.34		
	มากกว่า 3	3.14	0.34		
ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	ต่ำกว่า 1	4.01	0.35	24.464	0.000**
	1 – 3	2.97	0.22		
	มากกว่า 3	3.53	0.61		
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานและสภาพ การทำงาน	ต่ำกว่า 1	3.82	0.48	41.746	0.000**
	1 – 3	2.77	0.56		
	มากกว่า 3	3.49	0.46		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 1	3.59	0.45	13.612	0.000**
	1 – 3	2.75	0.38		
	มากกว่า 3	2.92	0.75		
ด้านโอกาสใน ความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ต่ำกว่า 1	3.20	0.48	32.283	0.000**
	1 – 3	2.18	0.34		
	มากกว่า 3	2.51	0.54		
ด้านความมั่นคง ในการทำงาน	ต่ำกว่า 1	3.65	0.34	22.877	0.000**
	1 – 3	2.69	0.47		
	มากกว่า 3	3.26	0.57		

หมายเหตุ : * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

** มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.01

4.3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

พนักงานที่ตำแหน่งงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.001) จากทดสอบค่า F-test พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Manager มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Supervisor มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Supervisor มีความพึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับงานวิจัยและเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในเชิงพาณิชย์โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Manager มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Senior มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Supervisor มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Manager มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Junior มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Manager มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Junior มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงาน Manager มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และพนักงานที่มีตำแหน่งงาน Supervisor มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	Junior	3.08	0.45	5.850	0.001**
	Senior	3.21	0.24		
	Supervisor	3.07	0.50		
	Manage	3.41	0.85		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Junior	3.43	0.54	4.379	0.005*
	Senior	3.62	0.67		
	Supervisor	3.67	0.29		
	Manager	3.34	0.37		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและสภาพการทำงาน	Junior	3.38	0.57	5.457	0.001**
	Senior	3.56	0.39		
	Supervisor	3.33	0.56		
	Manager	3.40	0.60		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	Junior	2.67	0.88	27.731	0.000**
	Senior	3.22	0.41		
	Supervisor	2.87	0.58		
	Manager	3.75	1.26		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจ	อัตราเงินเดือน	MEAN	S.D.	F-test	Sig
โดยรวม	ต่ำกว่า 20,001	3.15	0.58	3.772	0.005*
	20,001 – 25,000	3.16	0.32		
	25,001 – 30,000	3.06	0.36		
	30,001 – 35,000	3.11	0.41		
	มากกว่า 35,000	3.25	0.25		
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ต่ำกว่า 20,001	3.48	0.63	6.739	0.000**
	20,001 – 25,000	3.36	0.51		
	25,001 – 30,000	3.43	0.57		
	30,001 – 35,000	3.59	0.52		
	มากกว่า 35,000	3.73	0.69		
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 20,001	3.37	0.70	9.066	0.000**
	20,001 – 25,000	3.58	0.46		
	25,001 – 30,000	3.30	0.47		
	30,001 – 35,000	3.39	0.48		
	มากกว่า 35,000	3.63	0.38		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 20,001	3.12	0.61	10.271	0.000**
	20,001 – 25,000	2.78	0.98		
	25,001 – 30,000	2.78	0.69		
	30,001 – 35,000	2.84	0.77		
	มากกว่า 35,000	3.26	0.43		
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน	ต่ำกว่า 20,001	2.62	0.70	1.432	0.222
	20,001 – 25,000	2.58	0.43		
	25,001 – 30,000	2.57	0.53		
	30,001 – 35,000	2.52	0.56		
	มากกว่า 35,000	2.45	0.57		
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ต่ำกว่า 20,001	3.16	0.65	5.727	0.000**
	20,001 – 25,000	3.49	0.50		
	25,001 – 30,000	3.22	0.55		
	30,001 – 35,000	3.22	0.60		
	มากกว่า 35,000	3.16	0.54		

หมายเหตุ : * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

** มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.01

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ซึ่งมีบุคลากรทางด้านวิศวกรรมอากาศยาน และมีประสบการณ์สูงในการซ่อมบำรุงอากาศยานจำนวนมาก ผู้ศึกษาได้สำรวจวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม จากพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 520 คน มีข้อมูลบางส่วนที่ไม่ได้รับการตอบกลับ เป็นผลให้ได้ข้อมูลจริงได้จาก พนักงานมีเพียงแค่ 507 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอย่างง่าย ประกอบคำอธิบาย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 3 ปี ตำแหน่งงาน Senior และมีอัตราเงินเดือนมากกว่า 35,000 บาท สำหรับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อย และด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ในการทดสอบ F-test ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา มีผลกับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและ อัตราเงินเดือน มีผลกับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานที่ได้จากตอบแบบสอบถาม มีข้อมูลในด้านปัญหาการทำงาน การแบ่งงานยังไม่ชัดเจน ไม่มีการอบรมในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และขาดความสามัคคีในหน่วยงาน ซึ่งพนักงานต้องการให้ผู้บริหารลงมาดำเนินด้านแบ่งงานให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจนกว่าปัจจุบัน ให้มีการฝึกอบรมเรียนรู้หน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าเดิม ให้ผู้บริหารจัดกิจกรรมนันทนาการ เพื่อสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน คือ ควรมีการประชุมพนักงาน เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกเดือน ปลุกฝังให้พนักงานทุกคนรักองค์กรให้มากกว่าปัจจุบัน บริษัทควร มีทิศทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่ชัดเจนกว่าปัจจุบัน และสุดท้ายผู้บริหารต้องมีความเป็นธรรม ให้ความเสมอภาคต่อพนักงานทุกกลุ่ม รวมทั้งไม่ปฏิบัติเกินอำนาจหน้าที่ จนทำให้การควบคุมการปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด นี้ ผู้ศึกษาได้ข้อเสนอนี้ดังต่อไปนี้

1. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ อัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี อัตราค่าล่วงเวลาที่ได้รับจากการทำงาน สวัสดิการเรื่องเครื่องแต่งกาย และสวัสดิการกองทุนของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจโดยการชี้แจงถึงผลกระทบที่บริษัทได้รับ ซึ่งมีผลต่อ อัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปีอัตราค่าล่วงเวลาที่ได้รับจากการทำงานสวัสดิการเรื่องเครื่องแต่งกายและสวัสดิการกองทุนของบริษัท ให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเดิม
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพการทำงาน พบว่า ความเพียงพอของห้องพักก่อน ห้องน้ำ ห้องรับแขก มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้นบริษัทจึงควรมีการปรับปรุงหรือก่อสร้างห้องพักก่อน ห้องน้ำ ห้องรับแขก เพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อการใช้งาน ส่วนความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง บริษัทจะต้องรีบดำเนินการเข้มงวดต่อความปลอดภัยของสถานที่มากกว่าเดิม
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกหัวข้อที่สอบถาม ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความสัมพันธ์หรือมีกิจกรรมร่วมกับพนักงานให้มากกว่าเดิม
4. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานพบว่าโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงานที่สูงขึ้นการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานมีความพึงพอใจระดับน้อย ดังนั้น ควรจัดทำแผนผังการเติบโตในแต่ละตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่ชัดเจนเป็นระบบมาตรฐาน การส่งเสริมพนักงานได้มีโอกาสเข้าร่วมอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติอยู่โดยการจัดทำแผนอบรมตามระดับงานของพนักงาน
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารระดับสูง ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรจะมีวิสัยทัศน์ที่ดี และควรดำเนินการสร้างนโยบายให้เกิดความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงานมากกว่าเดิม เช่น นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง และสรรหาบุคลากรในระดับที่สูงขึ้น โดยการคัดเลือกบุคลากรจากภายในองค์กรก่อนสรรหาหรือจ้างจากภายนอก

บรรณานุกรม

กนกวรรณ แสงหาญ. 2541. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน :
ศึกษารณณ์ สาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรองแก้ว อยู่สุข. 2542. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

จิรารัตน์ ศรีเจริญ. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษารณณ์
สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เนตรชนก วัฒนากามินทร์. 2552. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเคซีอี
อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. 2534. องค์ประกอบของความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการในโรงงาน
อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พุทธิวรรณ ประสมเพชร. 2544. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานพนักงานฝ่ายบริการ
ผู้โดยสารและสิ่งอำนวยความสะดวก บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร
: การค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

โยธิน ศันสนายุทธ. 2535. มนุษย์สัมพันธ์จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ

รุ่งนภา แทนศิริ. 2546. ความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษากรมพัฒนาธุรกิจการค้า.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2540. ศิลปะการบังคับบัญชา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์

อารี เพชรสุด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.

Donnelly, J.H. Jrl. J.L. Gibson and J.M. Ivancevich. 1998. **Fundamentals of Management.**
(10th ed.) New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.

Gilmer, B. V. 1971. **Industrail Psychology.** New York : The McGraw-Hill, Book Company.

Golembiewski, R.T. 2001. **Organizations : Behavior : Revised and Expanded.** (2nd ed.).
New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.

Luthan, F. 1995 **Organization Behavior.** (7th ed). New Jersey : McGraw-Hill Book Co.

Newstrom, J.W. and K. Davis. 1997. **Organizational Behavior : Human Behavior at work.**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

New York : The McGraw'hill Companies, Inc.

Schermerhorn, J. R, Jr., J.G. Hunt and R.N. Osborn. 2000. **Managing Organizational Behavior.** New York : John Wiley & Sons, Inc.

The aerospace magazine. August-September 2008 .



