

การศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อบริษัท
กรณีศึกษา บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตจังหวัดชลบุรี

รัตนา ประภาการ

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2557

THE STUDY OF EMPLOYEE'S EXPECTATION ON WORKING
CASE STUDY PLASTICS MANUFACTURING IN CHONBURI PROVINCE

Ratana Praphakarn



A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
in Executive Enterprise Management

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2014

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อบริษัท กรณีศึกษา

โดย

บริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตจังหวัดชลบุรี

สาขาวิชา

รตนา ปรภาการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนวัต เจริญสุข

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

..... กรรมการ
(อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายธัญญา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนวัต เจริญสุข)

รตนา ประภาการ : การศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อบริษัท กรณีศึกษา บริษัท
กลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกในเขตจังหวัดชลบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์อโนวัต
เจริญสุข, 57 หน้า.

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อการ
ทำงานในบริษัทกรณีศึกษา กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นพนักงานในบริษัทกรณีศึกษา โดยมี
กลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานระดับหัวหน้างานและระดับผู้จัดการแผนก ผู้ศึกษากำหนดวิธี
การศึกษาด้วยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 100% โดยกลุ่มเป้าหมายมีจำนวนทั้งหมด 71 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าสถิติได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลสรุปการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการศึกษารายด้านพบว่า ความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานในบริษัท
กรณีศึกษาด้านที่มีคะแนนสูงสุดคือด้านนโยบายและการบริหารองค์การรองลงมาคือด้านความ
มั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้าน
ความมีชื่อเสียงของบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับโดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมี
อีก 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านการบริหารงานของบริษัท ด้านโอกาสก้าวหน้าในการ
ทำงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน พนักงานระดับหัวหน้าและระดับ
ผู้จัดการของบริษัทกรณีศึกษาต่างมีความคาดหวังว่าบริษัทจะมีนโยบายการบริหารองค์การที่ดี
ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงานสามารถทำงานจนกระทั่งปลดเกษียณได้ มีความสัมพันธ์ที่ดี
ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการมีลักษณะงานที่ปฏิบัติที่
ดีคือลักษณะงานมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย มีความหลากหลายมีปริมาณงานที่เหมาะสม
และสามารถทำให้บรรลุผลได้ในรายละเอียดเรื่องลักษณะงานที่มีโอกาสใช้ทักษะภาษา
ต่างประเทศพบว่ามีความคาดหวังในระดับน้อยความมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัททำให้พนักงานมี
ความภาคภูมิใจ และมีสภาพการทำงานที่ดี

บัณฑิตวิทยาลัย

ลายมือชื่อนักศึกษา

สาขาวิชา การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ปีการศึกษา 2557

RATANA PRAPHAKARN : THE STUDY OF EMPLOYEE'S EXPECTATION ON
WORKING : CASE STUDY PLASTICS MANUFACTURING IN CHONBURI
PROVINCE. ADVISOR : ASST. PROF. ANUWAT CHAROENSUK, 57 PP.

The purpose of this study was to examine the expectations of employees to work in the case study. The group used in this study is a case study in the company . By targeting staff supervisor and manager. The study determined how the study subjects were 100% of the target with a total of 71 people were used to collect data was ranging between 5 levels. Analysis of samples using the statistics software package for statistical analysis are the average percentage the standard deviation .

The results of the study were as follows:

The results of the study found expectations of employees to work in the company with the highest score is the case for policy and management, followed by the security forces at work, relationship between individuals in the organization. The nature of the practice the reputation of the company terms of working conditions respectively, all at a high level and the other 3 are moderate, the management of the company. The opportunities to work and the compensation and benefits in the work place. Senior leaders and managers of case studies with the expectation that the company has a policy of good corporate management. The stability of the work ,can work until retirement. There are good relationships between individuals in organizations, both colleagues and supervisors. Including the nature of the good practice is job is interesting and challenging, diverse workloads, and is able to achieve, but the details of the nature of the potential use of foreign language skills found. that expectations are low level. The reputation of the company, its employees are proud. And good working conditions.

Graduate School

Student's Signature.....

Field of Study Executive Enterprise Management Advisor's Signature.....

