

บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
และความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ROLE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ON JOB
SATISFACTION AND BURNOUT OF OPERATIVE EMPLOYEES IN
CNS PARTS MANUFACTURING COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-047-041

บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน
และความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

**ROLE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ON JOB
SATISFACTION AND BURNOUT OF OPERATIVE EMPLOYEES IN
CNS PARTS MANUFACTURING COMPANY LIMITED**



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2558

KMITL-2015-AMC-M-047-041

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ROLE OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT ON JOB
SATISFACTION AND BURNOUT OF OPERATIVE EMPLOYEES IN
CNS PARTS MANUFACTURING COMPANY LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2015

KMITL-2015-AMC-M-047-041

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความ
พึงพอใจในงาน และความเหนื่อยล้าในงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง
จำกัด

นักศึกษา

นายณิธิพงศ์ โพธิ์สุทธานนท์

รหัสประจำตัว

56611268

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

พ.ศ.

2558

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด 3) เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 117 คน โดยใช้การสุ่มอย่างง่ายในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบ Stepwise ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) ระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์และด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งสองด้านสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 51.30 และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านแรงงานสัมพันธ์และด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งสามด้านสามารถอธิบายความผันแปรของความเหนื่อยล้าในงานได้ร้อยละ 69.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Role of Human Resource Management on Job Satisfaction and Burnout of Operative Employees in CNS Parts Manufacturing Company Limited
Student	Mr. Nateepong Pothsuttanon
Student ID	56611268
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2015
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) To study the job satisfaction of operative employees in CNS Parts Manufacturing Company Limited, 2) To study the job burnout of operative employees in CNS Parts Manufacturing Company Limited, 3) To study the human resource management affecting the job satisfaction and burnout of operative employees in CNS Parts Manufacturing Company Limited. Data were collected from 117 samples by using questionnaire and using simple random sampling from operative employees. Data were analyzed by percentage, mean and standard deviation whilst the Stepwise multiple linear regression was used for the hypothesis test. As for the results, 1) The job satisfaction was at a high level. 2) The job burnout was at a medium level. 3) The human resource management in both recruitment and labor relations affected job satisfaction with a statistical significance level of 0.01. Both labor relations and safety and health could explain the variation of job satisfaction for 51.30 percent. And the human resource management in compensation and benefits, labor relations and safety and health affected burnout with a statistical significance level of 0.01. Compensation and benefits, labor relations and health and safety could explain the variation of job burnout for 69.40 percent.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งให้ความกรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน สำหรับการแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้แก่ รศ.ดร.วรนารต แสงมณี ผศ.ดร. วอนชนก ไชยสุนทร ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ นายสมหมาย เกิดวุฒิ และ คุณอรุณรัตน์ เขียวสอาด ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้และให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา การเป็นกำลังใจที่ดีที่สุดในการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณพระคุณ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดที่ให้โอกาสในการศึกษา

ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รวมถึงเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ IM ทุกท่าน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2558

ณัฐพงศ์ โพธิ์สุทธานนท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VII
สารบัญภาพ	XI
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน.....	18
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	24
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด	31
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับบริหารทรัพยากรมนุษย์	59
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในงาน	70
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเหนื่อยล้าในงาน	75
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อ ความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด	81
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปผลการวิจัย	84
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	86
5.3 ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	102
ประวัติผู้เขียน	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ สำหรับการตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ	44
3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	45
3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	45
3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน	46
3.5 สมมติฐานและสถิติในการทดสอบ	49
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	56
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์.....	59
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์.....	61
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา	62
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา.....	63
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์.....	65
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ.....	66
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์	68
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....	69
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความพึงพอใจในงาน.....	71
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของความเหนื่อยล้าในงาน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความเหนื่อยล้า ในงาน ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์.....	77
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความเหนื่อยล้า ในงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น.....	78
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความเหนื่อยล้า ในงาน ด้านความรู้สึกลับประสบความสำเร็จในการทำงานลดลง.....	80
4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อ ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด.....	82
4.16 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อ ความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด.....	83



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2.1 ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management System).....	30
3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถอดรอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ.....	55



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยได้มีการขยายการลงทุนและมุ่งพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนสามารถผลิตชิ้นส่วนให้มีความหลากหลาย ตลอดจนมีคุณภาพและมาตรฐานการผลิตอยู่ในระดับที่ผู้ผลิตรถยนต์ระดับโลกยอมรับ ทำให้สามารถส่งออกไปจำหน่ายยังประเทศต่างๆ ได้เพิ่มขึ้น ปัจจุบันอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยสร้างงานให้กับแรงงานจำนวนกว่า 100,000 คน มีผู้ผลิต 1,657 ราย และ โรงงานรวม 2,237 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2558) ซึ่งส่วนมากผู้ผลิตดังกล่าวเป็น SMEs และจะกระจุกตัวอยู่ในเขตอุตสาหกรรมในกรุงเทพฯ และจังหวัดใกล้เคียง เช่น สมุทรปราการ ซึ่งพบว่ามีจำนวนของผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบตั้งโรงงานอยู่มากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดระยองและจังหวัดอื่นๆเช่น ฉะเชิงเทรา ชลบุรี เป็นต้น โรงงานดังกล่าวมักตั้งอยู่ใกล้กับโรงงานผลิตรายยนต์ โดยทั่วไปผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จะมีตลาดในการจัดจำหน่ายชิ้นส่วนอยู่ 2 ตลาดหลัก ได้แก่

1. ตลาดชิ้นส่วนเพื่อนำไปใช้ประกอบยานยนต์ (Original Equipment Market : OEM) โดยผู้ผลิตต้องผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ป้อนให้กับรถยนต์ สำหรับขายยานยนต์ที่เข้ามาตั้งฐานการผลิตในไทยเพื่อประกอบยานยนต์ส่งออกและจำหน่ายในประเทศ ทั้งนี้ความต้องการใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ในกลุ่มนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณการผลิตรถยนต์

2. ตลาดชิ้นส่วนทดแทน หรืออะไหล่ทดแทน (Replacement Equipment Market : REM) เป็นตลาดชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการทดแทนชิ้นส่วนเดิมที่เสียหรือสึกหรอตามสภาพการใช้งาน ซึ่งชิ้นส่วนแต่ละชิ้นจะมีอายุการใช้งานที่แตกต่างกัน ผู้ผลิตที่ทำการผลิตเพื่อป้อนให้กับตลาดทดแทนนี้มีทั้งผู้ประกอบการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จึงทำให้ชิ้นส่วนที่ผลิตได้นั้นมีคุณภาพที่หลากหลายทั้งอะไหล่แท้ อะไหล่ปลอม และอะไหล่เทียม ซึ่งจะทำให้การจัดจำหน่ายให้กับศูนย์บริการอะไหล่ของค่ายยานยนต์ต่างๆ โดยปกติศูนย์บริการจะมีการจัดเก็บสต็อกอะไหล่ทดแทนไม่มากนัก จะเน้นเก็บเฉพาะอะไหล่ที่ใช้ในการซ่อมยานยนต์บ่อยครั้งเท่านั้น

ในส่วนภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (Job Burnout) นั้นเป็นอาการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดติดต่อกันเป็นระยะเวลาอันยาวนาน อันเกิดจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Exhaustion) คือความรู้สึกว่าทำงานมากเกินไปหมดกำลัง สูญเสียพลังในการทำงานหรือการดำเนินชีวิต เกิดความรู้สึกเหนื่อย เหมือนใช้พลังงานไปจนหมดสิ้น ไม่มีแรงพอที่จะเริ่มงานในวันรุ่งขึ้น การลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) คือการเกิดทัศนคติในแง่ลบต่อผู้อื่น ต่องานที่ต้องรับผิดชอบ เห็นแก่ตัว มีความคิดในแง่ร้าย มองผู้อื่นแบบด้อยค่า หรือมองผู้อื่นแบบมีความเป็นมนุษย์ลดลง มีพฤติกรรมที่แข็งกระด้างต่อผู้มารับบริการขาดความสุภาพอ่อนโยน แสดงอาการดูหมิ่นผู้รับบริการ และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) คือการเกิดทัศนคติในทางลบต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้สึกหดหู่ ไม่มีคุณค่าไม่สามารถเผชิญกับภาระงานได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน (วาริชาฎ ศิวกาญจน์ และบุรินทร์ ต.ศรีวงษ์. 2554) ถ้าหากพนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานขึ้นแล้ว จะก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวพนักงานเอง รวมทั้งองค์กรซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจทำให้ส่งผลให้ความใส่ใจในการทำงานลดลง จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องจัดการดำเนินการ บริหารความพึงพอใจของพนักงานให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด จัดสร้าง จัดหา และดำเนินการกลยุทธ์ เพื่อกำจัดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาหลักออกไปให้ได้ เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพในกาปฏิบัติงานนั้นไว้ และพัฒนาบริษัทให้ก้าวต่อไป

โดยหลักแล้วฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารคน เพื่อให้งานสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างไม่ติดขัด ซึ่งการมีส่วนร่วมและการมีบทบาทของฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้ามาช่วยในการทำให้เกิดความพึงพอใจนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะรักษาพนักงานไว้ได้ การสรรหา การ โน้มน้ำใจจิตใจพนักงานทำให้เกิดแรงจูงใจ ทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็มที่ และเพิ่มความสามารในขณะที่ยังมีความสุขอยู่ เช่น การเพิ่มสวัสดิการ การให้การดูแลยามเจ็บป่วย และให้ความใส่ใจต่อครอบครัวของพนักงานอีกด้วย การให้กำลังใจพนักงานด้วยคำชื่นชม การสรรเสริญ เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานคลายความเหนื่อยล้าที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยและบทบาทที่สำคัญของฝ่ายการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงาน และทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

จากข้อมูลข้างต้นทั้งด้านตัวอุตสาหกรรม ภาวะความเหนื่อยล้าในการทำงานและความพึงพอใจในงานทำให้เข้าใจถึงหนึ่งในพื้นที่ของอุตสาหกรรมประเภทนี้ก็คือแรงงาน ซึ่งมีจำนวนกว่า 100,000 คน ปัจจัยหลักที่ส่งผลให้การทำงานของอุตสาหกรรมประเภทนี้มีความต่อเนื่องและประสบความสำเร็จ รวมไปถึงเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมต้นๆ ของประเทศมาได้จนถึงทุกวันนี้ก็คือความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานดังกล่าวที่จะมาเป็นแรงขับเคลื่อนให้กับกลุ่มแรงงานเหล่านี้ทำงานต่อไปได้อย่างมีความสุข ในขณะเดียวกันสิ่งหนึ่งที่มาเป็นอุปสรรคใหญ่ ที่ทำให้ความพึงพอใจในงานนั้นไม่เกิดประสิทธิผลมากพอสมควรก็คือ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมีภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (Job Burnout) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก สิ่งที่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวที่ทำให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานเนื่องจากในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงภาระครอบครัวที่เป็นตัวการหลักที่พนักงานจะต้องรับภาระหนักนี้ในการที่จะช่วยเหลือครอบครัว ซึ่งตัวแปรที่ก่อให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานนั้นมีเพิ่มสูงขึ้น และสามารถเกิดขึ้นได้อย่างง่ายดาย

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นในเรื่องของความพึงพอใจในงาน และภาวะความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ที่มีการย้ายงานเพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ซึ่งเหตุผลหลักมาจากความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงาน ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจในศึกษาถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด เพื่อให้สามารถทราบถึงสาเหตุของปัญหา แนวทางในการป้องกันแก้ไข และนำมาปรับใช้ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและลดความเหนื่อยล้าในงาน รวมไปถึงวางแผนการทำงานที่จะบริหารให้เกิดการย้ายงานลดน้อยลงและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้มีเพิ่มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
3. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

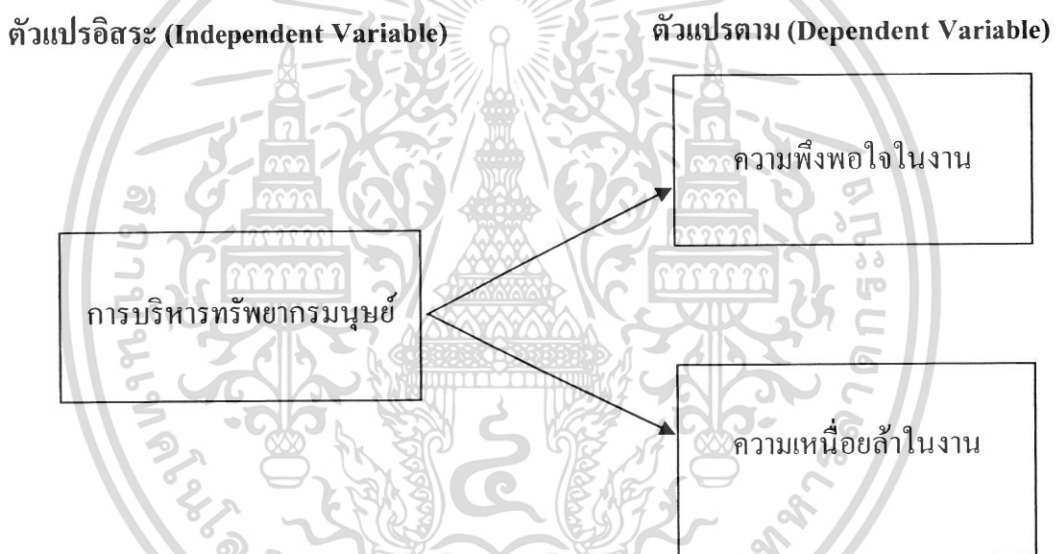
1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิจัยเรื่องบทบาทการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อระหว่างความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงาน โดยนำเอาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Mondy, Noe; & Premeaux. (1999) มาทำการศึกษา ทั้งนี้การศึกษาเรื่องพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยยังได้นำแบบวัดที่ปรับปรุงมาจากความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ) (Weiss et al. 1967) มาทำการศึกษาเนื่องจากเป็นแบบวัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และผู้วิจัยยังได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีความเหนื่อยล้าในงานของ Maslach & Jackson (1981) มาทำการศึกษาเรื่องความเหนื่อยล้าในงาน โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ตแมนูแฟคเจอร์ จำกัด จำนวน 165 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ตแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2558)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงาน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติเกี่ยวกับงานนั้นๆ ของพนักงาน ซึ่งจะมีปัจจัยแวดล้อมในงาน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น และตำแหน่งมาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง
2. ความเหนื่อยล้าในงาน หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยล้า อ่อนล้า อ่อนเพลีย ซึ่งอาจก่อให้เกิดเสียด้านร่างกายและจิตใจ เป็นผลจากการทำงานเกินกว่าความสามารถของตนเอง จนทำให้เกิดความรู้สึกล้าเมื่อย ขาดความมั่นใจในงาน และขาดความกระตือรือร้น อาจส่งผลทำให้เกิดการขาดงานบ่อยหรือการลาออกในที่สุด
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถตรงตามความต้องการขององค์กร เป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริม และพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น
4. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวงาน ซึ่งไม่มีอำนาจในการบริหาร การตัดสินใจ การวางแผน และไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยศึกษาจากเอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้อย่างครอบคลุมและมีความชัดเจน ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Job Satisfaction” เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งเป็นภาวะการณึกคิดที่อยู่ในจิตใจมนุษย์ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคำนี้ไว้เป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปแล้วมีความหมายคล้ายคลึงและใกล้เคียงดังที่ได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

Morse (1958) ได้ให้ความหมายในเชิงจิตวิทยาของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคลเมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อความต้องการ ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้ความเครียดลดลงและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

Strauss and Sayles (1960 : 119) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุจิตใจ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้คำนิยามนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Vroom (1964 : 99) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน และทัศนคติต่องานสามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งส่วนแต่เน้นที่ความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ทัศนคติในทางบวกต่องานสามารถ กล่าวได้ว่ามีความพึงพอใจในงาน ในขณะที่บุคคลที่มีทัศนคติในทางลบต่องานสามารถกล่าวได้ว่าไม่พึงพอใจในงาน

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุข ที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

จอมพล พิเศษกุล (2537: 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็น ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีดิลก (2539 : 321) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัตินั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เรียบ ศรีทอง (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า คือความรู้สึกนึกคิด โดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก และพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจ อำนาจสังเกตได้จากความคิดถึงงานในแง่ทำทายน่าทำมีคุณค่ามีประโยชน์ อารมณ์รู้สึก : พอใจ ตื่นเต้น สนุก เพลิดเพลินและมีกำลังใจ การกระทำ : ตั้งใจทำงาน อุดหนุน กระตือรือร้น ขยัน มุ่งมั่น มีความสนใจทำงานให้ งานสำเร็จ และมีคุณภาพบรรลุวัตถุประสงค์