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถาม : การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยประกอบการศึกษาค้นคว้า
อิสระ ระดับการศึกษามหาบัณฑิต
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงาน
3. ข้อมูลทั้งหมดจะถือเป็นความลับและใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 26 ปี 2) 26 – 35 ปี
 3) 36 – 45 ปี 4) 46 – 55 ปี
 5) มากกว่า 55 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่าหรือแยกกันอยู่ 4) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 1) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) สูงกว่าปริญญาโท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี 2) 1 – 3 ปี
 3) มากกว่า 3 ปี

6. ตำแหน่งงาน

- 1) Junior 2) Senior
 3) Supervisor 4) Manager

7. อัตราเงินเดือน

- 1) ต่ำกว่า 20,001 บาท
 2) 20,001 – 25,000 บาท
 3) 25,001 – 30,000 บาท
 4) 30,001 – 35,000 บาท
 5) มากกว่า 35,000 บาท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

• ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2	เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
3	อัตราการขึ้นเงินเดือนประจำปี					
4	อัตราค่าล่วงเวลาที่ได้รับการทำงาน					
5	สวัสดิการของบริษัท เช่น สิทธิการลา ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร					
6	สวัสดิการ เรื่องบ้านพักอาศัยของบริษัท					
7	สวัสดิการ เรื่องเครื่องแต่งกายที่ได้รับแจก					
8	สวัสดิการกองทุนของบริษัท					

• ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสภาพการทำงาน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือประสานงานกัน					
10	ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น					
11	การทำงานเป็นทีม					
12	ทำงานร่วมกับผู้อื่น ในหน่วยงานเดียวกัน					
13	สภาพการทำงานเช่น การถ่ายเทของอากาศ อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

14	ความเพียงพอของห้องพักผ่อน ห้องน้ำ ห้องรับแขก					
15	ความเพียงพอของเครื่องมือช่างและอุปกรณ์ใน การทำงาน					
16	คุณภาพของเครื่องมือช่างและอุปกรณ์ในการ ทำงาน					
17	ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน					

- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	ความสามารถในการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชา					
19	การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อ ท่านประสบปัญหาการทำงาน					
20	นโยบายและกฎระเบียบต่างๆที่ผู้บังคับบัญชา กำหนด					
21	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่นนอกจากงาน ประจำ					

- ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22	โอกาสในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
23	ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ					
24	โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในการทำงานที่ สูงขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

25	การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงาน					
----	---	--	--	--	--	--

- ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26	ความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารระดับสูง					
27	สภาพการจ้างงานของบริษัท					
28	ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท					
29	ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงาน

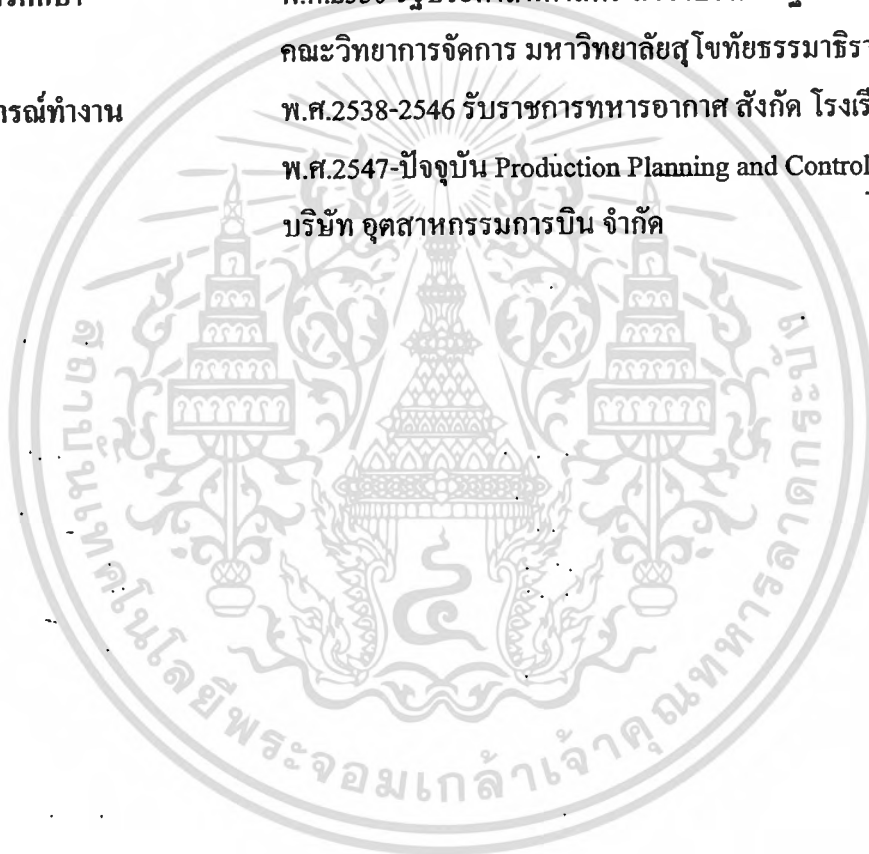
1. ปัญหาในการทำงานและแนวทางในการแก้ไขของท่านคือ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ทำให้ท่านพึงพอใจในการทำงาน

*****ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายอนุพงศ์ สุวรรณวิจิตร
วันเดือนปีเกิด	24 ตุลาคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดระยอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/230 หมู่ 7 ตำบลกระต๊อบ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73180
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2550 รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2538-2546 รับราชการทหารอากาศ สังกัด โรงเรียนการบิน พ.ศ.2547-ปัจจุบัน Production Planning and Control บริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้