Academic Year 2014

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อนุวัต เจริญสุข อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณะอาจารย์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหารทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข เนื้อหา รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายธัญญา ที่กรุณา รับเป็นประธานกรรมการและกรรมการในการสอบรายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ ดังนั้น ทางผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณท่านต่างๆ เหล่านี้เป็นอย่างสูงขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม ตลอดจนบิดามารดาที่ให้ความสนใจในการทำสารนิพนธ์ด้วยดีเสมอมา จึงทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี สุดท้ายนี้ทางผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านที่สนใจเพื่อนำไปใช้ในการประกอบความรู้ในอนาคต หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาจึงขอภัยเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

รัตนา ประภาการ

TNI

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญรูป	ฏ
 บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามคำศัพท์	5
2 แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theory)	7
ทฤษฎีความคาดหวัง	11
ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
3 วิธีดำเนินการศึกษา	19
แบบของการศึกษา	19
ขอบเขตการศึกษา	19
ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกคัดเลือกตัวอย่าง	19
วิธีการศึกษา	19
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐาน	23
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แต่ละด้าน.....	25
บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	45
ข้อเสนอแนะในการศึกษา	46
บรรณานุกรม.....	47
ภาคผนวก	50
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	51
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	57

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายด้าน	25
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	26
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	26
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	27
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	28
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	29
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	30
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านการบริหารงานของบริษัท	31
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร.....	31
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านสภาพการทำงาน.....	32
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนก ภาพรวมเพศชาย.....	32
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ภาพรวมเพศหญิง	33
14 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางเพศ.....	33
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตามช่วง อายุ 31-39 ปี	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตามช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป.....	34
17 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางอายุ	35
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี.....	35
19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ระดับการศึกษาปริญญาตรี.....	36
20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี.....	36
21 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางระดับการศึกษา	37
22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ลักษณะงานสำนักงาน.....	38
23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ลักษณะงานการผลิต.....	38
24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ลักษณะงานสนับสนุนการผลิต	39
25 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางลักษณะงาน.....	39
26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ตำแหน่งหัวหน้างาน	40
27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ตำแหน่งผู้จัดการ	41
28 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางตำแหน่งงาน.....	41
29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี.....	42
30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงานระหว่าง 1-2 ปี.....	42
31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงานระหว่าง 2-5 ปี.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงาน มากกว่า 5 ปี..... 43
33	ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางอายุงาน..... 44



THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

TNI

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	โครงสร้างการบริหาร	3
2	จำนวนพนักงานตามลำดับตำแหน่งงาน	4
3	กรอบแนวความคิด	6
4	ทฤษฎีความคาดหวังของ Maslow's	8



TNI

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รายงานรายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดชลบุรีไตรมาส 3 ปี 2556 (กรกฎาคม-กันยายน 2556) โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี พบว่าความต้องการแรงงานในจังหวัดชลบุรี ในช่วงไตรมาส 3/2556 (เดือนกรกฎาคม-กันยายน 2556) นายจ้าง/สถานประกอบการได้แจ้งตำแหน่งงานว่างกับสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี จำนวน 11,794 อัตรา ซึ่งเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วร้อยละ 50.8 (5,989 อัตรา) และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปี 2555 ร้อยละ 63.5 (7,491 อัตรา) สำหรับผู้สมัครงานในไตรมาสนี้มีจำนวน 10,951 คน เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วร้อยละ 95.1 (10,419 คน) และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของ ปี 2555 ร้อยละ 93.7 (10,265 คน) การบรรจุงาน 4,923 อัตรา เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่แล้วร้อยละ 91.3 (4,497 อัตรา) และเพิ่มขึ้นจากไตรมาสเดียวกันของปี 2555 ร้อยละ 89.3 (4,394 คน) อัตรา การบรรจุงานต่อตำแหน่งว่างงานเท่ากับร้อยละ 41.7 ส่วนตำแหน่งงานว่างตามระดับการศึกษาที่ต้องการ สูงสุดคือ ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความต้องการร้อยละ 31.0 (3,656 อัตรา) รองลงมาเป็น ระดับปริญญาตรี มีความต้องการ ร้อยละ 29.0 (3,420) ระดับปวส. ร้อยละ 21.0 (2,477 อัตรา) ระดับปวช. ร้อยละ 14.0 (1,651 อัตรา) อื่นๆ ร้อยละ 3.0 (354 อัตรา) และปริญญา โท ร้อยละ 2.0 (236 อัตรา) และ สำหรับประเภทอุตสาหกรรมที่มีตำแหน่งงานว่างมากที่สุด คือ อุตสาหกรรมการผลิต ร้อยละ 60.5 (7,135 อัตรา) รองลงมาเป็นการขายส่ง การขายปลีก การซ่อมแซม ยานยนต์ รถจักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน ร้อยละ 9.5 (1,120 อัตรา) การก่อสร้าง ร้อยละ 8.6 (1,014 อัตรา) และการขนส่ง สถานที่เก็บสินค้าและการคมนาคม ร้อยละ 8.2 (967 อัตรา)