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่มี ความสุข หรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมีการเสียสละ อุทิศกายแรงใจ และสติปัญญา ให้แก่งานมากตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และขาดความรับผิดชอบในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอนอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์การเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 : 125) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ(2541: 95-96) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพึงพอใจงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้จากทัศนคติโดยรวมทั้งหมด หรือวัดจากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ เช่นงานที่ทำเพื่อร่วมงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการทำงานยังมีลักษณะที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ แบบซ้ำๆ แต่เมื่อมีความพึงพอใจลดลง จะลดลงอย่างรวดเร็วเพราะความพึงพอใจในการทำงานถึงเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของบุคคลแต่ละคนนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงานจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพึงพอใจที่จะได้รับการปฏิบัติงานของคนงานรวมถึงความพอใจในสวัสดิการที่เขาจะได้รับ เพื่อที่ใช่ดูแลตัวเองและครอบครัว รวมถึงเป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เกิดความพอใจความสุขและตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

2.1.1 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานใดจะน้อยหรือมากขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังนี้

Gillmer (1967 : 380 -384) มีความสนใจศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ซึ่งทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้งานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การบริหารงานบุคคลการวินิจัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีส่วนเสริมสร้าง หรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการการรักษาพยาบาล และสวัสดิการที่อยู่อาศัย

Locke (1976) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 9 องค์ประกอบ ดังนี้คือ

1. ตัวงานได้แก่ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้งานปริมาณงานความสำเร็จในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือนได้แก่จำนวนเงินที่ได้รับตามความยุติธรรม

3. การเลื่อนตำแหน่งโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูลบำเหน็จตอบแทนการให้สวัสดิการ รักษาพยาบาล และวันหยุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือและเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ และรูปแบบของอาคารสถานที่
7. การบังคับบัญชา การใช้เทคนิคความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ทักษะในการบริหารของผู้บังคับบัญชา
8. เพื่อนร่วมงาน ความช่วยเหลือกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน
9. องค์กรและการบริหารงาน ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กรเงินเดือน และนโยบายในการบริหารขององค์กร

2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Herzberg's Two-Factor Theory (1959 : 157 อ้างถึงในบุญรวย ฤชาชัย. 2543 : 13) ได้ทำการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจการศึกษาของ Herzberg เป็นการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกรจำนวนประมาณ 200 คน โดยมีแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivate Factor) หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นปัจจัยเหล่านี้ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัยคือ

1. การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดีเกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
2. การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกัน

ไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่มีอยู่ 7 ปัจจัย คือ

1. นโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น
2. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
5. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) หมายถึง รายได้ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท
6. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
7. สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

Douglas Murray McGregor (1960 อ้างถึงใน จอมพล พิเศษกุล, 2537 : 23-25) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1. คนโดยส่วนเล็ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
2. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ
3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบมีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญของทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพทฤษฎีนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกาย และแรงใจให้กับงานตามปกติราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียว ที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้ เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน
4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

สาระสำคัญของทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็น การมองพฤติกรรมมนุษย์ ในองค์การจากสภาพความเป็นจริงการดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

Alderfer (1969) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลของการศึกษาครั้งนี้เขาพบว่ามนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการคือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้าง แรงงานความมั่นคงสวัสดิภาพ และความปลอดภัยก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตจะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วนกับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียง และการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสัมพันธ์นี้จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคง ปลอดภัยความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไปซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองความก้าวหน้า ในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเองตลอดจนการเข้าใจในตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำคนให้ประจักษ์ทั้งหมด

บุคคลจะพยายามตอบสนองความต้องการในระดับต่ำก่อน แล้วจึงค่อยตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่อไป แต่ถ้าความต้องการระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนองหรือได้รับการตอบสนองได้เพียงพอแล้วก็จะเกิดความต้องการในระดับต่ำเพิ่มขึ้นมาอีก และจะถอยกลับไปตอบสนองต่อความต้องการในระดับต่ำนั้นอีกครั้งหนึ่ง

Maslow (1970) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดยมีสมมุติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นลำดับต่อไปก็จะตามมา ทฤษฎีของ Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะขาดมิได้ เช่น ความต้องการเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคและการพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งแล้วความต้องการความปลอดภัยก็เกิดตามมา ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็เกิดตามาคือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นรวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคมคือ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จอย่างแท้จริงในตัวเอง (Self Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้วบุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงไม่มากนัก เพราะการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำกว่าแต่ละขั้นยากที่จะเพียงพอ และเป็นที่พอใจของมนุษย์อยู่แล้วความต้องการขั้นนี้คือ ความต้องการที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิด

จาก Maslow (1970) กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุดความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกันความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกต่อไป จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือต่างๆมาจูงใจหรือมาตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลในองค์การ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจะได้อยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป

Mumford (1972) ได้จำแนกทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow), เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg), ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มนี้ ได้แก่ เบลค (Blake), มูตัน (Mouton), ฟิดเลอร์ (Fiedler)
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซิเออร์ และ โกลด์เนอร์ (Crozier & Gouldner)
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวความคิดนี้ ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีแรงจูงใจไฟล์สัมฤทธิ์ (Achievement Theory) (มนัส บุญวงษ์. 2539 : 84) ได้กล่าวว่า แม็คเคลแลนด (McClelland) มีแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเขาเชื่อว่าความต้องการทั้งหลายได้มาจากการเรียนรู้ และการถ่ายทอดทางวัฒนธรรม ซึ่งได้มีการแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ ความต้องการของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของตนออกมา เพื่อที่ตนจะมี ความพึงพอใจในสิ่งนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะสัมฤทธิ์ผล เป็นความต้องการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มีมาตรฐานที่ดีที่สุดต้องการมีความเสมอภาคภูมิใจในความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้บุคคลจะพยายามปรับปรุงตนเองให้ได้ดีขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จ โดยเฉพาะในงานที่ยากและมีลักษณะท้าทาย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for Achievement) ในการพบปะและสังสรรค์กับบุคคลอื่น การสร้างความสัมพันธ์กันทางสังคม เพื่อบริงานร่วมกันทำจะได้รับความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอำนาจรวมทั้งตำแหน่งหน้าที่ มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น เพื่อก่อให้เกิดบุคคลอื่นมีพฤติกรรมตามที่ตนเองต้องการ

บุคคลที่มีความต้องการความสัมพันธ์สูงจะเป็นคนที่มีเหตุผล มีภาวะการเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้ รู้จักใช้วิจารณ์อย่างรอบคอบ ถ้าจะเลือกหาบุคคลมาร่วมงานจะเลือกคนที่มีความเชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าตน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะได้รับการถ่ายทอดจากการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยงานหรือองค์ การนั้นๆ

2.1.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

เครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในงานโดยนักจิตวิทยา และนักพฤติกรรมศาสตร์พยายามสร้างเครื่องมือวัดไว้หลายแบบแต่ที่นิยมใช้กันแพร่หลาย (สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. 2555) ได้แก่

1. แบบวัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ) ของ Weiss et al. (1967) ซึ่งมีอยู่ 2 แบบคือแบบสั้น 20 ข้อคำถาม และแบบยาว 100 คำถาม ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร 20 ตัวแปร (อ้างถึงใน นันทสกรณ์ อภิศักดิ์กุล. 2548 : 70 – 72) ได้แก่

1. ความสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน (Ability Utilization) หมายถึง คุณสมบัติที่เหมาะสมแก่การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ

2. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี

3. กิจกรรมในระหว่างทำงาน (Activity) หมายถึง การดำเนินงานที่อยู่นอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ประจำ เช่น การมีส่วนร่วมในการจัดนิทรรศการ การประชุม หรือการฝึกอบรม เป็นต้น

4. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงาน ซึ่งโดยปกติจะมีความรับผิดชอบสูงขึ้นและมีหน้าที่แตกต่างไปจากปัจจุบันที่ทำอยู่

5. การมีอำนาจบังคับบัญชา (Authority) หมายถึง สิทธิและความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงการทำงานของตนเองได้โดยปราศจากการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. นโยบายและการปฏิบัติงาน (Company Policies and Practices) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการทำงานที่มีระบบระเบียบและเป็นไปโดยยุติธรรม

7. ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง การได้รับเงินเดือน ค่าล่วงเวลาหรือรายได้พิเศษเช่น โบนัสที่ยุติธรรมและมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน

8. เพื่อนร่วมงาน (Coworker) หมายถึง เพื่อนที่ร่วมทำงานในแผนกงานหรือหน่วยงาน เดียวกันให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือและสามารถปรึกษาปัญหาที่เกิดจากการทำงานและปัญหาส่วนตัวได้ พร้อมทั้งให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เต็มใจที่จะร่วมมือกันทำงานได้ประสบความสำเร็จ

9. ความคิดริเริ่ม (Creativity) หมายถึง การได้รับโอกาสเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ แก่ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งแสวงหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงผลการทำงานเพื่อตนเองและส่วนรวม

10. ความมีอิสระในการทำงาน (Independence) หมายถึง ความสามารถที่จะทำงานตามลำพังโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา และความสามารถใช้ความคิดวิจารณ์ญาณของตนเอง ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ

11. ระเบียบวินัยในการทำงาน (Moral Values) หมายถึง กฎ ระเบียบหรือข้อบังคับของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้พนักงานมีระเบียบในการทำงาน

12. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

13. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) หมายถึง ความตั้งใจทำงานที่ได้รับ มอบหมายและมีอำนาจในการทำงานอย่างเต็มที่

14. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความแน่นอน คงทนของตำแหน่งงาน และองค์การตลอดจนความถาวรในการจ้างงาน

15. การบริการสังคม (Social Service) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และช่วยเหลือสังคม

16. สถานภาพทางสังคม (Social Status) หมายถึง ฐานะ ตำแหน่ง เกียรติยศของบุคคลที่ ปรากฏในสังคม

17. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา (Supervision-Human Relations) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันอย่างเป็นปกติสุขและมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

18. ความชำนาญของผู้บังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถและความชำนาญในงานที่ทำ ตลอดจนมีทักษะในการบังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้

19. ความหลากหลายของงาน (Variety) หมายถึง ภารกิจตามหน้าที่ที่ต้องรับปฏิบัติ

20. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อุณหภูมิรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน การจัดบริการ และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

2. แบบสอบถาม The Job Satisfaction Survey (JSS) พัฒนาโดย Spec (1985) เป็นการวัดความพึงพอใจในงาน 9 ปัจจัยโดยแต่ละปัจจัยประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อรวม 36 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับแต่ละข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

3. แบบสอบถาม The Job Descriptive Index (JDI) พัฒนาโดย Smith, Kendal and Hulin (1969) แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจ 5 ปัจจัยประกอบด้วยคำถาม 9-18 คำถามต่อ 1 ปัจจัยมีตัวเลือกให้ตอบ 3 ระดับคือใช่ ไม่แน่ใจ และไม่ใช่ว่า

4. แบบสอบถาม Michigan Organizational Assessment Questionnaire Subscale (MOAQ) พัฒนาโดย Commann et al. (1979) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามสั้นเพียง 3 คำถามมาตรวัด 7 ระดับตั้งแต่ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่งจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. แบบสอบถาม Overall Job Satisfaction Questionnaire ซึ่งมีความเชื่อมั่น 0.81 พัฒนาโดย Hoy and Miskel (1982) มีข้อคำถาม 7 ข้อมาตรวัด 5 ระดับตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุดถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ

สำหรับการวัดความพึงพอใจในงานของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire – MSQ) (Weiss et al. 1967) เนื่องจากเป็นแบบวัดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายและครอบคลุมทุกด้านที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ จากไม่พอใจไปจนถึงพอใจมากที่สุด จำนวนแบบวัดมี 21 ข้อครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ได้แก่ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม โอกาสความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบาย ค่าจ้าง ผู้ร่วมงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีอิสระ ขวัญและกำลังใจ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความมั่นคง การบริการทางสังคม ฐานะทางสังคม การบริหารงาน มนุษย์สัมพันธ์ ความยืดหยุ่น และสภาพแวดล้อม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

ความเหนื่อยล้าในงานตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Job Burnout” เป็นผลต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานลดลง และความเหนื่อยล้าในงานยังส่งผลกระทบต่อการค้างานของบริษัท เช่น ผลผลิต ลดต่ำลง พนักงานมีการขาดงานสูง ซึ่งมีนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงาน ดังต่อไปนี้

Freudenbergen (1970) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า เป็นความอ่อนล้า ความคับข้องใจ ความเบื่อหน่าย และความท้อถอย ซึ่งเกิดจากการใช้ทรัพยากรทางด้านร่างกายและจิตใจของตนหมดสิ้น การทุ่มเทกระทำในสิ่งใดที่เป็นความมุ่งหวัง เช่น การที่บุคคลอุทิศตนเองในการทำงาน การดำเนินชีวิตหรือสัมพันธ์ภาพ แต่ไม่ได้รับผลตอบแทน หรือผลรางวัลตามที่ตนเองคาดหวังไว้ (สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. 2542)

Muldary (1983) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า มี 3 ลักษณะ ดังนี้ ลักษณะแรก ความเหนื่อยล้า คือ การที่บุคคลตอบสนองต่องานที่มีความเครียด และไม่ได้หยุดความเครียดนั้น ลักษณะที่สอง คือ ความเหนื่อยล้ามักจะเกิดขึ้นกับกลุ่มอาชีพที่มีการให้บริการ มีความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล และลักษณะที่สาม คือ ความเหนื่อยล้าเป็นอาการแสดงออก ร่วมกันของความอ่อนล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ทำให้ความรับผิดชอบหน้าที่เสียไป การมีส่วนร่วมในงานลดลง และไม่มีประสิทธิภาพในการปรับตัวต่อข้อเรียกร้องต่างๆ ที่เป็นไป ในเชิงสัมพันธ์ภาพของการให้บริการ

Chemiss (1989) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า เกิดจากการที่บุคคลทำงานภายใต้ความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องกันจึงเกิดความเครียดและความอ่อนเพลียขึ้น และบุคคลนั้นจะพยายามลดความตึงเครียดนี้ลง โดยการทำตัวเหินห่างจากผู้รับบริการ มีท่าทีแข็งกระด้างและมีความคิดในแง่ลบต่อผู้รับบริการ

Leiter and Maslach (1998) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า คือการเกิดความเหนื่อยล้าในงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์จะเกิดขึ้นก่อน และนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) และนำไปสู่การลดความสำเร็จในบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) ในที่สุด เราไม่สามารถคาดการณ์ความเหนื่อยล้าในงานจากปัจจัยส่วนบุคคลได้ ไม่ว่าจะเป็นเพศ เชื้อชาติหรือสถานภาพ เนื่องจากยังไม่มีผลการวิจัยที่สามารถยืนยันได้แน่นอน อย่างไรก็ตาม คนที่มีสุขภาพจิตที่ดีและมีความเป็นผู้ใหญ่จะสามารถรับแรงกดดันจากงาน และแสดงความสามารถในการมีส่วนร่วมในงานได้ดีกว่าก่อนหน้าที่ทั้งความกดดันจากงาน และการขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

โดยกดดันจากสาเหตุหลักมาจากงานหนัก และความขัดแย้งส่วนตัว ส่วนการขาดแคลนทรัพยากร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนักผู้จัดทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงานอาจเกิดจากการควบคุมการจัดการ การสนับสนุนของสังคม การใช้ทักษะ การเป็นตัวของตัวเอง และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นวลอนงค์ ศรีชัยญรัตน์ (2534 : 26-27) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า ความเหนื่อยล้าเป็นการตอบสนองต่อสภาวะเครียดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยแสดงอาการรวมกัน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สุขุเสียการควบคุมตนเอง ขาดความผูกพันกับสิ่งที่ทำ และขาดประสิทธิภาพในการปรับตัว

สงวน ลือเกียรติบัณฑิต (2542 : 168) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า คือ ความรู้สึกอ่อนล้า และการเกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งอาการเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน

นันทิยา บุญยะจินดา (2545 : 23) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยล้าในงานไว้ว่า หมายถึง กลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์สืบเนื่องมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานาน หรือเกิดจากความพยายามมากเกินไปที่จะบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน แต่ไม่อาจเป็นไปได้ในสภาพความเป็นจริง ทำให้มีมโนทัศน์แห่งตนและเพื่อนร่วมงานในทางลบ และมักเกิดกับบุคคลที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ที่มีความทุกข์หรือเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของมนุษย์

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความเหนื่อยล้าในงาน หมายถึงกลุ่มอาการที่แสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานานแสดงออกในรูปของความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ รู้สึกวิตกกังวล สิ้นหวังขาดความเอาใจใส่หรือความสนใจบุคคลรอบข้างและขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งอาการเหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะก่อให้เกิดผลเสียในการทำงาน

2.2.1 สาเหตุของความเหนื่อยล้าในงาน

Maslach & Leiter (1997) ได้อธิบายสาเหตุของความเหนื่อยล้าในงานไว้ (นวลพรรณ ชื่นประโชชน์. 2554) ดังนี้

1. การทำงานหนัก (Work Overload) เป็นการได้รับงานที่มีปริมาณมากจน ก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน
2. การขาดการควบคุม (Lack of Control) การขาดการควบคุมสถานการณ์หรือการทำงานของตนเอง เนื่องจากภาระงานที่มากเกินไปจนขาดการควบคุมและจัดการที่ดี อีกทั้งขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานหรือกำหนดรูปแบบการทำงาน และไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้จนเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน
3. การไม่ได้รับรางวัลในงาน (Insufficient Reward) ผลงานที่ไม่ได้รับการยกย่อง ทำให้ขาด

ความเชื่อมั่นในตนเอง ท้อแท้ สิ้นหวัง และขาดขวัญกำลังใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Breakdown in Community) เป็นปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า หรือเกิดความขัดแย้งและก่อให้เกิดภาวะตึงเครียดจนนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงาน

5. การขาดความยุติธรรม (Absence of Fairness) องค์กร หรือหัวหน้าขาดความยุติธรรม

6. ความขัดแย้งในค่านิยม (Conflicting Values) หรือความขัดแย้งค่านิยม นโยบาย แผนงานขององค์กร จนเกิดความซับซ้อนใจ

นัยนา แสงทอง (2555) สาเหตุของความเหนื่อยล้ามีหลายปัจจัย สามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านตัวบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแต่ละปัจจัยสามารถแบ่งรายละเอียดได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่

- บุคลิกภาพ เป็นปัจจัยภายในที่มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพที่อ่อนแอต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่เสมอ มีความกังวล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลพวกนี้จะมีความท้อแท้ทางอารมณ์ได้สูง บุคคลที่ขาดความอดทนอดกลั้นมักจะมีความซับซ้อนใจจากอุปสรรคการทำงาน จึงมีโอกาสมากก่อให้เกิดความเสียหายในการทำงาน นอกจากนี้บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและภายนอกตนเองอย่างรุนแรงก็มีส่วนในการเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลที่เชื่อมั่นในตนเองสูงนั้นจะคิดว่าตนเองมีศักยภาพในการจัดการ ควบคุมทุกสิ่งทุกอย่างได้ แต่เมื่อพบกับความผิดหวังคนกลุ่มนี้จะรู้สึกล้มเหลว

- อายุ พบว่าบุคคลที่อายุน้อยจะมีคะแนนความเหนื่อยล้าด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เฉพาะด้านความรุนแรง และคะแนนความเหนื่อยล้าด้านการลดความเป็นบุคคลสูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก แต่ผู้ที่มีอายุมากจะมีคะแนนความเหนื่อยล้าในด้านความสำเร็จส่วนบุคคลเฉพาะเรื่องความดีสูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

- สถานภาพสมรส ผู้ที่เป็นโสดจะมีความเหนื่อยล้าในการทำงานสูงกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ส่วนผู้ที่สมรสแล้วมีความเหนื่อยล้าในการทำงานน้อย เนื่องจากครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญมาก คนที่มีครอบครัวและคนโสดจะให้ความสำคัญงานแตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเทียดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่จะมีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวจึงมีความทะเยอทะยานแข่งขัน และแสวงหาความก้าวหน้าในงาน ซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสด

- ระยะเวลาในการทำงาน พบว่ามักจะมีเหนื่อยล้าในการทำงานในช่วงระยะ 1-5 ปี ของการทำงาน แต่หลังจากนั้นไปความเหนื่อยล้าในการทำงานก็จะค่อยๆลดลง

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในหน่วยงาน หรือองค์กรก็มีส่วนก่อให้เกิดความเหนื่อยล้า

ได้ ได้แก่ ปัจจัยต่างๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ การทำงานในหน่วยงานที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่าง และการถ่ายเทอากาศไม่ดี ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดได้ เพราะมนุษย์มีข้อจำกัดในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เมื่อสภาพร่างกายและจิตใจไม่สามารถปรับตัวให้สมดุลแล้วก็จะส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคลนั้น

- ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เช่น งานที่ต้องเผชิญกับความกดดัน ความคับข้องใจ จากการทำงาน งานที่เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานภายใน และงานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานยาวนานติดต่อกันเป็นเวลายาวนานหรือมีปริมาณมากจนเกินไป เมื่อทำงานเป็นเวลานาน จะเกิดทัศนคติในด้านลบต่องาน ส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

- ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคลากร เช่น ขาดการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้ง ในการทำงาน การมีสัมพันธภาพทางลบระหว่างผู้ร่วมงานจะเพิ่มความกดดันให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และนำไปสู่ความเหนื่อยล้าในการทำงาน

- ระบบบริหารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเหนื่อยล้า หน่วยงาน ที่มีการจัดการและระบบบริหารที่ไม่ดี ขาดการติดต่อประสานงานที่ชัดเจนระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคลุมเครือ ไม่ทราบเป้าหมายที่ชัดเจนก่อให้เกิดเหนื่อยล้าในการทำงาน ปัญหาที่เกิดจากการบริหารหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้า คือ การขาดความสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้ หลีกเลี่ยงการพูดคุยเมื่อเกิดปัญหา ไม่ให้อำนาจในการตัดสินใจในการทำงาน และนโยบายของหน่วยงานไม่แน่นอน ส่งผลทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน

2.2.2 อาการแสดงของความเหนื่อยล้าในงาน

Simendinger and Moor (1985 : 54) ได้สังเกตอาการต่าง ๆ ของความเหนื่อยล้าในแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นที่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยได้จัดระดับของอาการของความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นตามลำดับความรุนแรง ได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 First Degree Burnout ระดับนี้อาการที่แสดงออกมายังไม่ชัดเจนสาเหตุมักเกิดจากการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงานมีความมุ่งมั่น ในการทำงานมากจนเกินไปรวมถึงความล้มเหลวในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมองค์กรและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป ซึ่ง Spaniol and Caputo (อ้างถึงใน Farber. 1991 : 34) ได้กล่าวว่า อาการของความเหนื่อยล้าในระดับที่ 1 ที่เกิดขึ้นนี้ ได้แก่ หงุดหงิดง่าย วิตกกังวล และรู้สึกผิดหวัง ซึ่งอาการเหล่านี้เกิดขึ้นเป็นครั้งคราวและสามารถดีขึ้นได้ง่าย

ระดับที่ 2 Second Degree Burnout ระดับนี้จะมีอาการแสดงออกทั้งทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น อาการที่พบในระดับนี้ ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ ระบบทางเดินอาหารผิดปกติ น้ำหนักขึ้น มีอาการกระวนกระวาย มีการสูบบุหรี่และดื่มสุรามากกว่าปกติเพื่อบรรเทาอาการที่เกิดขึ้น

ระดับที่ 3 Third Degree Burnout ระดับนี้จะมีอาการแสดงทางร่างกายและจิตใจเพิ่มมากขึ้น เช่น โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร มีความผิดปกติทางจิตใจ ซึ่งอาจรุนแรงถึงขั้นฆ่าตัวตายได้

นัยนา แสงทอง (2555) ความเหนื่อยล้าในงานเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนและประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายมิติ ซึ่งประกอบด้วยอาการทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม บุคคลที่มีความเหนื่อยล้าจะแสดงอาการอ่อนเพลียเมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับได้ยาก ปวดศีรษะ ปวดหลัง เป็นต้น ซึ่งบุคคลพวกนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งความรู้สึกและทัศนคติไปในด้านลบ วิตกกังวล เศร้า ความคิดสับสน ความสามารถในการแก้ปัญหาลดลง การตัดสินใจลดลง ขาดสมาธิในการทำงาน มักจะแสดงความโกรธ พฤติกรรมที่แข็งกระด้าง มักจะจับผิดคำหยาบคาย ปกป้องตนเอง หลีกเลียงงาน และทำงานผิดพลาดบ่อย พฤติกรรมที่ได้กล่าวมานี้จะขัดขวางการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงาน

2.2.3 ผลกระทบของความเหนื่อยล้าในงาน

ปวีณนุช งามวงศ์ (2548) ผลกระทบของความเหนื่อยล้าในงานที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ก็ตามจะส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านตัวบุคคลและสังคม คือ

1. ผลเสียต่อตัวบุคคล ผลกระทบของความเหนื่อยล้าจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการเผชิญความเครียดของแต่ละบุคคล รูปแบบของความเหนื่อยล้าที่แสดงออกอาจมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบส่วนตัว และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยล้าที่เกิดขึ้นจะแสดงออกทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติและพฤติกรรม ได้แก่ ร่างกายอ่อนเพลีย ท้อแท้ใจ มีทัศนคติด้านลบ ลดความเป็นมนุษย์ และรู้สึกว่าความสามารถส่วนบุคคลของตนเองลดลง ผู้ที่มีภาวะเหนื่อยล้าจะมีความอดทนต่อความเครียดหรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อมลดลง ได้รับการกระทบกระเทือนจิตใจได้ง่าย การรับรู้แคบและมีความสามารถในการแก้ปัญหาลดลง

2. ผลเสียต่อสังคม การที่บุคคลมีความเหนื่อยล้าเกิดขึ้นนั้นจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ทำให้คุณภาพการทำงานเลวลง เนื่องจากผลของความเครียดเรื้อรังได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางลบ ขาดความสนใจและขาดความเมตตา ทำให้ไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ คนพวกนี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานให้ผ่านไปในแต่ละวันโดยไม่สนใจผลที่จะตามมา พยายามใช้เวลาในการทำงานน้อยลงและหันไปใช้เวลาเป็นส่วนตัวมากขึ้น นอกจากนี้บุคคลที่มีความเหนื่อยล้า มักจะใช้วิธีหลีกเลียงการทำงาน โดยการลาป่วย ขาดงานหรือลาออก ยังก่อให้เกิดการสูญเปล่า สิ้นเปลืองงบประมาณในการผลิตบุคลากรเพื่อทดแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

Maslach & Jackson (1981 : 99-113) กล่าวว่า ความเหนื่อยล้าในการทำงานประกอบด้วย กลุ่มอาการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เป็นอาการสำคัญของกลุ่มอาการเหนื่อยล้า บุคคลจะรู้สึกว่าหมดกำลังหรือสูญเสียพลังงานแทบจะหมดสิ้นและไม่มีแหล่งที่จะทำให้พลังนั้นกลับมาเป็นเหมือนเดิม มีความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ขาดกำลังใจ หมดกำลังใจในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิต รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้เนื่องจากอ่อนล้าเกินไป ไม่มีแรงที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เมื่ออาการทางใจเหล่านี้เกิดขึ้นระยะหนึ่งอาจมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะ และอาการปวดตึงบริเวณกล้ามเนื้อต่างๆ ตามมา

2. ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) เป็นความรู้สึกทัศนคติในทางลบต่อผู้อื่นและต่องานที่รับผิดชอบ บุคคลจะมองบุคคลอื่นในด้านลบหรือคาดเดาไปในทางร้าย มีความรู้สึกเกลียดผู้อื่นง่าย ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยกับคำขอร้องของผู้อื่น ขาดศีลธรรมจรรยา ขาดความสุภาพอ่อนโยน มักแยกตัวออกจากผู้อื่น และไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับบุคคลรอบข้าง

3. ความรู้สึกประสบความสำเร็จในงานลดลง (Reduced Personal Accomplishment) เป็นความรู้สึกและทัศนคติในทางลบต่อตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการเกิดความรู้สึกและมีปฏิกิริยาในทางลบต่อผู้อื่น รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงานไม่ดี ทำให้เกิดความรู้สึกผิด รู้สึกด้อยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว สูญเสียการนับถือตนเอง รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า มีความสำนึกในคุณค่าแห่งตนต่ำ ไม่ภาคภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง

Kim, Shin & Swanger (2009) ได้เสนอความเหนื่อยล้าในงาน ไว้ดังนี้

1. ความอ่อนล้า (Exhaustion) คืออาการเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจที่ไม่จำเป็นว่าจะต้องมีบุคคลอื่น เป็นต้นเหตุแห่งความเหนื่อยล้าโดยตรง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือความอ่อนล้ามักได้รับสันนิษฐานว่าเป็นสภาวะเริ่มแรกที่สำคัญของการกระตุ้นระดับสูง (High Arousal) โคนเป็นองค์ประกอบความเหนื่อยล้าในงานที่สัมพันธ์มากที่สุดกับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่ซ้ำซาก และน่าเบื่อหรือต้องอยู่กับงานมาก

2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นการบ่งชี้ว่าบุคคลหนึ่งแยกตนเองออกห่างจากงานที่ทำ และมีทัศนคติทางลบต่องาน โดยรวมของคนตลอดจนต่อเพื่อนร่วมงานและคนอื่นๆ

3. ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตน (Profession Efficacy) อันได้แก่การขาดหรือลดความเชื่อมั่นของตนเองทางด้านวิชาชีพ คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำ ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการงาน ขาดประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิต และไร้ความสามารถในที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Muldary (อ้างอิงใน จันทิรา แสนอุบล. 2554) สามารถแบ่งออกได้ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านร่างกาย บุคคลที่มีความเหนื่อยล้าจะแสดงอาการอ่อนเพลีย เมื่อยล้าตามร่างกาย นอนหลับยาก หรือหากนอนหลับแล้วเวลาลุกจากที่นอนก็ยาก มีปัญหาระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะแบบไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดตามกล้ามเนื้อ และน้ำหนักลดหรือเพิ่มเนื่องจากนิสัยการรับประทานอาหารเปลี่ยนไป

2. ด้านจิตใจ ผู้ที่มีความเหนื่อยล้าจะมีอาการด้านจิตใจ 2 ลักษณะ ได้แก่

2.1 ความรู้สึก มีความรู้สึกโกรธคับของใจ เบื่อหน่าย ซึมเศร้า มีความรู้สึกสิ้นหวัง กลัว รู้สึกผิดในใจ เฉื่อยชา มองสิ่งต่างๆ ในแง่ร้าย รู้สึกไร้ค่า และไม่พอใจ

2.2 ทศนคติ มีความเห็นว่าพฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากความเห็นแก่ตัว ชอบเบียดเบียนการกระทำทุกอย่าง อยากรลาออกจากงาน สงสัยตนเอง สูญเสียความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน ไม่มีศีลธรรมและคุณธรรม อารมณ์เสื่อง่าย และเห็นคุณค่าของตนเองลดลง

3. ด้านพฤติกรรม บุคคลที่มีความเหนื่อยล้า จะมองเห็นคุณค่าความเป็นมนุษย์ลดลง มักจับผิดและตำหนิผู้อื่น พยายามปกป้องตนเอง พยายามแยกตัวออกจากผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มองคุณภาพเสมอ พักรับประทานอาหารว่างบ่อย มาทำงานสายแต่เลิกงานเร็วกว่าปกติชอบหายตัวไปจากที่ทำงาน ทำผิดเล็กๆ น้อยๆ เป็นประจำมีความขัดแย้งในชีวิตครอบครัว และมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงานข้างต้น ความเหนื่อยล้าในงานนั้นมีอาการคือ หหมดความกระตือรือร้น หหมดพลังทั้งด้านร่างกาย จิตใจในการทำงานและความเหนื่อยล้าอาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมไม่ปลอดภัยในการทำงาน เพราะพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และยังส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากจะลาออกจากงาน ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงลบต่อองค์กร ส่วนงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกแนวความคิดของ Maslach & Jackson (1981 : 99-113) มาทำการศึกษาความเหนื่อยล้าในงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการดำเนินการที่เกี่ยวกับบุคคลที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จซึ่งมีนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Wendel L. French (1974) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นการสรรหา การคัดเลือก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงานในองค์กร

Flippo (1984) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า คือการวางแผนการจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก การควบคุม การจัดหา การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การรวมพลัง การธำรงรักษา และการพ้นจากการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายตามเจตนารมณ์ที่บุคคล องค์กรและสังคมกำหนดไว้

Gary Dessler. (2003) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นกระบวนการให้ได้มา การฝึกอบรม การประเมิน การจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงาน ด้านความยุติธรรม ให้ความสนใจเรื่องแรงงานสัมพันธ์สุขภาพอนามัยและความปลอดภัย

Raymond Noe; et al. (2006) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึงนโยบาย วิธีปฏิบัติงานและระบบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เชาญ์ โรจนแสง (2544) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า เป็นคำที่ใช้ในการบอกถึงกิจกรรมทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการดึงดูด การพัฒนา และการธำรงรักษา ผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นกำลังสำคัญขององค์กร ไม่เพียงแต่การบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือบุคคลที่มีความรู้ความสามารถลงในตำแหน่งเท่านั้น ยังรวมถึงผลงานที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตอีกด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับงานตามวัตถุประสงค์ และความต้องการขององค์กรเพื่อให้้องค์กรปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายตาม และวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า กระบวนการที่ผู้บริหาร หรือผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์กรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

ยงยุทธ เกษสาคร (2546) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานขององค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ให้ได้ผลดีที่สุดโดยใช้เวลาน้อยลงเปลืองเงินและวัสดุในการทำงานนั้นๆ น้อยที่สุด การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องอาศัยเทคนิคในการคัดเลือกบุคคลที่มาปฏิบัติงาน