จากรายงานดังกล่าวพบว่าความต้องการแรงงานในจังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้นในทุกประเภทธุรกิจโดยเฉพาะ ประเภทอุตสาหกรรมที่มีตำแหน่งงานว่างมากที่สุด คือ อุตสาหกรรมการผลิต ร้อยละ 60.5 ซึ่งต่อับวิชาชีพในในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกอยู่ในประเภท อุตสาหกรรมการผลิตเช่นเดียวกันจึงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าว บริษัทต่างๆ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการธำรงรักษาบุคลากรที่มีค่าขององค์กรไว้ ซึ่งการจะวางแผนกลยุทธ์ ได้ดีนั้นการรู้และเข้าใจความคาดหวังของพนักงานจะช่วยให้การวางแผนนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพนักงานที่มีความชำนาญลาออกหรือพ้นสภาพการเป็นพนักงาน การหาคนใหม่มาทดแทน (Recruit) ส่วนใหญ่มักไม่ทันตามความต้องการของผู้ร้องขอส่งผลกระทบโดยตรงกับต้นทุนการผลิตโดยเฉพาะแรงงานที่เป็นกลุ่มหัวหน้างานและช่างควบคุมงานซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรมทั้งความรู้ด้านเทคนิคและการจัดการรวมทั้งการฝึกทักษะเป็นระยะเวลา

นาน 1-2 ปี เนื่องจากหลักสูตรการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมได้ทุกสาขา ผู้ประกอบการต้องแสวงหาความรู้เองจากแหล่งต่างๆ เช่น จากผู้ผลิตเครื่องจักรอุปกรณ์หรือผู้ผลิตวัตถุดิบ หรือเข้ารับการอบรมร่วมกับสมาคมที่เกี่ยวข้องเมื่อพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในช่วงระหว่างการเรียนรู้จะทำให้เกิดการทำงานที่ผิดพลาดบ่อยอันเนื่องมาจากความไม่ชำนาญ เกิดความเสียหายหรือของเสียในกระบวนการซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงที่ทำให้ต้นทุนการผลิตขององค์กรสูงขึ้น

จากข้อมูลขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ ILO (International Labor Organization) ได้มีการทดลองศึกษาเรื่องต้นทุนค่าใช้จ่ายในกรณีการรับพนักงานใหม่และนำไปฝึกจนมีทักษะในการทำงานจนเป็นที่น่าพอใจ พบว่ามีต้นทุนเฉลี่ยประมาณ 40% ของเงินค่าจ้างต่อปี

ตัวอย่าง

พนักงาน 1 คน ค่าแรง 12,000 บาท/เดือน

มีรายได้ 144,000 บาท/ปี

ต้นทุน 40 % คิดเป็น 57,000 บาท/ปี

ความเป็นมาของต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก

บริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2532 ด้วยทุนจดทะเบียน 60 ล้านบาท ประกอบธุรกิจผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกสำหรับเครื่องสำอาง