ให้เหมาะสมและต้องใช้เทคนิคในการพัฒนาบุคคลที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ และความสามารถ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์ ในขณะที่เดียวกันก็ส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้า ได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจ และมีความสุขในการทำงานด้วย

เกรียงศักดิ์ เขียวขี้ (2550) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ผู้บริหารจะต้องไวต่อสถานการณ์ที่จะสามารถนำทรัพยากรที่มีความรู้ความสามารถที่อยู่ในสังคมเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารต้องสนใจพัฒนาความรู้ความสามารถ ชำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อองค์กรและมีมาตรการ ในการอุปการะทรัพยากรมนุษย์เมื่อสิ้นวาระการทำงานแล้ว ตลอดจนต้องตระหนักถึงมนุษย์คือสิ่งที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในโลกไร้พรมแดน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานขององค์กรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ได้ผลดีที่สุดโดยใช้เวลาน้อยลงเปลืองเงินและวัสดุในการทำงานนั้นๆ น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องต้องร่วมกันใช้ ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์คัดเลือกบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้เหมาะสม นอกจากนี้ผู้บริหารต้องสนใจพัฒนาความรู้ความสามารถและรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถสร้างประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงการให้ผลตอบแทนเป็นที่น่าพอใจและมีความสุขในการทำงาน

2.3.1 วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คณีย์ เทียนพุด (2541 : 135-136) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์หลักด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. การสรรหา (Recruitment) หมายถึง การเสาะแสวงหาเพื่อเลือกสรรให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน และที่สำคัญที่สุดก็คือสามารถปรับตนเองเข้ากับวัฒนธรรมของบริษัท (Corporate Culture) หรือ Nom ขององค์กร
2. การพัฒนา (Development) หมายถึงการดำเนินการที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์เพิ่มขึ้นในรูปแบบของการฝึกอบรม (Training) การศึกษาของพนักงาน (Employee Education) การพัฒนาพนักงาน (Employee Development) เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ดำเนินการพัฒนาอาชีพพนักงาน (Career Development) ให้พร้อมที่จะรับผิดชอบหรือเติบโตในตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงการปรับหรือพัฒนาองค์กร (Organization Development) ให้เป็นองค์กรที่ชนะในการแข่งขันได้ในที่สุด

3. การรักษาพนักงาน (Retention) หมายถึง ความพยายามที่จะทำให้พนักงานพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานด้วยการสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้านตำแหน่งและมีรายได้พอเพียงกับความเป็นอยู่ ทั้งนี้ เป็นความพยายามของบริษัทในการบริหารเพื่อสนองความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด ภายใต้กฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่จะอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆ ที่หน่วยงานจัดให้ พนักงานซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง

4. การใช้ประโยชน์ (Utilization) หมายถึง การใช้คนให้ได้ประโยชน์สูงสุดตามแนวทางในการจัดแผนกำลังคน การขยายขอบเขตงานการปรับปรุงงาน การตรวจสอบหรือวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ก็เพื่อจัดคนหรือใช้คนให้ตรงกับงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและท่าพายคน รวมถึงการไม่ให้คนต้องอยู่ว่างเปล่าโดยไม่มีหน้าที่ความรับผิดชอบจะทำ

สมชาย หิรัญกิตติ (2542) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์คือ

1. เพื่อจัดหาคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงาน
2. เพื่อใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด
5. เพื่อสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบ

2.3.2 ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการบริหารงานบุคคลในปัจจุบันไว้ว่า สภาพองค์กรในทุกวันนี้ นับว่ามีปัญหาถูกระทบจากอิทธิพลการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อม เป็นอันมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารงานบุคคลในองค์กรโดยตรงการเปลี่ยนแปลงต่างๆเท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทั้งส่วนที่เศรษฐกิจ เทคโนโลยีวิทยาการ และสภาพสังคมล้วนเห็นได้ชัดเจนว่ามีผลกระทบทำให้การบริหารงานบุคคลต้องมีความสำคัญยิ่งขึ้นกว่าแต่ก่อนเป็นอันมาก

พะยอม วงศ์สารศรี (2540) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังต่อไปนี้

1. ช่วยพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโตเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สื่อกกลางในการประสานงานกับแผนกต่างๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานองค์กร เมื่อองค์กรได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว ย่อมทำให้องค์กรเจริญเติบโตและพัฒนายิ่งขึ้น

2. ช่วยให้ผู้คนที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติ

3. ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงแก่สังคมและประเทศชาติ ถ้าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์กร และผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สภาพสังคมโดยรวมมีความสุข และความเข้าใจดีต่อกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ธัญญา ผลอนันต์ (2546) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นอกเหนือจากด้านองค์การแล้วยังมีผลต่อด้านบุคลากรตลอดจนสังคมส่วนรวมด้วยซึ่งได้อธิบายถึงสำคัญไว้ในแต่ละ 3 ด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากรช่วยให้พนักงานในองค์การได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และได้พัฒนาตนเองให้มีความสามารถเชิงสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่มีความผาสุกและความพึงพอใจในงาน เกิดความก้าวหน้า และสามารถทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีมีประสิทธิภาพ
2. ด้านองค์การช่วยพัฒนาองค์การพนักงานที่มีคุณภาพก็จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านบริการและการผลิตสินค้า องค์การที่ย่อมจะเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี
3. ด้านสังคมช่วยเสริมสร้างความมั่นคง ให้แก่ สังคมและประเทศชาติเมื่อองค์การซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมเจริญก้าวหน้าและมั่นคงก็ส่งผลไปถึงสังคม โดยรวมด้วยเมื่อพนักงานได้พัฒนาตนเองมีความสามารถหารายได้มาช่วยให้ครอบครัวมั่นคงก็ส่งผลดีต่อชุมชน

2.3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

Mondy, Noe; & Premeaux (1999) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ กิจกรรมทรัพยากรมนุษย์มี ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการและสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องใช้การออกแบบงาน และวิเคราะห์งานก่อนการออกแบบงาน (Job Design) เป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างงาน และการออกแบบกิจกรรมการทำงานเฉพาะอย่างของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Byars; & Rue, 1997 : 84)

การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลเกี่ยวกับงาน (Ivancevich. 1998 : 708) เป็นกระบวนการที่มีระบบในการกำหนดทักษะ หน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์การ (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL – 5)

2. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์การ ซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์การต้องการมาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ (Ivancevich. 1998 : 711)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้สมัคร (Mondy, Noe; & Premeaux. 1999 : GL – 8)

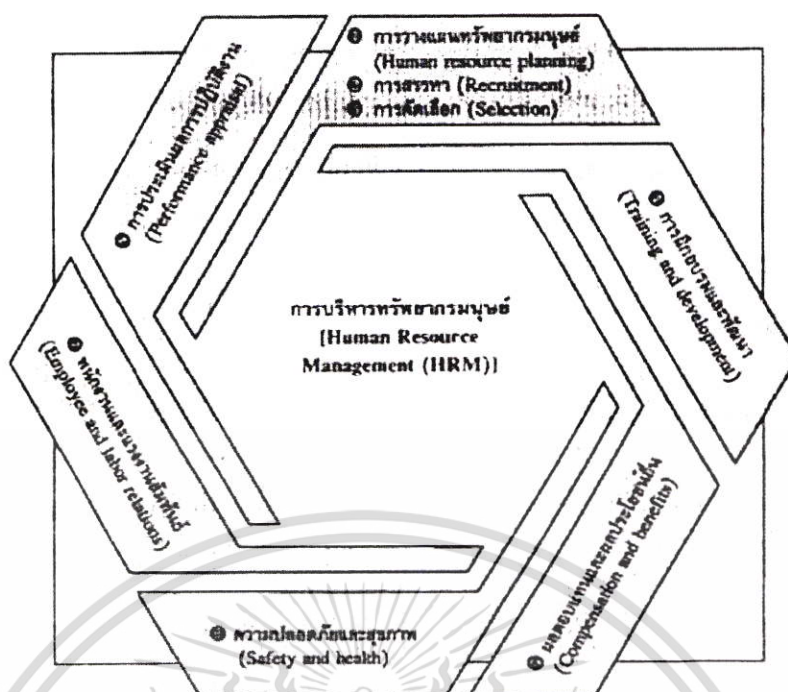
4. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทาง ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Byars; & Rue. 1997 : 712) หรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จะเป็นสำหรับงานในปัจจุบันผู้สมัคร (Mondy, Noe; &Premeaux. 1999 : GL – 9) ส่วนการพัฒนา (Development) เป็นการจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ และมีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต

5. ผลตอบแทนและผลประโยชน์ (Compensation and Benefits) ผลตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน (Ivancevich. 1998 : 705) ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นๆ ส่วนผลประโยชน์ (Benefits) เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร (Byars; & Rue. 1997 : 531) เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร แผนการศึกษา การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท เป็นต้น

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) ความปลอดภัย (Safety) เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน (Mondy, Noe; &Premeaux. 1999 : GL – 8) สุขภาพ (Health) เป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม (Ivancevich. 1998 : 709)

7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor relations) พนักงาน (Employee) เป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงาน ลูกจ้างนั่นเอง แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) (Ivancevich. 1998 : 709)

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นระหว่างผู้บริหารโดยตรงและพนักงาน



ภาพที่ 2.1: ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management system)

ที่มา : Mondy, R.Wayne, Robert M. Noe. ; & Shane R. Premeaux. (1967)

Gitman and McDaniel (อ้างอิงใน ลักษณะชัย ธนะวังกน้อย. 2554 : 18) ได้กล่าวถึงว่าเป็นการทำงานแบบเป็นขั้นตอนตั้งแต่การได้ทรัพยากรมนุษย์มาจนถึงออกไปจากองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
2. การตอบสนองความต้องการมนุษย์ อันได้แก่ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการธำรงรักษา อันได้แก่ การฝึกอบรมพนักงาน

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ แรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในงานข้างต้นผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ Mondy, Noe; & Premeaux. (1999) มาทำการศึกษา โดยเลือกเพียง 7 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด (CNS ย่อมาจาก Chalongchai, Narong, Sommai) เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนงานปั๊ม งานประกอบและงานเย็บ สำหรับชิ้นส่วนประกอบที่ใช้ในอุตสาหกรรมยานยนต์ และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมอื่นๆ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ได้จดทะเบียนเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2538 บนทำเลที่ตั้ง 13/7 หมู่ 11 ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลบางหญ้าแพรก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ บนพื้นที่กว่า 4 ไร่ และดำเนินธุรกิจมาจนถึงปัจจุบันมากกว่า 20 ปี โดยคณะผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งมีผู้บริหารถึง 3 ท่านร่วมกันก่อตั้ง ดังนี้

คุณ ฉลองชัย	ปิยะชาติบดี	ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบริหาร
คุณ ณรงค์	อิสรินทร์	ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการตลาด/ตรวจควบคุมคุณภาพ
คุณ สมหมาย	เกิดวุฒิ	ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายผลิต

คณะผู้บริหารได้ดำเนินธุรกิจมาอย่างยาวนานบนพื้นฐานนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ว่า “ผลิตสินค้ามีคุณภาพ จัดส่งตรงเวลา บนความพอใจของลูกค้า พัฒนาอย่างต่อเนื่อง” บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการผลิตงานที่มีคุณภาพ ส่งมอบตรงเวลา และมีต้นทุนที่เหมาะสมตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และระบบ TPS (Toyota Production System) นอกจากนี้ทางบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อผลิตชิ้นงานและส่งมอบชิ้นงานที่มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนงานปั๊ม งานประกอบและงานเย็บได้แก่

1. ไม้อัดแข็งความหนาแน่นสูง (Hardboard)
2. ผ้าเส้นใยสังเคราะห์ (Felt)
3. ผ้าใยสังเคราะห์ (Non-woven)
4. แผ่นใยไม้อัดความหนาแน่นปานกลาง (Medium Density Fiber Board, MDF)

โดยผลิตภัณฑ์เกือบทั้งหมดของบริษัทฯถูกนำไปใช้อุตสาหกรรมรถยนต์เป็นหลักปัจจุบันมีการขยายโรงงานและก่อสร้างอาคาร เพื่อตอบสนองต่อการผลิตและความต้องการในผลิตภัณฑ์ของทางบริษัทฯ

บุคลากรของบริษัทแยกตามสายงาน มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 190 คน ซึ่งแบ่งเป็นพนักงาน ออฟฟิศ 25 คน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน 165 คน โดยพนักงานทุกคนจะได้รับสวัสดิการต่างๆ ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ปรับเงินเดือนขึ้นทุกปี
2. โบนัส และเงินพิเศษต่างๆ
3. ชุคยูนิฟอร์มและรองเท้า
4. ประกันสังคม
5. ตรวจสอบภาพประจำปี
6. นำเที่ยวต่างจังหวัด
7. จัดเลี้ยงตามวันเทศกาล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวีณ์นุช งามวงศ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป ภาคอุตสาหกรรม อำเภอศรีมหาโพธิ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 218 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีการตั้งใจลาออกอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมและด้านด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในภาพรวมและด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการตั้งใจลาออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความเหนื่อยหน่ายกับผลการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานกับการตั้งใจลาออก ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นัทธยา ภูแย้มไสย (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางในเขตจังหวัดขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดขอนแก่น จำนวน 124 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวนพนักงาน 61-70 คน เงินลงทุน 31-50 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 10 ปี ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือก เช่น องค์กรมีการพิจารณาผู้สมัครจากประวัติการปฏิบัติงานในอดีตเพื่อประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือก และด้านการบริหารค่าตอบแทน เช่น องค์กรมีการเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งงานไวสำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนักศึกษาเห็นว่าเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ตไม่ว่การมีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำรวจค่าจ้างหรือเงินเดือนในตลาดแรงงานเพื่อนำมาเปรียบเทียบในการกำหนดค่าตอบแทนของพนักงาน และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์งาน เช่น องค์กรมีการกำหนดขอบเขตของงานที่ชัดเจน เช่น การระบุลักษณะของงาน ข้อกำหนดงานหรือมาตรฐานการทำงาน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เช่น องค์กรมีการปรับปรุงแผนกำลังบุคคลหรือการวางแผนครั้งต่อไปในทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ เช่น องค์กรมีการให้การศึกษาด้านความรู้ทางเทคนิคให้เกิดทักษะความชำนาญทั้งในระยะสั้นหรือระยะยาวแก่พนักงาน โดยสรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง ควรให้ความสำคัญทุกด้านเพราะการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการขององค์กร และถือเป็นการลงทุน ไม่ใช่เป็นเพียงค่าใช้จ่ายขององค์กร แต่เป็นการลงทุนที่มีความสำคัญในอนาคต ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมิใช่เพียงการปฏิบัติที่ตายตัวตามกลยุทธ์ขององค์กร แต่ต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมเพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลตอบแทนสูงสุดต่อองค์กร

ชนันนัทธ์ จันทรินทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยการศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 328 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์กรระหว่างพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและต่ำ มีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงมีการรับรู้บทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ อำนาจในการพยากรณ์ของบทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ต่อผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและต่ำ บทบาทหน้าที่การบำรุงรักษาบุคลากร และบทบาทหน้าที่การกระตุ้นจิตใจบุคลากร มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บทบาทหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อำนาจในการพยากรณ์ขององค์ประกอบบรรยากาศองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและต่ำ องค์ประกอบบรรยากาศองค์กรด้านความขัดแย้งและการอดทนต่อความขัดแย้งและด้านความเสี่ยงและการยอมรับความเสี่ยง มีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรด้านความขัดแย้งและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การอดทนต่อความขัดแย้งมีอำนาจในการพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประพาพรศรี ลิ้มสุคนธ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ โดยการศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในสำนักงานของบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 460 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 384 คน และมีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบกลับมา 336 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบัญชีของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะของงานและการมีส่วนร่วมในองค์กร ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านโอกาสเรียนรู้พัฒนาและความก้าวหน้า และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนการสำรวจเกี่ยวกับความต้องการของบุคลากรทางบัญชีที่มีต่อบริษัทนั้น พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการเพิ่มขึ้นของอัตราเงินเดือน โบนัส มากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการด้านสวัสดิการ การจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ มีค่าล่วงเวลา มีวันลาพักร้อนที่เพิ่มขึ้น มีหุ้นปันผลให้พนักงาน ตามลำดับ

วาริชาฎ ศิวกาญจน์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในการทำงาน/เภสัชกรโรงพยาบาล/สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 367 คน โดยมีผลการวิจัย พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับปานกลาง การลดค่าความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยค่อนข้างมากกว่าปริมาณงานมาก เห็นด้วยน้อยกว่าว่าไม่สามารถควบคุมการทำงาน ขาดแคลนสิ่งตอบแทน มีปฏิสัมพันธ์ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และมีความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงานตามลำดับ ส่วนความอ่อนล้าทางอารมณ์สัมพันธ์กับ อายุ ประเภทโรงพยาบาล และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การลดค่าความเป็นบุคคลสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคลไม่สัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ในงานทั้ง 6 ประเภทสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าในการทำงานในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดค่าความเป็นบุคคล การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงานสัมพันธ์กับการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล

ศุทธิพร จิตต์เที่ยง (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยแจกแบบสอบถามพนักงานทั่วไปที่ไม่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ จำนวน 362 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานใช้การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับ 6-7 ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 20 ปี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท สำหรับผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานพอสมควร ($\bar{X} = 3.31$) โดยมีความพึงพอใจในส่วนของปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ส่วนด้านความผูกพันต่อองค์กรพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ($\bar{X} = 3.83$) ทั้งในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พบว่า ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับในงาน ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงในงาน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 37.2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สิริพร แซ่ถั่ว (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย ที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามี 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความสุขในการทำงาน สุขภาพ และปัจจัยภายในองค์กร โดยทำการศึกษาจากบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ในองค์กรประเภท อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ การกระจายเสียง เพลง การออกแบบผลิตภัณฑ์ แฟชั่น และซอฟต์แวร์ จำนวน 6 องค์กร ประชากร จำนวน 218 ท่าน ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 164 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.23 และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรเชิงสร้างสรรค์จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลาง ส่วนความสุขอันเกิดจากปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งเรียงปัจจัยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คุณลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และสภาพแวดล้อมในงาน ซึ่งปัจจัยภายในองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขจากการได้ทำงาน ที่ตนเองรัก งานมีความ อิสระและมีเอกลักษณ์ของงาน กฎระเบียบและเวลางานที่ยืดหยุ่น การได้ลาพักผ่อน ติดต่อกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับ มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมาก ต่อความสุข ในการทำงาน ในขณะที่ การจ่ายค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลในชีวิต การทำงาน และปริมาณงาน ยังมีในระดับที่ ค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น

ลักษณชัช ณะวังน้อย (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร ซึ่งผลการศึกษาพบว่า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(1) ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเครือ เบทาโกร ใน 7 ด้าน คือ ด้าน การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้าน พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และด้านการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทา โกร ใน 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้าน ค่าใช้จ่าย ทั้ง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน (3) ผลการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วน บุคคลกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มี อายุ ประสบการณ์การทำงานและรายได้ ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ผลการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ในระดับต่ำทุกด้าน (5) องค์การควรมีการปรับปรุงนโยบายด้านการจัดการ ทรัพยากร มนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผล การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ กลุ่มประชากร คือ พนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ โดยใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 402 ตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพล โดยตรงต่อความสุขในการทำงาน 2) ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยตรง ต่อความสุขในการทำงาน 3) ปัจจัยข้อปฏิบัติทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลโดยอ้อม ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) ปัจจัยรูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลโดยอ้อม ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 5) ปัจจัยด้านความสุขในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพล โดยตรงต่อผลการปฏิบัติของพนักงาน

อมรรัตน์ พุฒซ้อน (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และ การจ้างงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ผลิตขวดพลาสติก นิคมอุตสาหกรรม โรงนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในกลุ่มบริษัทขวดพลาสติก ในนิคมอุตสาหกรรม โรงนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20-23 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี เป็นพนักงานปฏิบัติการในส่วนของ การบริหารของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ใน กลุ่มบริษัท ผลิตขวดพลาสติก นิคมอุตสาหกรรมโรงนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการด้านการสรรหา คัดเลือกบุคลากร และบรรจุ

ด้านการฝึกอบรมการพัฒนา ด้านการวางแผนทรัพยากรบุคคล ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจ้างงานในกลุ่มบริษัท ผลิตภัณฑ์พลาสติก นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยภาพรวม พนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของการจ้างงาน จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านค่าจ้าง ด้านค่าตอบแทน ด้านการเลิกจ้าง ด้านกำหนดวันและเวลาทำงาน และด้านเงื่อนไขการจ้างงานหรือการทำงาน ในการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจ้างงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยาพร ห่องแซง (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 310 คน ผลงานวิจัยสรุปได้ว่า

1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 22-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1-10 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท

2) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับดี

3) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตอยู่ในระดับมาก

4) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ค่านิยม เรื่องราวขององค์กรที่มีความสำคัญ พิธีการและพิธีกรรม และความรู้สึกเป็นเจ้าของ อยู่ในระดับดี ส่วนรายด้านระดับความมั่นคง อยู่ในระดับดีมาก

5) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน อยู่ในระดับมาก

6) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

7) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันด้านบรรทัดฐานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8) ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านจิตใจของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านจิตใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และวัฒนธรรมองค์กรด้านระดับความมั่นคง สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านจิตใจในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 14.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9) ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางการคงอยู่ของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางการคงอยู่ในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรนี้สามารถทำนายได้ร้อยละ 7.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10) ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือก และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพันทางด้านบรรทัดฐานในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 11.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

11) ตัวแปรที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องความผูกพัน โดยรวมในทิศทางตรงกันข้าม ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือก และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ สามารถร่วมทำนายความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องความผูกพัน โดยรวมในทิศทางเดียวกัน โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 10.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

12) แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

13) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง และรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันทางการ

คงอยู่และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตรีภพ รัตนวิชัย (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขต กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2556 จำนวน 400 คน ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า 1) การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารในเขต กรุงเทพมหานคร ทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 4.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 4.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศศิวิมล ปรายหงส์ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) เขตภาคเหนือ 2 เก็บข้อมูลกับหัวหน้างานสาขาจำนวน 5 ราย และเก็บจากพนักงานระดับปฏิบัติงานของธนาคารฯ ที่ได้ลาออกจากการเป็นพนักงานแล้ว และแบบสอบถาม ที่ใช้เก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) เขตภาคเหนือ 2 จำนวน 240 คน การศึกษาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างและแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่ลาออกไปแล้ว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติ อัตราผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยผู้บริหารให้ความเห็นถึงลักษณะงานที่ทำว่าเป็นงานที่มีการวัดผลงานและติดตามผลงานรวมทั้งพนักงานต้องปฏิบัติด้วยความรีบร้อนถูกต้อง อาจทำให้พนักงานเกิดความกดดัน และทำไม่ได้หรือไม่ตรงตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด ทำให้พนักงานบางคนเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน และเป็นสาเหตุทำให้เกิดผลกระทบต่อการเล่นตำแหน่งเลื่อนเงินเดือนได้ จึงน่าจะเป็นสาเหตุทำให้พนักงานลาออกได้ในขณะที่พนักงานที่ลาออกไปแล้วให้ความเห็นว่า เนื่องจากอัตรากำลังในหน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานมีน้อย ทำให้ต้องทำงานหนักเกินไป เมื่อทำงานหนักก็เกิดความผิดพลาดบ่อยจึงทำมีผลกระทบต่อการเล่นตำแหน่งและการขึ้นเงินเดือน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานมากขึ้น อาจทำให้เกิดการลาออกได้ ในส่วนของปัจจัยด้านนโยบายการบริหารเพื่อร่วมงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคงและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ไม่ใช่ประเด็นที่ทำให้พนักงานลาออก 2) ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่

ในธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุประมาณ 25 ถึง 35 ปี เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพยังเป็น โสด และปฏิบัติงานเป็นพนักงานเคาน์เตอร์ (CSO) โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในธนาคารกรุงเทพประมาณ 3 ปี โดยมีรายได้ที่ ได้รับต่อเดือน ประมาณ 20,000 บาท ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคเหนือ 2 ทั้งในด้านปัจจัยองค์การและปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านหัวหน้างาน ที่อาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกมากที่สุด ส่วนในเรื่องของด้านนโยบายการบริหาร การสรรหา เพื่อนร่วมงานความก้าวหน้า ความมั่นคง และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ไม่ใช่ประเด็นที่ทำให้พนักงานลาออก

วันทนา ทิวะกะลิน (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการบริหาร ทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ด้านการวางแผนทรัพยากรบุคคล และด้านผลตอบแทน และผลประโยชน์ ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และ ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน 3) พนักงานมีความ จงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ 4) การบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 อยู่ใน ระดับสูง 5) การบริหารทรัพยากรบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีโดยรวมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จตุพร ฉายาวุฒิพงษ์ (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและ ความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติงาน บริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 244 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานของ พนักงานบริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลิกภาพด้าน ความห้วนไหว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยรวม ส่วนบุคลิกภาพ ด้านการเปิดกว้าง ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน โดยรวมของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนียวใ้งานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ทแมนูแฟคเจอร์ จำกัด โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ทแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 165 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ทแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ทแมนูแฟคเจอร์ จำกัด ซึ่งมีวิธีการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคณิตศาสตร์ตามวิธีของ Taro Yamane คือ

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

(3.1)

เมื่อ	n	คือ	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา
	N	คือ	ขนาดของประชากร 165 คน
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างจากค่าประชากร โดยการวิจัย

ซึ่งกำหนดที่ ร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อทำการแทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = 165 / 1 + 165(0.05)^2$$

ดังนั้น ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 116.81 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 117 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 117 ชุด และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Response Question) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) จำนวน 1 ข้อ (ข้อ 1) และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 2-6) ตามลำดับ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (ข้อ 1-4) ด้านการสรรหา (ข้อ 5-8) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (ข้อ 9-12) ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (ข้อ 13-16) ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (ข้อ 17-20) ด้านแรงงานสัมพันธ์ (ข้อ 21-24) และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ข้อ 25-28) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินถึงระดับความคิดเห็นที่คิดว่าตรงและสอดคล้องกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามเองมากที่สุด จำนวน 28 ข้อ โดยลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับเป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม โอกาสความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบาย ค่าจ้าง ผู้ร่วมงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีอิสระ ขวัญและกำลังใจ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความมั่นคง การบริการทาง สังคม ฐานะทางสังคม การบริหารงาน มนุษย์สัมพันธ์ ความยืดหยุ่น และสภาพแวดล้อม ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินถึงระดับความพึงพอใจที่คิดว่าตรงและสอดคล้องกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามเองมากที่สุด จำนวน 21 ข้อ โดยลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก่อนล้ำทางอารมณ์ (ข้อ 1-5) ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (ข้อ 6-10) และด้านความรู้สึกลับประสพผลสำเร็จในการทำงานลดลง (ข้อ 10-15) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินถึงระดับความคิดเห็นที่คิดว่าตรงและสอดคล้องกับตัวผู้ตอบแบบสอบถามเองมากที่สุด จำนวน 15 ข้อ โดยลักษณะแบบวัดเป็นแบบประเมินค่า (Rating scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการวารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนียวแน่นในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม รวมไปถึงความชัดเจนของการใช้ภาษาในเชิงวิจัยเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและนำไปแก้ไข ได้แก่

ตารางที่ 3.1 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1	รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี	รองคณบดีวิทยาลัย การบริหารและจัดการ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
2	ผศ.ดร. วอนชนก ไชยสุนทร	ผู้ช่วยคณบดีวิทยาลัย การบริหารและจัดการ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
3	ดร.วัชรพงษ์ อินทรวงศ์	อาจารย์ประจำคณะ ศิลปศาสตร์และ วิทยาการจัดการ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4	คุณสมหมาย เกิดวุฒิ	ผู้จัดการฝ่ายผลิต	บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
5	คุณอรุณรัตน์ เขียวสอาด	หัวหน้าแผนก บริหารงานบุคคล	บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (Cronbach α – Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 35) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3.2)$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
$\sum \sigma_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนของแต่ละข้อ
σ_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามวิธี Cronbach α - Coefficient แสดงดังตารางที่ 3.2 – 3.4

ตารางที่ 3.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	0.862
ด้านการสรรหา	0.434
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	0.834
ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	0.793
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	0.843
ด้านแรงงานสัมพันธ์	0.761
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	0.891
รวม	0.929

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.934

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

ความเหนื่อยล้าในงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	0.871
ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	0.933
ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงานลดลง	0.927
รวม	0.956

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขอจดหมายจากวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานที่ที่ต้องเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและแจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน จำนวน 117 ชุด พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามแล้วทำการรวบรวม

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติร่วมกับเอกสารอื่นๆที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบของเนื้อหา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการจัดทำข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงบรรยายกับแบบสอบถาม ดังนี้
แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล นำข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ หากค่าความถี่และค่าร้อยละของตัวแปร นำเสนอในรูปของตารางพร้อมคำอธิบาย

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุกตัวแปรอิสระเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550: 69)

ค่าเฉลี่ย	ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4.201- 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601- 3.400	ปานกลาง
1.801- 2.600	น้อย
1.000 - 1.800	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 - 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมาก

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม โอกาสความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบาย ค่าจ้าง ผู้ร่วมงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีอิสระ ขวัญและกำลังใจ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความมั่นคง การบริการทางสังคม ฐานะทางสังคม การบริหารงาน มนุษย์สัมพันธ์ ความยืดหยุ่น และสภาพแวดล้อม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทุกตัวแปรตามเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงาน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550. 69)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในงาน
4.201– 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601– 3.400	ปานกลาง
1.801– 2.600	น้อย
1.000– 1.800	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในการทำงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกลับประสพผลสำเร็จในการทำงานลดลง โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางการสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทุกตัวแปรตามเป็นรายชื่อ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความเหนื่อยล้าในงานแต่ละองค์ประกอบ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550. 69)

ค่าเฉลี่ย	ระดับความเหนื่อยล้าในงาน
4.201– 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601– 3.400	ปานกลาง
1.801– 2.600	น้อย
1.000– 1.800	น้อยที่สุด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000 – 0.999 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความเหนื่อยล้าในงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีความเหนื่อยล้าในงานแตกต่างกันมาก

ตารางที่ 3.5 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด	Multiple Linear Regression
สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด	Multiple Linear Regression

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามใน ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลย่อย} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.3)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ส่วนที่ 4 เกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \quad (3.4)$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน ค่าคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามส่วนที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นใบเซียบริเวณนี้ให้นำไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 และแบบสอบถามส่วนที่ 4 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	หมายถึง	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	N	หมายถึง	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน

เป็นสถิติที่ใช้สรุป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหน็ดเหนื่อยในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ จำกัด โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวร่วมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \quad (3.6)$$

เมื่อ	$Y_i =$	ค่าสังเกตที่ ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots,$
	$X_i =$	ค่าสังเกตที่ ของตัวแปรอิสระที่ เมื่อ $i = 1, 2, \dots,$
	$\beta_0 =$	ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ ทุกค่าเป็น 0)
	$\beta_j =$	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ j
	$\varepsilon_i =$	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
	K =	จำนวนตัวแปรอิสระ
	n =	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. ε_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่

2. ε_i และ ε_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน

3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือโดยกำหนดค่าต่างๆดังนี้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณของ Y_i ที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่าสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยมีสมการดังนี้

$$\widehat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} \dots + b_k X_{ki} \quad (3.7)$$

โดยที่ \widehat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาค่าประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ ได้มีสูตรในการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.8)$$

เมื่อกำหนดให้

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ Y_n \end{bmatrix}, \quad X = \begin{bmatrix} 1 & x_{11} & x_{21} & \dots & x_{k1} \\ 1 & x_{12} & x_{22} & \dots & x_{k2} \\ 1 & , & , & \dots & x_{k3} \\ 1 & , & , & \dots & x_{k4} \\ 1 & , & , & \dots & x_{k5} \\ 1 & x_{1n} & x_{2n} & \dots & x_{kn} \end{bmatrix}, \quad b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

การทดสอบสมการความถดถอยเชิงซ้อนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานคือ

$$H_0 : \beta_1 = \hat{\alpha}_2 = \dots \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{มี } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่าที่ } \neq 0 : j \text{ เมื่อ } = 1, 2, \dots, k$$

เมื่อ เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ซึ่งแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงค่า สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (กัลยา วาณิชบัญชา.2546:302-303)

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.9)$$

เมื่อ k = จำนวนตัวแปรอิสระ
 n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 \bar{Y} = ค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = k, (n-k-1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่า

ค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

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

หากผลการทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial regression coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

สมมติฐาน $H_0 : \beta_j = 0$

$H_1 : \beta_j \neq 0$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \hat{a}_j}{S_{b_j}} \quad (3.10)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถอดรากกำลังสองของ $\text{Var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{var}(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \quad (3.11)$$

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n-k-1} \quad (3.12)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า $t_{\alpha/2}$ จากตารางที่ $df = n-k-1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j = 0$) ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_{α} (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n-k-1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบพบว่า β_j มีนัยสำคัญ(ปฏิเสธ H_0) หมายความว่าเมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป แปลความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป β_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆคงที่

Coefficient of determination (R^2)

บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึง สัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระ X_j การคำนวณจากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.13)$$

การกำหนดค่าตัวแปร ในการศึกษาค้างนี้ ได้กำหนดค่าของตัวแปรต่างๆดังนี้

การกำหนดตัวแปร

เมื่อ k = จำนวนตัวแปรอิสระเท่ากับ 7

n = ขนาดของตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 117 คน

Y_i = ความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงาน

X_i = ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนั้น ทำให้ได้สมการความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Stepwise ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