พนักงานประจำ 1,200 คน

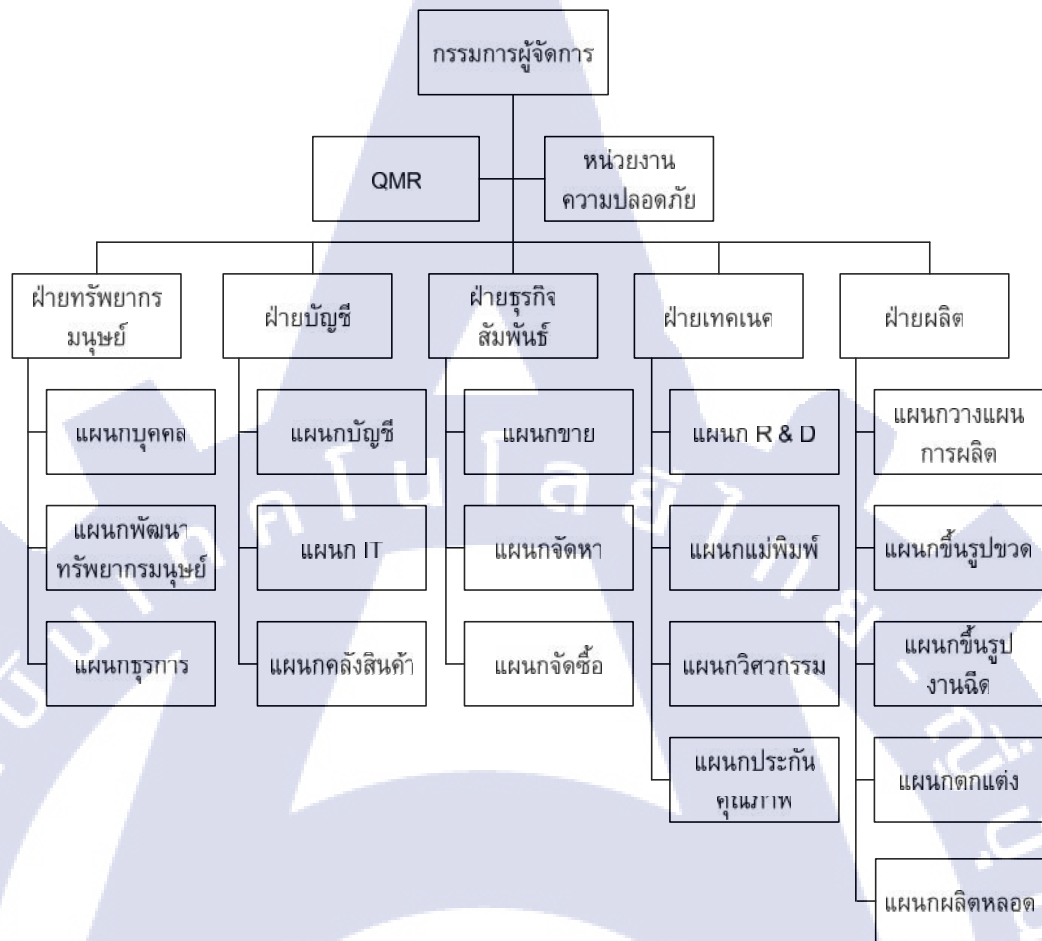
ใช้พนักงาน Subcontract 80 คน

การทำงาน 2 กะ

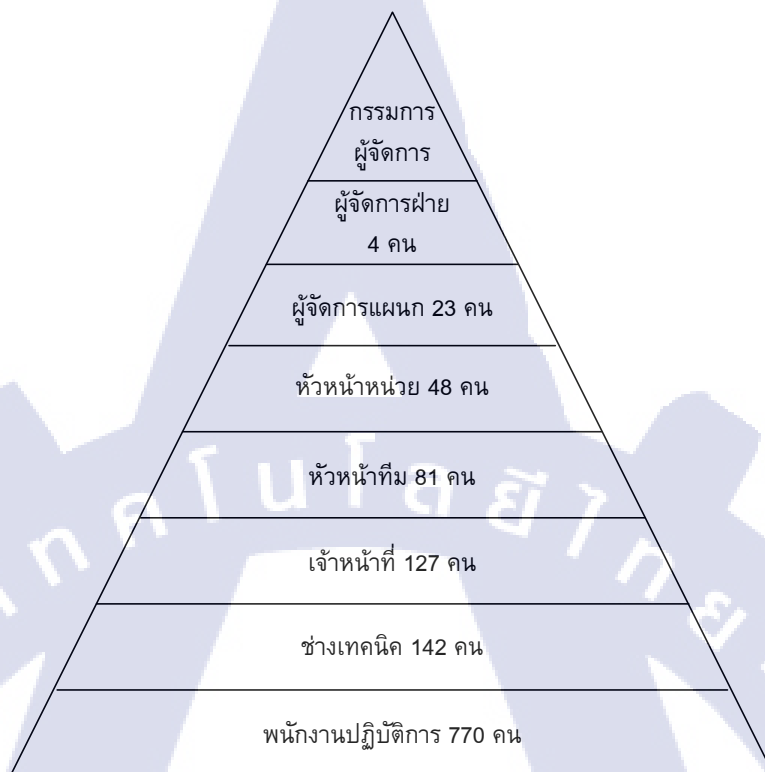
เวลาทำงาน กะเช้าเวลา 07.30-17.50 กะกลางคืนเวลา 19.30-05.50 น.

จำนวนวันทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หยุดวันเสาร์และอาทิตย์

ได้รับการรับรองการปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานไทย



รูปที่ 1 โครงสร้างการบริหาร



รูปที่ 2 จำนวนพนักงานตามลำดับตำแหน่งงาน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจเรื่องการศึกษาถึงความคาดหวังของพนักงานซึ่งจะเป็นข้อมูลให้องค์กรสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนกลยุทธ์ด้านการธำรงรักษาบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก

ขอบเขตของการวิจัย

งานศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกโดยใช้กลุ่มตัวอย่างต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในช่วงเวลาไตรมาส 4 ปี 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บริษัทได้ทราบถึงความคาดหวังของพนักงานในด้านต่างๆ
2. สามารถใช้ข้อมูลเป็นฐานความรู้ในการพัฒนางานทางด้านการธำรงรักษาบุคลากรขององค์กรได้

นิยามคำศัพท์

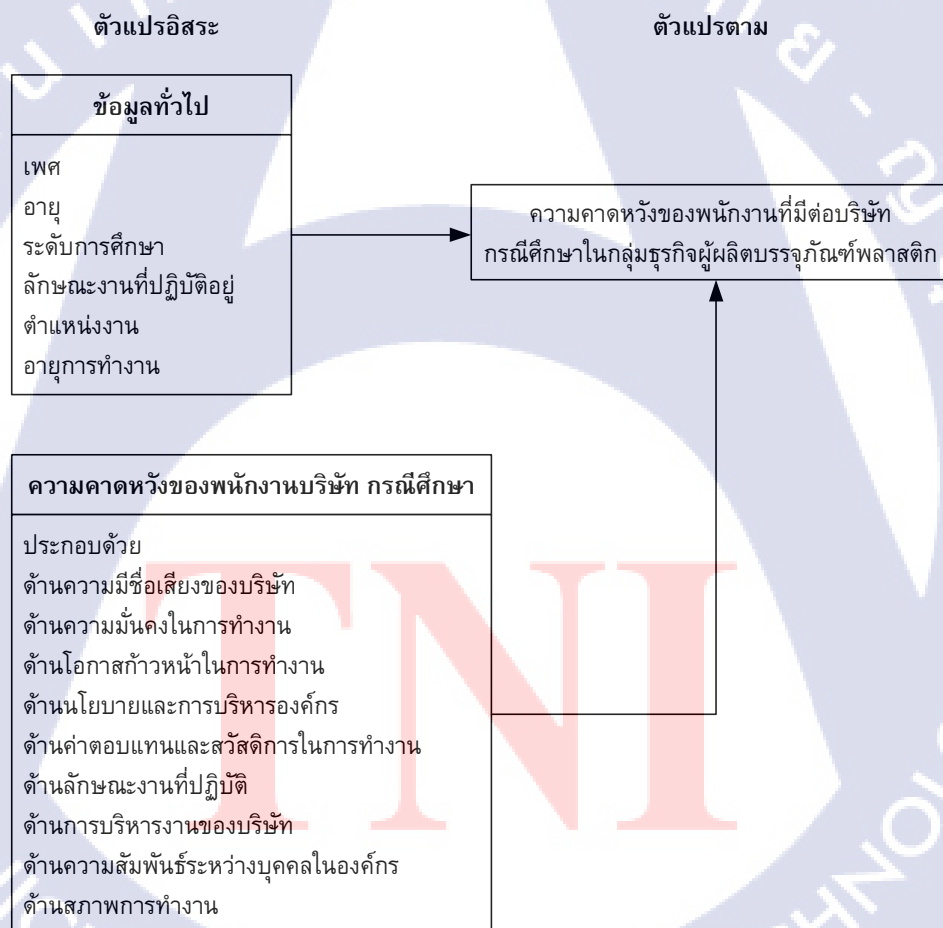
1. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่มีระดับหัวหน้าหน่วยและผู้จัดการแผนก
2. **ความคาดหวัง** หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น เป็นการคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่ควรจะเป็นของเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้นซึ่งส่วนมากจะเป็นผลลัพธ์ในทางบวก
3. **ความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานในต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก** หมายถึง สิ่งที่พนักงานต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกต้องการและเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของการทำงานในบริษัท ซึ่งประกอบด้วย (อนุวัต เจริญสุข. 2558 : 3)
 - ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท หมายถึง การได้ร่วมงานกับต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก ทำให้เป็นที่ยอมรับในสังคมและภาคภูมิใจในการทำงาน
 - ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การได้ร่วมงานกับต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกมีความมั่นคงในการทำงานสูงและสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ
 - ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้ร่วมงานกับต่อบริษัทกรณีศึกษาในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติกมีโอกาสส่งไปฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกอย่างมีระบบและเลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้
 - ด้านนโยบายและบริหารขององค์กร หมายถึง มีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจน นโยบายการดำเนินธุรกิจมีความชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้และให้ความสำคัญคุณภาพชีวิตของพนักงานให้งานมีประสิทธิภาพมาก
 - ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน หมายถึง ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทควรจะให้กับพนักงาน เช่น สวัสดิการการรักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าที่พักอาศัย ตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น
 - ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจเหมาะสม หลากหลาย ทำความดีความสามารถสูง สามารถใช้ทักษะภาษาต่างประเทศมาใช้กับงานและสามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ด้านการบริหารงานของบริษัท หมายถึง รูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน บริษัทมีความยุติธรรมเสมอภาคกับพนักงานทุกคนและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป

- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง ผู้บริหารมีความเป็นกันเองมีความเข้าใจ สามารถปรึกษาในทุกๆ เรื่องได้ และมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน

- ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีความปลอดภัย สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีสถานที่พักผ่อนสันทนาการที่ดีเพียงพอ

กรอบแนวคิดการวิจัยเป็นขั้นตอนของการนำเอาตัวแปรและประเด็นที่ต้องการทำวิจัยมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปของคำบรรยาย



รูปที่ 3 กรอบแนวความคิด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนสำคัญ คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theory)
 - 1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)
 - 1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland)
2. ทฤษฎีความคาดหวัง
3. ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theory)