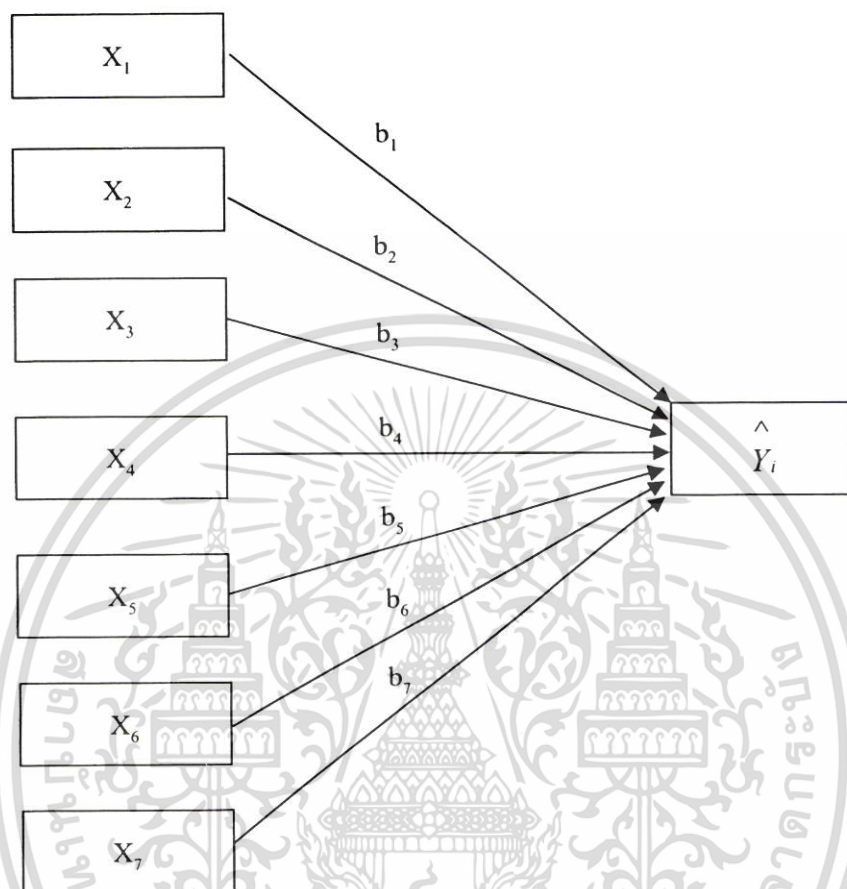
สมการ	$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7$
	\hat{Y}_i = ค่าพยากรณ์ความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงาน
	X_1 = ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
	X_2 = ด้านการสรรหา
	X_3 = ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา
	X_4 = ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์
	X_5 = ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ
	X_6 = ด้านแรงงานสัมพันธ์
	X_7 = ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
	b_0 = ค่าคงที่
	$b_1 \dots b_7$ = สัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงเส้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสมการสามารถแสดงให้เห็นถึงกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยได้ดังภาพที่ 3.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 117 ชุด ผู้วิจัยจะเสนอข้อมูลตามลำดับดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	30	25.64
หญิง	87	74.36
รวม	117	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	6	5.13
มากกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี	44	37.61
มากกว่า 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี	53	45.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 40 ปี แต่ไม่เกิน 50 ปี	14	11.97
รวม	117	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	63	53.85
สมรส/อยู่ด้วยกัน	50	42.74
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	3.42
รวม	117	100.00
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	52	44.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	23.08
อนุปริญญา/ปวส.	18	15.38
ปริญญาตรี	20	17.09
รวม	117	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	53	45.36
มากกว่า 10,000 บาท – 15,000 บาท	28	23.93
มากกว่า 15,000 บาท – 20,000 บาท	21	17.95
มากกว่า 20,000 บาท – 25,000 บาท	15	12.82
รวม	117	100.00
6. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทนี้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	14	11.97
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	11	9.40
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี	23	19.66
มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี	57	48.72
มากกว่า 9 ปี แต่ไม่เกิน 12 ปี	11	9.40
มากกว่า 12 ปี	1	0.85
รวม	117	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีปัจจัยส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

เพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64

อายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61 กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี แต่ไม่เกิน 50 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.97 และกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 53.85 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 42.74 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.09 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 10,000 บาทแต่ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาทแต่ไม่เกิน 20,000 บาท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.95 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาทแต่ไม่เกิน 25,000 บาท มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 48.72 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.97 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้อายุงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตาเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิน 3 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 9 ปี แต่ไม่เกิน 12 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ มากกว่า 12 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ซึ่งในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยผลการวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านแรงงานสัมพันธ์และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2 – 4.9

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	3.632	0.699	มาก	3
2. ด้านการสรรหา	3.463	0.558	มาก	4
3. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	3.395	0.711	ปานกลาง	6
4. ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	3.177	0.819	ปานกลาง	7
5. ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	3.852	0.659	มาก	1
6. ด้านแรงงานสัมพันธ์	3.645	0.578	มาก	2
7. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.433	0.796	มาก	5
โดยรวม	3.514	0.512	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.514 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.512 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.852 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.659

ลำดับที่ 2 ด้านแรงงานสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.645 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.578

ลำดับที่ 3 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.632 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.699

ลำดับที่ 4 ด้านการสรรหา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.463 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558

ลำดับที่ 5 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.433 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 6 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.395 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.711

ลำดับที่ 7 ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ส จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.177 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมกับงาน	3.427	0.780	มาก	4
2. บริษัทของท่านมีการออกแบบงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.470	0.805	มาก	3
3. บริษัทของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่เหมาะสม	3.735	0.781	มาก	2
4. บริษัทของท่านมีการกำหนดลักษณะงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.897	0.865	มาก	1
โดยรวม	3.632	0.699	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ จำกัด ให้ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.632 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.699 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการกำหนดลักษณะงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.897 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.865

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่เหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ จำกัดมีระดับ

ความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.735 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่ภายนอกการดำเนินงานไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.735 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีการออกแบบงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.470 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.805

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมกับงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.427 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.780

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีการสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง	3.889	0.972	มาก	1
2. บริษัทของท่านมีระบบการสรรหาพนักงานอย่างเหมาะสม ทำให้ได้พนักงานที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงาน	3.581	0.801	มาก	3
3. บริษัทของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างชัดเจน	3.607	0.871	มาก	2
4. บริษัทของท่านมีรูปแบบการสรรหาพนักงานที่หลากหลาย เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสม	2.778	0.975	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.463	0.558	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ จำกัด ให้ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.463 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ในการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสาร กรุณาแจ้งเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหาไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.889 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.972

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างชัดเจน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.607 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.871

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีระบบการสรรหาพนักงานอย่างเหมาะสม ทำให้ได้พนักงานที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.581 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.801

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีรูปแบบการสรรหาพนักงานที่หลากหลาย เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.778 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีทั้งทักษะเฉพาะด้านและทักษะทั่วไป	3.274	0.857	ปานกลาง	3
2. บริษัทของท่านมีการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานอย่างต่อเนื่อง	3.368	0.867	ปานกลาง	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
3. บริษัทของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้า รับการอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.675	0.879	มาก	1
4. บริษัทของท่านมีการอบรมเรื่องการจัดการ ความเครียดให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม	3.265	1.102	ปานกลาง	4
โดยรวม	3.395	0.711	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.395 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.711 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.675 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.879

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานอย่างต่อเนื่อง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.368 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.867

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีทักษะเฉพาะด้าน และทักษะทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณา

จากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.274 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.857

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีการอบรมเรื่องการจัดการความเครียดให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.265 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.102

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง	3.051	0.990	ปานกลาง	4
2. บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงาน	3.103	1.086	ปานกลาง	3
3. บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3.333	1.273	ปานกลาง	1
4. บริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมช่วยส่งเสริมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.222	0.832	ปานกลาง	2
โดยรวม	3.177	0.819	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับของปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.177 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่า

เท่ากับ 3.333 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.273

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม ช่วยส่งเสริมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.222 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.819

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.103 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.086

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.051 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.990

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีระบบการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน	3.718	0.797	มาก	4
2. บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานด้านความปลอดภัย	3.829	0.673	มาก	2
3. บริษัทของท่านมีการจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่เป็นระยะๆ	3.752	0.860	มาก	3
4. บริษัทของท่านมีการกำหนดชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม	4.111	0.654	มาก	1
โดยรวม	3.852	0.659	มาก	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับของปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.852 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.659 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการกำหนดชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.111 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.659

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานด้านความปลอดภัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.829 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.673

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีการจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่เป็นระยะๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.752 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมากซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.860

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีระบบการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัดมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.718 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.797

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีระบบร้องทุกข์เพื่อเปิด โอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงปัญหาต่างๆ	3.436	0.700	มาก	4
2. บริษัทของท่านมีการจัดการความสัมพันธ์ ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.718	0.859	มาก	2
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการรับฟังความ คิดเห็นของพนักงาน	3.667	0.777	มาก	3
4. บริษัทของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาเมื่อ พนักงานเกิดปัญหาในการทำงาน	3.761	0.784	มาก	1
รวม	3.645	0.578	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ จำกัด ให้ระดับของปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.645 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านแรงงานสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.578 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.761 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.784

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.718 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.659

ลำดับที่ 3 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.667 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.777

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีระบบร้องทุกข์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงปัญหาต่างๆ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.436 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมากซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.700

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. บริษัทของท่านมีการแจ้งนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ	3.590	0.745	มาก	1
2. บริษัทของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน	3.453	0.771	มาก	2
3. บริษัทของท่านมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงข้อที่การได้รับการปรับปรุง	3.308	0.969	ปานกลาง	4
4. บริษัทของท่านมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม เที่ยงตรง โปร่งใสและตรวจสอบได้	3.385	1.195	มาก	3
รวม	3.433	0.796	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับของปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.433 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการแข่งขันนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.590 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.745

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.453 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.771

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรมเที่ยงตรง โปร่งใสและตรวจสอบได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.385 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.195

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงข้อที่การได้รับการปรับปรุง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.308 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.969

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ซึ่งในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ความสามารถ ความสำเร็จ กิจกรรม โอกาสความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ นโยบาย ค่าจ้าง ผู้ร่วมงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีอิสระ ขวัญและกำลังใจ การยอมรับ ความรับผิดชอบ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญต์เห็นนาใบไซปรีเซชันดำเนินการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความมั่นคง การบริการทางสังคม ฐานะทางสังคม การบริหารงาน มนุษย์สัมพันธ์ ความยืดหยุ่น และสภาพแวดล้อมได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน	3.846	0.665	มาก	9
2. ท่านมีความรู้สึกพอใจที่ได้บรรลุเป้าหมายจากการทำงาน	3.744	0.756	มาก	12
3. ท่านพอใจที่มีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน	3.590	0.975	มาก	15
4. ท่านพอใจที่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	3.410	0.822	มาก	20
5. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้สอนงานคน	3.453	1.030	มาก	18 ^b
6. ท่านพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายในที่ทำงาน	3.940	0.686	มาก	5
7. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนจากการที่ทำงานที่ได้รับจากบริษัท	3.051	1.033	ปานกลาง	21
8. ท่านพอใจที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.991	0.876	มาก	3 ^a
9. ท่านพอใจที่มีโอกาสที่ได้ใช้วิธีการทำงานของตนเอง	3.641	0.923	มาก	14
10. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานอย่างอิสระ	3.453	0.960	มาก	18 ^b
11. ท่านพอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ไม่ซ้ำกับหลักศีลธรรมในที่ทำงาน	3.795	0.760	มาก	11
12. ท่านพอใจที่ได้รับคำชมเชยในการทำงาน	3.991	0.749	มาก	3 ^a
13. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง	3.855	0.949	มาก	8
14. ท่านพอใจที่มีความมั่นคงในการทำงาน	3.675	0.786	มาก	13
15. ท่านพอใจที่มีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	4.034	0.776	มาก	2
16. ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับในที่ทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.795	0.836	มาก	10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
17. ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับในที่ทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.906	0.820	มาก	7
18. ท่านพอใจกับวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชา	4.068	0.817	มาก	1
19. ท่านพอใจกับความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา	3.915	0.738	มาก	6
20. ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย	3.538	0.749	มาก	16
21. ท่านพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	3.496	0.690	มาก	17
รวม	3.723	0.545	มาก	-

หมายเหตุ : a, b หมายถึง ระดับที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.723 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.545 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านพอใจกับวิธีการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.068 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.817

ลำดับที่ 2 ท่านพอใจที่มีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานพบว่า พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.034 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.776

ลำดับที่ 3 ท่านพอใจที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ใน

ระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.991 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.876

ท่านพอใจที่ได้รับคำชมเชยในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.991 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.749

ลำดับที่ 5 ท่านพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายในที่ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.940 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.686

ลำดับที่ 6 ท่านพอใจกับความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.915 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.738

ลำดับที่ 7 ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับในที่ทำงานจากผู้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.906 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.820

ลำดับที่ 8 ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.855 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.949

ลำดับที่ 9 ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.846 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.665

ลำดับที่ 10 ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับในที่ทำงานจากเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึง

พอใจในงาน อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.795 และพนักงานแต่ละคน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.836

ลำดับที่ 11 ท่านพอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับหลักศีลธรรมในที่ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.795 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.760

ลำดับที่ 12 ท่านมีความรู้สึกพอใจที่ได้รับรรูปเป้าหมายจากการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.744 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.756

ลำดับที่ 13 ท่านพอใจที่มีความมั่นคงในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.675 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.786

ลำดับที่ 14 ท่านพอใจที่มีโอกาสที่ได้ใช้วิธีการทำงานของตนเอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.641 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.923

ลำดับที่ 15 ท่านพอใจที่มีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.590 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975

ลำดับที่ 16 ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.538 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.749

ลำดับที่ 17 ท่านพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.496 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.690

ลำดับที่ 18 ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานอย่างอิสระ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.453 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.960

ท่านพอใจที่มีโอกาสได้สอนงานคน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.453 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.030

ลำดับที่ 20 ท่านพอใจที่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.410 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.822

ลำดับที่ 21 ท่านพอใจกับค่าตอบแทนจากการที่ทำงานที่ได้รับจากบริษัท พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.051 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.033

4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงานด้านต่างๆ ซึ่งในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยผลการวิเคราะห์ความเหนื่อยล้าในงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นและด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานลดลง ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.11 – 4.14

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความเหนื่อยล้าในงาน

ความเหนื่อยล้าในงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	3.160	0.850	ปานกลาง	1
2. ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	2.647	1.212	ปานกลาง	3
3. ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงานลดลง	2.678	0.975	ปานกลาง	2
โดยรวม	2.829	0.928	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความเหนื่อยล้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.829 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อความเหนื่อยล้าในงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.928 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.160 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850

ลำดับที่ 2 ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงานลดลง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.678 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975

ลำดับที่ 3 ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.647 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.212

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความเหนื่อยล้า
ในงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์

ความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน	3.342	0.975	ปานกลาง	1 ^a
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ลดลง	3.077	0.822	ปานกลาง	4
3. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากสภาพที่กดดันในการ ทำงาน	3.231	1.140	ปานกลาง	3
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนและรู้สึกว่า ท่านจะต้องทำงานอีกวัน	3.342	1.288	ปานกลาง	1 ^a
5. ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงาน	2.812	0.946	ปานกลาง	5
รวม	3.160	0.850	ปานกลาง	-

หมายเหตุ : a หมายถึง ระดับที่เท่ากัน

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.160 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.850 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.342 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975

ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนและรู้สึกว่าท่านจะต้องทำงานอีกวัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.342 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.288

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากสภาพที่กดดันในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ใน

ระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.231 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.140

ลำดับที่ 4 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.077 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.822

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.812 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.946

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น

ความเหนื่อยล้าในงาน ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. ท่านชอบความเป็นส่วนตัวและหลีกเลี่ยงการพบปะเพื่อนร่วมงาน	2.615	1.209	ปานกลาง	4
2. ท่านไม่เคยใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน	2.624	1.406	ปานกลาง	3
3. ท่านรู้สึกไม่ชอบเมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน	2.564	1.234	ปานกลาง	5
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา	2.709	1.576	ปานกลาง	2
5. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่เป็นมิตร	2.726	1.362	ปานกลาง	1
รวม	2.647	1.212	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.647 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันมาก โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นว่ามีประโยชน์ในการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.212 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกว่าเป็นร่วมงานไม่เป็นมิตร พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.726 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.362

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากความขัดแย้งที่เกิดกับหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.709 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.576

ลำดับที่ 3 ท่านไม่เคยใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.624 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.406

ลำดับที่ 4 ท่านชอบความเป็นส่วนตัวและหลีกเลี่ยงการพบปะเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.615 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.209

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกไม่ชอบเมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.564 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.234

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับของความเหนื่อยล้า
ในงานด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลง

ความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานของท่าน ท่านไม่สามารถแก้ไขได้	2.667	1.083	ปานกลาง	2
2. ท่านไม่มีจุดหมายหรือเป้าหมายในการทำงาน	2.538	0.987	ปานกลาง	5
3. ทั้งที่ท่านทุ่มเททำงานอย่างตั้งใจ แต่งานที่ท่านทำไม่ค่อยประสบความสำเร็จ	2.547	0.996	ปานกลาง	4
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า เนื่องจากการทำงานที่ท่านไม่สนใจ	3.000	1.225	ปานกลาง	1
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	2.641	1.228	ปานกลาง	3
รวม	2.678	0.975	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความเหนื่อยล้าในงาน ด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.678 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลงไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.975 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า เนื่องจากการทำงานที่ท่านไม่สนใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.000 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลงแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.225

ลำดับที่ 2 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานของท่าน ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.677 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลงแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.083

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.641 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกระบายผลสำเร็จในการทำงานลดลงแตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.228

ลำดับที่ 4 ทั้งที่ท่านทุ่มเททำงานอย่างตั้งใจ แต่งานที่ท่านทำไม่ค่อยประสบความสำเร็จ พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.547 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกระบายผลสำเร็จในการทำงานลดลงไม่แตกต่างกันมากซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.996

ลำดับที่ 5 ท่านไม่มีจุดหมายหรือเป้าหมายในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 2.538 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความเหนื่อยล้าในงานด้านความรู้สึกระบายผลสำเร็จในการทำงานลดลงไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.987

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

การวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ stepwise ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆดังนี้

- k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
- β แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t
- Sig แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนาย
- R² แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแสดงประสิทธิภาพในการทำนาย
- F แทน ค่าอัตราส่วนวิกฤต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

p-value แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

กำหนดให้สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรดังนี้

X_1 แทน ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

X_2 แทน ด้านการสรรหา

X_3 แทน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

X_4 แทน ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์

X_5 แทน ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ

X_6 แทน ด้านแรงงานสัมพันธ์

X_7 แทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

\hat{Y}_1 แทน ค่าประมาณผลความพึงพอใจในงาน

\hat{Y}_2 แทน ค่าประมาณผลความเหนื่อยล้าในงาน

สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	1.058	4.233	0.000**
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (X_5)	0.171	2.655	0.009**
ด้านแรงงานสัมพันธ์ (X_6)	0.551	7.504	0.000**

$R^2 = 0.513$; $F = 60.021$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่ามีค่า $R^2 = 0.513$ แสดงว่าตัวแปรอิสระเฉพาะบางด้านที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ในด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพได้ร้อยละ 51.30 โดยด้านแรงงานสัมพันธ์มีผลบวกต่อความพึงพอใจในงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_6 = 0.551$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ($b_5 = 0.171$) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = 1.058^{**} + 0.171^{**} X_5 + 0.551^{**} X_6$$

สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อ ความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	3.728	10.973	0.000 ^{**}
ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ (X_4)	0.958	13.750	0.000 ^{**}
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ (X_5)	0.431	4.951	0.000 ^{**}
ด้านแรงงานสัมพันธ์ (X_6)	-1.538	-13.670	0.000 ^{**}
$R^2 = 0.694$; $F = 85.462$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่ามีค่า $R^2 = 0.694$ แสดงว่าตัวแปรอิสระเฉพาะบางด้านที่สามารถ อธิบายความผันแปรของความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ในด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้าน ความปลอดภัยและสุขภาพได้ร้อยละ 69.40 โดยด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีผลบวกต่อ ความเหนื่อยล้าในงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_4 = 0.958$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมา คือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีผลบวกต่อความเหนื่อยล้าในงานในเชิงเส้นตรง ($b_5 = 0.431$) ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านแรงงานสัมพันธ์มีผลลบต่อความเหนื่อยล้าในงานในเชิง เส้นตรง ($b_6 = -1.538$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในงาน ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_2 = 3.728^{**} + 0.958^{**} X_4 + 0.431^{**} X_5 - 1.538^{**} X_6$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงผลสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่อง “บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนียวแน่นของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด” โดยระยะเวลาในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในช่วงตุลาคม 2558 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 117 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านแรงงานสัมพันธ์ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันมาก

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ให้ระดับความเหนื่อยล้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อความเหนื่อยล้าในงานไม่แตกต่างกัน

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด สามารถสรุปตามสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ได้ร้อยละ 51.30 โดยที่ด้านแรงงานสัมพันธ์มีผลบวกต่อความพึงพอใจในงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพสามารถอธิบายความผันแปรของความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด ได้ร้อยละ 69.40 โดยที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีผลบวกต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีผลบวกต่อความเหนื่อยล้าในงานในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านแรงงานสัมพันธ์มีผลลบต่อความเหนื่อยล้าในงานในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา “บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 ระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานเล็งเห็นถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะชัย ชนะวังน้อย (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร ซึ่งพบว่า ความคิดเห็นด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเครือข่ายโทรทั้งโดยรวม แสดงว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของเครือข่ายโทร เป็นไปตามกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่องค์กรจะต้องมีกระบวนการทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณสมบัติตรงตามท้องที่การต้องการ มีขั้นตอนตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การตอบสนองโดยการสรรหาคัดเลือก การพัฒนาและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ แรงงานสัมพันธ์และการเจรจาต่อรอง สุขภาพและความปลอดภัย

5.2.2 ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานในบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายตามที่บริษัทตั้งไว้ ซึ่งจะมีผลในการได้เลื่อนตำแหน่ง จึงเป็นที่พอใจของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานยังมีโอกาสที่จะได้ทำงานตามแบบฉบับของตัวเอง วางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยที่ไม่ทำให้ระบบของบริษัทเสียหาย รวมไปถึงค่าตอบแทน ที่ทางบริษัทให้ยังมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ พนักงานมีความมุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน และได้รับการยอมรับการชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ในส่วนสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีความเหมาะสมต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลีพร จิตต์เที่ยง (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งพบว่าผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความชอบพอในงานที่ทำพอสมควร โดยงานที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ จึงเป็นผลให้พนักงานเสียสละอุทิศกำลังกายกำลังใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

5.2.3 ระดับความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด มีระดับความเหนื่อยล้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยทั้ง 3 ด้าน ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น และด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานลดลง ซึ่งถือเป็นเรื่องที่ดี เนื่องจากความเหนื่อยล้าในงานเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ส่งผลทำให้พนักงานเหนื่อยล้าในงานมากที่สุด ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่าความรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน และรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนและจะต้องทำงานอีกวัน สามารถอธิบายได้ว่าเกิดจากความารู้สึกเหนื่อยล้า และไม่มีกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร ฉายาวุฒิพงษ์ (2558) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่าระดับความเหนื่อยล้าในงานการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกลอยลลการหรือความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง อาจเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีการลาออกบ่อย

5.2.4 การวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

จากการวิเคราะห์การลดหย่อนเชิงเส้นแบบพหุคูณ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพสามารถอธิบาย

ความผันแปรของความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ได้ร้อยละ 51.30 โดยที่ด้านแรงงานสัมพันธ์มีผลบวกต่อความพึงพอใจในงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด โดยรวม ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลในแต่ละด้านดังนี้

ด้านแรงงานสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัทมีการจัดการความสัมพันธ์ระหว่าง นายจ้างและลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบร้องทุกข์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงปัญหาต่างๆ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและการให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงาน จึงทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านแรงงานสัมพันธ์ มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตติมา อัครจิตพิงศ์ (2556) ที่ได้กล่าวว่า แรงงานสัมพันธ์ หรือพนักงานสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติกร หรือระหว่างกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน อย่างไรก็ตามอาจมีความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการลดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับนายจ้าง จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานสัมพันธ์

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานเล็งเห็นว่า บริษัทมีระบบการทำงานที่ปลอดภัย มีการให้ความสำคัญกับการทำงานด้านความปลอดภัย และมีระยะเวลาในกา กำหนดการทำงานที่เหมาะสม จึงทำให้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา ทิวะกะลิน (2557) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดิสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่าบริษัทมีการจัดตรวจสุขภาพประจำปีให้พนักงานอย่างครบถ้วน มีการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมด้านความปลอดภัยให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอบรมการซ้อมเพื่อรับภัยพิบัติและมีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงานให้พนักงานอย่างเพียงพอการบริหารความปลอดภัย เป็นกรรมวิธีเกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยที่กำหนดขึ้น ด้วยความร่วมมือของพนักงานและทรัพยากรที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีอยู่ในทางปฏิบัติการบริหารความปลอดภัย คือการควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดให้มีหน่วยงานปฏิบัติและกำหนดวิธีการดำเนินงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานยังไม่เล็งเห็นว่า องค์กรมีเป้าหมายการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายของตน หรือมีแผนเตรียมความพร้อมให้บุคลากรรับการพัฒนามีสมรรถนะสอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบในปัจจุบันและอนาคต มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรพิจารณาจากความเหมาะสมกับภารกิจที่ตนดำเนินงานอยู่ และการมีแผนส่งเสริมและดูแลรักษาผู้มีความรู้ความสามารถในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลิตา วิบูลากร (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ซึ่งพบว่า ปัจจุบันไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ที่ยึดเป็นแนวทางให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ จึงเป็นผลทำให้พนักงานไม่เห็นถึงความสำคัญของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์

ด้านการสรรหา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ขั้นตอนและกระบวนการสรรหามีความซับซ้อนในการสรรหาบุคคลเข้ามารับตำแหน่งต่างๆ ทั้งการสรรหาบุคคลจากภายนอก และภายในองค์กร ซึ่งบุคคลเหล่านั้นต้องมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถตรงตามตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ความยุ่งยาก และขั้นตอนที่หลากหลายนี้จึงอาจจะส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนันท์ จันทร์รินทร์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์กร ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งพบว่า บทบาทหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ไม่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานอาจจะมีความคิดว่าตำแหน่งงานที่ตนปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ไม่ค่อยมีโอกาสดูแลหรือก้าวหน้าในอนาคต ถึงแม้จะได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเท่าเทียมกับกับเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน ซึ่งก็เป็นเพียงทักษะเฉพาะด้าน ที่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพียงเท่านั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพาพรศรี ลิ้มสุคนธ์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการบัญชี กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โอกาสเรียนรู้ พัฒนา และความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการบัญชี ทัศนศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานอาจจะมีความต้องการค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและครอบครัวได้อย่างเพียงพอ ซึ่งหากพนักงานยังคิดว่าค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ตนได้รับจากการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอตามความคิดหรือความคาดหวังของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลีพร จิตต์เที่ยง (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องหลักเกณฑ์ในการได้รับผลตอบแทนยังไม่มี ความเหมาะสมของเงินเดือน ผลตอบแทนกับปริมาณงานและอัตราได้รับเงินเดือน ส่งผลทำให้พนักงานไม่พอใจในเรื่องค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานอาจมีความเห็นว่า กระบวนการประเมินค่าของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้ยังมีความไม่แน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมิน โดยหัวหน้างาน โดยที่อาจจะไม่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบ และมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินผลที่ยังไม่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน จึงทำให้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยาพร ห่องแขง (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า การประเมินผลไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในเขต กรุงเทพมหานคร

5.2.5 การวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหน้อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความเหน้อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ด้านแรงงานสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัยและสุขภาพสามารถอธิบายความผันแปรของความเหน้อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ได้ร้อยละ 69.40 โดยที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์มีผลบวกต่อความเหนื่อยล้าในงานเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยและสุขภาพมีผลบวกต่อความเหนื่อยล้าในงานในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และด้านแรงงานสัมพันธ์ มีผลลบต่อความเหนื่อยล้าในงานเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสรรหา ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยรวม ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลในแต่ละด้านดังนี้

ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จากการศึกษาพบว่า หากค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้นความเหนื่อยล้าในงานจะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะค่าตอบแทนหรือค่าจ้างนั้นเป็นปัจจัยหลักหรือปัจจัยสำคัญที่พนักงานหรือบุคคลทุกคนต่างคาดหวังจากการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานของตน ซึ่งค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์เหล่านี้มาจากการที่บุคคลได้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหน้าที่ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยที่ค่าตอบแทนจะมีจำนวนมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยากง่ายในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล หากงานที่ทำมาภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ และใช้ทักษะความสามารถในการดำเนินงานมาก ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับก็เพิ่มมากขึ้นไปตามภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น จึงทำให้ถ้าหากว่าค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์เพิ่มขึ้นความเหนื่อยล้าในงานจะเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากการที่บุคคลนั้นต้องมีภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลที่เพิ่มมากขึ้นนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริทร แซ่ฉั่ว (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิง สร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ซึ่งพบว่าอัตราเงินเดือนขององค์กรอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าตลาดแรงงานทั่วไป แต่หากเปรียบเทียบกับอัตราเงินเดือนในธุรกิจประเภทเดียวกันก็สามารถแข่งขันได้ ซึ่งรูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่พึงพอใจคือ อัตราเงินเดือนสามารถแข่งขันได้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนควรมีความยุติธรรม และนำพฤติกรรมมาพิจารณาร่วมกับผลการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอว่าการปรับเงินเดือนควรมีมากกว่าปีละหนึ่งครั้งตามผลงานปริมาณงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นในระหว่างปี

ด้านแรงงานสัมพันธ์ มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จากการศึกษาพบว่า หากแรงงานสัมพันธ์เพิ่มขึ้นความเหนื่อยล้าในงานลดลง ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานที่ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกที่ดี และไม่เกิดความเบื่อหน่ายเหนื่อยล้าในการทำงาน ถ้าหากการปฏิบัติงานนั้นมีความสุขได้รับการยอมรับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน ได้รับการชมเชย และมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน และเมื่อพนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการศึกษาที่ได้ที่พบว่าหากแรงงานสัมพันธ์เพิ่มขึ้นความเหนื่อยล้าในงานจะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ นิ่มเกิด (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ พบว่า ความเหนื่อยล้า ความอ่อนล้าในการทำงานของพนักงานในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ เกิดจากความเบื่อหน่ายในงานที่ทำอยู่ การแก่งแย่งแข่งขันของเพื่อนร่วมงาน

ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จากการศึกษาพบว่า หากความปลอดภัยและสุขภาพเพิ่มมากขึ้นความเหนื่อยล้าในงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะความต้องการความมั่นคงปลอดภัยเป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนา พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานจึงล้วนแล้วแต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งแต่ละงานที่พนักงานแต่ละคนปฏิบัติจะมีลักษณะความชำนาญเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป รวมทั้งข้อปฏิบัติและการรักษาความปลอดภัยต่างๆ ที่แตกต่างกัน หากเป็นงานที่ต้องใช้แรงงาน ความชำนาญ และเกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกล อาจต้องใช้ความชำนาญเป็นพิเศษ และผู้ปฏิบัติงานเองก็มีการคาดหวังถึงความปลอดภัยต่อร่างกายและสุขภาพในอนาคตของตน ดังนั้นแล้วหากงานที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพเป็นพิเศษมีขึ้นก่อนการควบคุมความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดความเหนื่อยล้าในงานเพิ่มขึ้น จึงกล่าวได้ว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ซึ่งความต้องการความปลอดภัยนี้มีความสอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ในระดับที่สองต่อจากความต้องการขั้นพื้นฐานนั่นคือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยตามทฤษฎีของ Maslow (1970) ที่กล่าวว่าเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จึงทำให้นุคคลเกิดความพึงพอใจและมีความสุขลดความเหนื่อยล้าในการดำเนินงาน

ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ไม่มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้เพราะพนักงานอาจจะมีความคิดว่าการวางแผนเป็นเรื่องขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายบริหาร ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าองค์กรอาจจะมีการบริหารที่รวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่มีส่วนในการวางแผนหรือแสดงความคิดเห็นต่อการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ นิ่มเกิด (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งพบว่า ความเหนื่อยล้าของพนักงานในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ มีความเบื่อหน่ายกับงานที่ทำอยู่ในประเด็นเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบที่หนัก การแก่งแย่งแข่งขัน เพื่อความก้าวหน้า

ด้านการสรรหา ไม่มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ทั้งนี้เป็นเพราะ พนักงานที่ปฏิบัติงานอาจจะคิดว่าระบบการสรรหาของบุคคลขององค์กรเป็นการทำเพื่อคัดเลือกบุคคลภายนอกเข้ามาดำเนินงาน ซึ่งพนักงานต่างก็ปฏิบัติงานอยู่แล้วในองค์กร จึงอาจจะมีความคิดว่า ระบบการสรรหาไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ปราบหงส์ (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคเหนือ 2 ซึ่งพบว่า ด้านการสรรหาไม่น่าจะเป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและลาออกเพราะว่าก่อนที่ทุกคนจะเข้าทำงานในธนาคารกรุงเทพฯ ทุกคนต้องศึกษาและยอมรับในนโยบายของการบริหารอยู่แล้วเพราะถ้าหากว่าทุกคนไม่ยอมรับก็จะไม่สามารถเข้ามาทำงานในธนาคารกรุงเทพฯ ได้ รวมทั้งนโยบายการสรรหาที่เป็นนโยบายเหมือนกันกับทุกองค์กร ดังนั้นจึงคิดว่า การที่พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายและลาออกนั้น ไม่เกี่ยวกับนโยบายการบริหารแต่อย่างใด

ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ไม่มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานอาจมีความคิดว่าการฝึกอบรม และพัฒนา ก็เพื่อที่จะส่งเสริมให้การทำงานของตนเองนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์กร และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะทำให้งานของตนที่ปฏิบัติอยู่ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิวิมล ปราบหงส์ (2556) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคเหนือ 2 ซึ่งพบว่า การฝึกอบรมพนักงานไม่ส่งผลต่อความเบื่อหน่ายและการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตภาคเหนือ 2

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟกเจอร์ จำกัด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความคิดเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจจะไม่มีผลหรือส่งผลต่อการดำเนินงานของตน เนื่องจากพนักงานมีความคิดว่าผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ออกมา ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานแต่อย่างใดแก่ตัวพนักงานเอง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ นิ่มเกิด (2555) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ซึ่งพบว่าพนักงานรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน อันเนื่องมาจากความพยายามและความตั้งใจของพนักงานที่ต้องดำเนินงานให้สำเร็จตามผลการประเมินงานของ

ผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ มากมายซึ่งก่อให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ และนำไปสู่ความไม่มีความสุขในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. บริษัทควรมีการกำหนดแผนงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทให้มีความชัดเจน และวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความชำนาญของบุคคลนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ส่งผลทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และยังคงความเหนียวแน่นในการทำงานอีกด้วย

2. บริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานอย่างทั่วถึง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามาสมัครงานกับองค์กร เพราะการสรรหาบุคคลจากภายในองค์กรเป็นการส่งเสริมให้ผู้สมัครงานได้มีโอกาสรับคัดเลือกให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสมมากขึ้น ส่วนการสรรหาบุคคลจากภายนอก เป็นการสร้างโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้เข้ามาร่วมงานกับองค์กรต่อไป ดังนั้นผู้บริหารควรเน้นให้มีการกำหนดนโยบายในเรื่องของการสรรหาให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่ตรงตามความต้องการและง่ายต่อกระบวนการคัดเลือกต่อไป

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาได้นำหลักสูตรที่น่าสนใจและจำเป็นมาฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงาน และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำงานที่ปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่มีประสิทธิภาพและองค์กรจะประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

4. บริษัทควรมีหลักเกณฑ์การบริหารค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือน สิ่งจูงใจผลประโยชน์อื่นๆ รวมถึงสวัสดิการขององค์กรให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความยุติธรรม โดยการพิจารณาค่าตอบแทนจากผลการดำเนินงาน เพื่อให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าผู้บริหารมีความยุติธรรม และตนเองได้รับความยุติธรรม

5. บริษัทควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแจ้งผลการประเมินให้แก่พนักงานได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการตื่นตัวต่อการทำงาน

6. ผู้บริหารควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากยิ่งขึ้น เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทศนคติ กำหนดเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรัก ความหวงแหนองค์กร ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานในการอยู่ร่วมกับในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดในการทำงาน อันจะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

7. องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสุข ลดความเครียดและความเหนื่อยล้าในการทำงาน หรือจัดโครงการส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสุขทั้งกายและใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบริการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทักษะคติในการทำงาน หรือความมั่นคงในการทำงาน เพื่อช่วยให้ผู้บริการรับทราบถึงสิ่งที่พนักงานต้องการขณะปฏิบัติงาน

2. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจและความเหนื่อยล้าในงานของพนักงานในองค์กรอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงแนวทางการบริหารภายในองค์กรในด้านต่างๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานและลดความเหนื่อยล้าในการทำงานต่อไป

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ และการเก็บรวบรวมข้อมูลหลากหลายวิธีเพิ่มขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีดีลก. 2539. **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- เกรียงศักดิ์ ศรีสมบัติ. 2551. “รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อโรงเรียนและความผูกพันต่อวิชาชีพของครูในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2550. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : เอ็กเปอร์เน็ท
- จรัส อุ่ณัฐิวัฒน์. 2548. “กลวิธีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันในองค์กรสำหรับพนักงานสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ.” **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**. 11(1) : 154-164.
- จิตติมา อัครดิพิงศ์. 2556. **การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน เรื่อง การพัฒนาจิตอาสาของนักศึกษาภาคปกติสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ระดับปริญญาตรี 2-4 ปีใน รายงานวิชาการพัฒนาองค์กร ประจำปีการศึกษา ที่ 1/2556.** [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.teacher.aru.ac.th/jittima/images/file/reshech.pdf>.
- จตุพร ฉายาวุฒิพิงศ์. 2558. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเหนื่อยล้าในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เคซีอี อีเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน).” **ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยการบิหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.**
- จอมพล พิเศษกุล. 2537. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ.” วิทยานิพนธ์, อาชญวิทยาและงานยุติธรรม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนันนัทธ์ จันทร์รินทร์. 2550. “อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.” **การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550. **สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เชาว์ โรจนแสง. 2544. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐา กริหิรัญ. 2550. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2546. **การจัดการทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- คนัย เทียนพุดิ. 2546. การจัดการทรัพยากรบุคคล ภาคกิจที่ท้าทาย. กรุงเทพฯ : บั๊คแบงก์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา ผลอนันต์. 2546. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลแนวทางการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.
- ชนวาริชาฎ ศิวกาณูจน์ และบุรินทร์ ค.ศรีวงษ์. 2554. “ความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.” วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย. 2(2) : 331-341
- นเรศ ภูโคกสูง. 2541. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)”. สำนักพิมพ์โยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กรุงเทพฯ : บั๊คชาติวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทิยา บุญชะจินดา. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายและการตั้งใจลาออกของผู้ที่ทำงานด้านนิติเวช.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบั๊คชาติ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บั๊คชาติวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัทธยา ภูแ่มไสย์. 2547. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางในเขตจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบั๊คชาติ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นวลอนงค์ ศรีธัญญรัตน์. 2534. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบั๊คชาติ สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บรรพต ศรีวิเศษ. 2550. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด.” งานวิจัยปริญญามหาบั๊คชาติ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญรวย ฤาชัย. 2543. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : แพรววิทยา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซ็ท.
- ปวีณ์นุช งามวงศ์. 2548. “ความเหนื่อยหน่ายที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและการตั้งใจลาออกของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม.” ปริญญาศิลปศาสตรมหาบั๊คชาติ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ประพาฬศรี ลิมสุคนธ์. 2553. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการบัญชีกรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์.” ปริญญามหาบั๊คชาติ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปียาพร ห้องแซง. 2555. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความผู้พันธ์ในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบั๊คชาติ สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ปาไลตา วิปุลากร. 2555. “การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน).” บัณฑิตศึกษาคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พะยอม วงศ์สารศรี. 2538. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : วิชาวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เพ็ญรัตน์ วิเศษปรีชา. 2550. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่ได้รับเลือกเป็นนายจ้างดีเด่นแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา บริษัท ฟาบริเนท จำกัด.” สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มนัส บุญวงษ์. 2539. จิตวิทยาการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม.
- เรียบ ศรีทอง. 2540. มนุษย์สัมพันธ์มิติใหม่แห่งการสร้างสัมพันธ์อันยั่งยืน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ลักษณะชัย ชนะวังน้อย. 2554. “ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายโทร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วันทนา ทิวะกะลิน. 2557. “ความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิภาพการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานบริษัท ดีสโตน จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยชนบุรี.
- วาโร เฟิงสวัสดิ์. 2550. สถิติประยุกต์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วาริชาฎ สิวกาญจน์. 2553. “ความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วาริชาฎ สิวกาญจน์ และบุรินทร์ ต.ศรีวงษ์. 2554. “ความเหนื่อยล้าในการทำงานของเภสัชกรโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.” ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุทธิพร จิตต์เที่ยง. 2553. “ความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).” ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศศิวิมล ปราบหงส์. 2556. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคเหนือ 2.” ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลก ธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2552. **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย.**
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. 2542. “อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ □ ความหมายและการวัด.” วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 5(2) : 168-178.
- สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล. 2555. “ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุภาณี จินดาหลวง. 2550. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สิริพร แซ่ฉั่ว. 2553. “ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2558. **สรุปสถานการณ์อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ SMEs ไทย.** [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.sme.go.th/th/images/data/SR/download/2015/บทความ/สรุปสถานการณ์อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย.pdf>.
- อมรรัตน์ พุฒซ้อน. 2554. “การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการจ้างงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ผลิตภัณฑ์พลาสติก นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- อัสวีนิ นามะกันคำ. 2542. “ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการที่ให้บริการปรึกษาในโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Alderfer, Clayton P. Existence. 1972. **Relatedness, and Growth : Human Needs in Organizational Settings.** New York : Free Press.
- Byars, Lloyd L ; & Leslie W. Rue. 1997. **Human Resource Management.** 5th ed. Llionis Richard D. Irwin, Inc.
- French, Wendell L. and Cecil H. Bell, Jr. 1974. **Organization Development : Behavioral Science Interventions for Organization Improvement.** 4th ed. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Gillmer. 1971. **Industrila and organizational psychology.** New york : McGraw-Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Ivancevich, John M. 1998. **Hyman Resource Management**. 7th ed. USA : Mc Graw Hill, Inc.,
- Kim, H. J. Shin, K. Y. & Swanger, N. 2009. "Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions [Electronic Version]." **International Journal of Hospitality management**. 8(1) : 96-104.
- Locke. 1976. **The Nature and Causes of Job Satisfaction**. Chicago : Rang McNally.
- Maslach, Christina and Susan E. Jackson. 1981. "The Measurement of Experienced Burnout." **Journal of Occupational Behavior**. 2 : 99-113.
- Maslow, Abraham H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Haper & Row.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. 2001. "Job Burnout." **Annual Reviews Psychology**. 53 : 397-422.
- Muldary, T.W. 1983. **Burnout and Health Professionals :Manifestations and Management**. California : Capistrano Press.
- Mondy,R. Wayne, Roert. M. Noe,; & Sahne R. Premeaux. 1999. **Human Resource Management**. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall International, Inc.
- Morse, Nancy C. 1958. **Satisfactions in the White Callar Job**. Am – Arbor : University of Michigan.
- Mondy, Noe. And Premeaux. 1999. **Human Resource Management**. Upper Saddle River NJ : Simon and Schuster Company.
- Simendinger, E.A. and Moor, T.F. 1985. **Organizational Burnout in Health Care Facilities**. U.S.A. : Aspen Systems Corporation.
- Strauss, George and Sayless, Leonard R. 1960. **Personnel: The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs, New York : Prentice – Hall.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation**. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Weiss, D.J., & et. al. 1967. **Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire**. Minneapolis : University of Minnesota.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม
เลขที่.....

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย
บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนียวล้าในงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัยเรื่อง บทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเหนียวล้าในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ท แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่นำเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้นำเสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนียวล้าในงาน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและลดความเหนียวล้าในงาน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

นายณัฐพงศ์ โพธิ์สุทธานนท์

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาดเห็นาไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

มากกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี

มากกว่า 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี

มากกว่า 40 ปี แต่ไม่เกิน 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส / อยู่ด้วยกัน

หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

มากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 15,000 บาท

มากกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท

มากกว่า 25,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท

6. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี

มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี

มากกว่า 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี

มากกว่า 9 ปี แต่ไม่เกิน 12 ปี

มากกว่า 12 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์					
1. บริษัทของท่านมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมกับงาน					
2. บริษัทของท่านมีการออกแบบงานเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. บริษัทของท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่เหมาะสม					
4. บริษัทของท่านมีการกำหนดลักษณะงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
ด้านการสรรหา					
5. บริษัทของท่านมีการสรรหาบุคคลทั้งภายในและภายนอกเพื่อเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ว่าง					
6. บริษัทของท่านมีระบบการสรรหาพนักงานอย่างเหมาะสม ทำให้ได้พนักงานที่มีศักยภาพเหมาะสมกับงาน					
7. บริษัทของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครอย่างชัดเจน					
8. บริษัทของท่านมีรูปแบบการสรรหาพนักงานที่หลากหลาย เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ ที่เหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา					
9. บริษัทของท่านมีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานมีทักษะเฉพาะด้านและทั่วไป					
10. บริษัทของท่านมีการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานอย่างต่อเนื่อง					
11. บริษัทของท่านมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมและพัฒนาในหลักสูตรที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
12. บริษัทของท่านมีการอบรมเรื่องการจัดการความเครียดให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม					
ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์					
13. บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง					
14. บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงาน					
15. บริษัทของท่านมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
16. บริษัทของท่านมีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม ช่วยส่งเสริมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน					
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ					
17. บริษัทของท่านมีระบบการทำงานที่ปลอดภัยต่อพนักงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความปลอดภัยและสุขภาพ					
18. บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานด้านความปลอดภัย					
19. บริษัทของท่านมีการจัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่เป็นระยะๆ					
20. บริษัทของท่านมีการกำหนดชั่วโมงในการทำงานที่เหมาะสม					
ด้านแรงงานสัมพันธ์					
21. บริษัทของท่านมีระบบร้องทุกข์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานสื่อสารถึงปัญหาต่างๆ					
22. บริษัทของท่านมีการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
24. บริษัทของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการทำงาน					
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
25. บริษัทของท่านมีการแจ้งนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานทราบ					
26. บริษัทของท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในงานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน					
27. บริษัทของท่านมีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบถึงข้อที่การได้รับการปรับปรุง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	น้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
28. บริษัทของท่านมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรมเที่ยงตรง โปร่งใสและตรวจสอบได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	น้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในที่ทำงาน					
2. ท่านมีความรู้สึกพอใจที่ได้บรรลุเป้าหมายจากการทำงาน					
3. ท่านพอใจที่มีงานให้ทำตลอดเวลาในที่ทำงาน					
4. ท่านพอใจที่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
5. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้สอนงานคน					
6. ท่านพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายในที่ทำงาน					
7. ท่านพอใจกับค่าตอบแทนจากการที่ทำงานที่ได้รับจากบริษัท					
8. ท่านพอใจที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านพอใจที่มีโอกาสที่ได้ใช้วิธีการทำงานของตนเอง					
10. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานอย่างอิสระ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
11. ท่านพอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ไม่ค้านกับหลักศีลธรรมในที่ทำงาน					
12. ท่านพอใจที่ได้รับคำชมเชยในการทำงาน					
13. ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ใช้การตัดสินใจด้วยตนเอง					
14. ท่านพอใจที่มีความมั่นคงในการทำงาน					
15. ท่านพอใจที่มีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับในที่ทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
17. ท่านพอใจที่ได้รับการยอมรับในที่ทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
18. ท่านพอใจกับวิธีการแก้ไขปัญหของ ผู้บังคับบัญชา					
19. ท่านพอใจกับความสามารถในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา					
20. ท่านพอใจที่ได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย					
21. ท่านพอใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความเหนื่อยล้าในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์					
1. ท่านรู้สึกห่อเหี่ยวจากการทำงาน					
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานลดลง					
3. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากสภาพที่กดดันในการทำงาน					
4. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนและรู้สึกว่าท่านจะต้องทำงานอีกวัน					
5. ท่านรู้สึกหมดแรงเมื่อสิ้นสุดเวลาทำงาน					
ด้านความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น					
6. ท่านชอบความเป็นส่วนตัวและหลีกเลี่ยงการพบปะเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านไม่เคยใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านรู้สึกไม่ชอบเมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้าจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา					
10. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานไม่เป็นมิตร					
ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงานลดลง					
11. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานของท่าน ท่านไม่สามารถแก้ไขได้					
12. ท่านไม่มีจุดหมายหรือเป้าหมายในการทำงาน					
13. ทั้งที่ท่านทุ่มเททำงานอย่างตั้งใจ แต่งานที่ท่านทำไม่ค่อยประสบความสำเร็จ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเหนื่อยล้าในงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	ปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงานลดลง (ต่อ)					
14. ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า เนื่องจากการทำงานที่ท่านไม่สนใจ					
15. ผลการปฏิบัติงานของท่านไม่ได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในงานและลดความเหนื่อยล้าในงาน

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	ณธิพงศ์ โพธิ์สุทธานนท์
วัน เดือน ปีเกิด	10 มิถุนายน 2534
ที่อยู่	2/778 ถ.สุขุมวิท แขวง/ตำบล สำโรงเหนือ เขต/อำเภอ เมืองสมุทรปราการ สมุทรปราการ 10270
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2556 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเคมีสิ่งแวดล้อม สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2556 – 2557 พนักงานแผนกตรวจสอบคุณภาพ บริษัท ซีเอ็นเอส พาร์ต แมนูแฟกเจอร์ริง จำกัด พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม บริษัท ซูโซค รีไซเคิล จำกัด
E-mail	NateepongP@gmail.com

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้