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

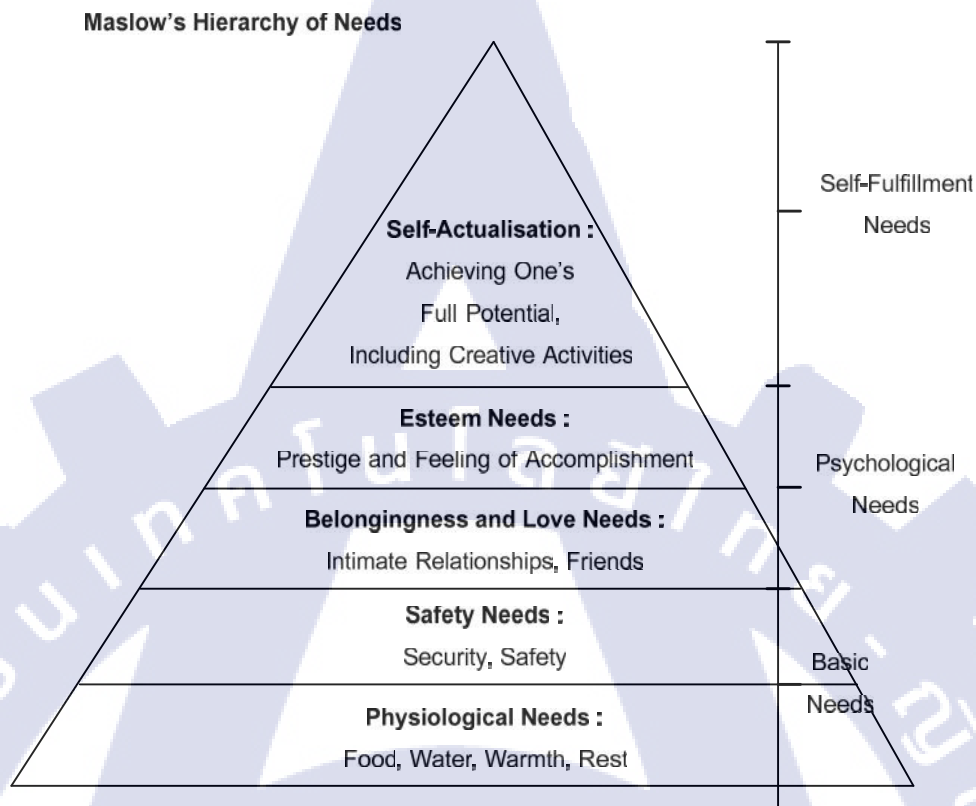
เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดิส เป็นทฤษฎีที่รู้จักกัน มากที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งระบุว่า บุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญ ของทฤษฎีนี้มีสามประการ คือ

บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจาก ความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนองตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

มาสโลว์ เห็นว่าความต้องการของบุคคลมีห้ากลุ่มจัดแบ่งได้เป็นห้าระดับจากระดับต่ำ ไปสูง เพื่อความเข้าใจ มักจะแสดงลำดับของความต้องการเหล่านี้ โดยภาพ ดังนี้



รูปที่ 4 ทฤษฎีความคาดหวังของ Maslow's

ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ ต่อพนักงาน ทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยใน การปฏิบัติงาน เป็นต้น

ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้าง สถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้าง การนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จ ของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองแลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการ ความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความ สามารถ ให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจาก ความขาดแคลน (Deficiency Needs) เป็น ความต้องการ ระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็น ความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (Growth Needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความ สมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการ สนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูง จะได้รับการสนองตอบ จาก ปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้ว จะไม่สามารถ เป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป แม้ผลวิจัย ในเวลาต่อมา ไม่สนับสนุนแนวคิดทั้งหมดของ มาสโลว์ แต่ทฤษฎีลำดับความต้องการของเขา ก็เป็นทฤษฎีที่เป็นพื้นฐาน ในการอธิบาย องค์ประกอบของ แรงจูงใจ ซึ่งมีการพัฒนาในระยะหลังๆ

2. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์ (McClelland)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch))

เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff))

เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower))

เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนด์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย (อนูวัต เจริญสุข. 2558 : 9-10) ทฤษฎีแรงจูงใจนี้กล่าวว่า พนักงานจะมีแรงจูงใจเมื่อพวกเขารับรู้ความพยายามของพวกเขาจะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานและท้ายสุดจะได้รางวัลและผลลัพธ์ที่พนักงานต้องการ หรือกล่าวโดยง่ายคือ การที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น ในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจเช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการ แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขา จึงเป็นไปได้ไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจการเชื่อมโยงรางวัลกับผลงานและการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานซึ่งมีส่วนประกอบได้แก่

1. Effort to Performance Expectancy ซึ่งหมายถึง โอกาสที่ความพยายามของพนักงานจะเป็นทำให้งานที่ได้มีความน่าพอใจ ซึ่งความคาดหวัง (Expectancy) นี้แสดงถึงความรับรู้ของพนักงานว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความยากขนาดไหน พนักงานที่คิดว่าสามารถทำงานได้ดีจะมีความคาดหวังสูงกว่าพนักงานที่คิดว่าตนเองทำงานนั้นไม่ได้ ซึ่งต้องไปดูว่าส่วนใดที่ขาด เช่น ทักษะ ความรู้ เวลาหรือประสบการณ์ หัวหน้าควรจะจ่ายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน เพื่อจะให้งานนั้นประสบความสำเร็จได้

2. Performance to Outcome Instrumentality หมายถึง โอกาสที่งานหรือการกระทำที่เกิดขึ้นจะนำสู่ผลลัพธ์ที่ปรารถนา โดยพนักงานที่รับรู้ว่าจะงานที่มีคุณภาพจะทำให้ได้รับผลลัพธ์หรือผลตอบแทนที่เหมาะสมจะทำให้ระดับ Instrumentality สูง โดยหัวหน้าต้องให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสมและทันเวลาเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในส่วนนี้ด้วย

3. Desired Outcomes and Valence หมายถึง ความชื่นชอบของบุคคลในผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น บางคนอาจชอบที่จะได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น แต่บางคนอาจต้องการวันหยุดเพิ่มขึ้น โดยผลลัพธ์อาจเกิดในด้านดีหรือด้านไม่ดีต่อบุคคลได้ เช่น การจ่ายเงินเดือนเพิ่มย่อมเป็นด้านดีต่อทุกคน แต่การแต่งตั้งผู้จัดการ (หลักจากทำงานได้ดี) อาจทำให้พนักงานบางส่วนไม่พอใจได้

ตามทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่าผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแก้ไขสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือและคุณค่าจากผลลัพธ์สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. ปรับปรุงขั้นของ Expectancy ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็นและระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ปรับปรุงขั้นของ Instrumentality โดยให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน ผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจนและเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้ โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ปรับปรุงขั้นของ Valence โดยให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการแต่ละบุคคลและพยายามปรับการให้รางวัล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary : 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

ชิษณุกร พรภาณวิทย์ (2540 : 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

สิริวรรค์ อัสวกุล (2528 : 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988 : 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

สรุปว่าความคาดหวังหมายถึง การคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่ควรจะเป็นของเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้นซึ่งส่วนมากจะเป็นผลลัพธ์ในทางบวก

ทฤษฎีสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการแรงงานไม่ว่าจะเป็นในภาคอุตสาหกรรมหรือภาคเกษตรกรรมมีที่มาจากปรัชญาและแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสวัสดิการแรงงานซึ่งเป็นลักษณะการให้หรือวิธีการจัดสวัสดิการแรงงานแตกต่างกันออกไปตามปรัชญาและแนวความคิดนั้นๆ ทฤษฎีสวัสดิการแรงงานต่างๆ ตามที่ M.V. Moorthy กล่าวไว้มีดังนี้

- สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการบังคับควบคุม (The Policing Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดที่เชื่อว่าคนส่วนใหญ่ในโลกมีแนวโน้มที่จะเป็นคนเลวมากกว่าคนดีหรือชอบที่จะเอาเปรียบผู้อื่นโดยเฉพาะคนรวยก็มักจะเอาเปรียบคนจนเปรียบเสมือนนายจ้างที่เอาเปรียบลูกจ้างด้วยวิธีต่างๆ ทำให้ลูกจ้างหมดกำลังใจและไม่พอใจในการทำงานขึ้นได้ถ้าปราศจากการกำหนดมาตรฐานการให้ความมั่นคงจากรัฐ (State Security) ดังนั้นการกำหนดเป็นกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ความเชื่อดังกล่าวจึงเป็นมูลเหตุให้มีกฎหมายข้อบังคับการใช้แรงงานให้เกิดความเป็นธรรมขึ้นในสังคมป้องกันการกดขี่ลูกจ้างจากนายจ้างและการที่จะให้กฎหมายบังคับใช้ได้ผลดีโดยการตรวจตราจากเจ้าหน้าที่อย่างรัดกุมและใกล้ชิด อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวความคิดนี้ว่าผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจตราดูแลให้

นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมายควรแนะนำชี้แจงหรือชักชวนให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมายเพราะการชักชวนเป็นเทคนิคที่จะทำให้นายจ้างปฏิบัติตามโดยเต็มใจไม่รู้สึกรู้ว่าถูกบังคับการตรวจตราก็ถือได้ว่าเป็นการแทรกแซงทางกฎหมายของการอยู่ร่วมกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้างอีกทางหนึ่งเป็นสาเหตุให้นายจ้างไม่พอใจและพยายามหลบเลี่ยงในที่สุดตลอดจนการจัดสวัสดิการแรงงานบางอย่างนายจ้างต้องเต็มใจจัดให้เองกฎหมายไม่สามารถบังคับได้เช่นในการจัดสวัสดิการสหภาพการให้แก่ลูกจ้างการให้ค่ารักษาหรือเมื่อลูกจ้างมีปัญหาเป็นต้น

- สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความเชื่อทางศาสนา (The Religious Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้ได้สนับสนุนให้มีกฎหมายบังคับในเรื่องการจัดสวัสดิการแรงงานแต่เชื่อว่านายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างก็เนื่องจากนายจ้างเป็นผู้มีศีลธรรมยึดถือในศาสนาว่าทำดีย่อมได้ดีหรือหวังผลในชาติหน้าการจัดสวัสดิการแรงงานให้ลูกจ้างมีความเป็นอยู่ที่ดีในชาตินี้ผลตอบแทนก็จะกลับสู่นายจ้างในชาติหน้าด้วยทฤษฎีนี้เชื่อว่าศาสนาเป็นพื้นฐาน

ในการที่นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานในแต่ละสังคมการจัดโดยหวังผลเป็นส่วนบุญเป็นการให้ตามความพอใจของนายจ้างจึงอาจขาดหลักการที่ดีไป

- สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความรักเพื่อนมนุษย์ (The Philanthropic Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์ทั่วไปย่อมรักเพื่อนมนุษย์ด้วยกันมีความต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้ยากนายจ้างที่เชื่อในทฤษฎีนี้ก็จะจัดสวัสดิการแรงงานให้ลูกจ้างอย่างดีและไม่หวังสิ่งตอบแทนดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเป็นเรื่องของความสมัครใจของนายจ้างซึ่งเป็นไปได้น้อยกว่าและกว้างขวางน้อยกว่าการบังคับด้วยกฎหมาย

- สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการปฏิบัติแบบบิดาต่อบุตร (The Paternalistic Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้มีแนวความคิดที่ว่านายจ้างและลูกจ้างเปรียบเสมือนบิดากับบุตรบิดาเป็นผู้เลี้ยงดูบุตรที่อยู่ในฐานะช่วยตนเองไม่ได้เต็มที่ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าเป็นการจัดสวัสดิการแรงงานแบบเครือญาติถือว่าลูกจ้างและนายจ้างอยู่ในครอบครัวอุตสาหกรรมเดียวกันมีผลประโยชน์ร่วมกันดังนั้นสมาชิกในครอบครัวที่อาวุโสกว่าจะมีบทบาทเป็นผู้จัดการด้านสวัสดิการดูแลความเป็นอยู่ของผู้ที่เยาว์วัยกว่านายจ้างเปรียบเสมือนบิดาหรือผู้ที่อาวุโสที่สุดในโรงงานของตนลูกจ้างเปรียบเสมือนบุตรในความดูแลปกครองของบิดานั้นเองการจัดสวัสดิการแรงงานจึงเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการชั้นสูงจะเป็นผู้ริเริ่มทฤษฎีนี้จึงไม่เกี่ยวข้องกับแนวความคิดที่ว่าสวัสดิการแรงงานควรมาจากการบังคับ หรือต้องมีกฎหมายแต่ถือว่าควรเป็นความสำนึกในหน้าที่ของนายจ้างที่จะทำตนเป็น “บิดาที่ดี” ต่อลูกจ้างหรือ “บุตร” ของตนหรือไม่

- สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการป้องกันการเรียกร้อง (The Placating Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าลูกจ้างมีความสำนึกในสิทธิและผลประโยชน์ของตนและสามารถรวมตัวเป็นกลุ่มแล้วเมื่อถึงเวลาหนึ่งลูกจ้างจะรวมตัวกันเรียกร้องค่าจ้างที่สูงขึ้นและสวัสดิการแรงงานที่ดีกว่าเท่าที่นายจ้างไม่อาจจะเล็ดต่อการเรียกร้องนั้นได้ดังนั้นความสนใจที่จะให้สวัสดิการแรงงานแก่ลูกจ้างก็จะเป็นไปในลักษณะที่ป้องกันการเรียกร้องซึ่งขาดความจริงใจความเชื่อดังกล่าวแสดงว่าการจัดสวัสดิการแรงงานขึ้นอยู่กับความกลัวของนายจ้างถ้านายจ้างกลัวว่าลูกจ้างจะก่อเรื่องขึ้นมาก็จะจัดสวัสดิการแรงงานเป็นการปิดปากถ้านายจ้างไม่กลัวลูกจ้างก็อาจจะถูกละเลยได้ทฤษฎีนี้มีได้เกี่ยวข้องกับการให้มีกฎหมายบังคับให้จัดสวัสดิการแรงงานโดยตรงแต่เป็นการสนับสนุนโดยทางอ้อมเพราะถ้านายจ้างทุกคนปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานก็จะเป็นการป้องกันหรือลดการเรียกร้องได้ทางหนึ่ง

- สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของการประชาสัมพันธ์ (The Public Relations Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างในกิจการของนายจ้างดีเพียงใดก็จะเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงหรือเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้แก่กิจการของนายจ้างขึ้นเพียงนั้นเป็นการสร้างความนิยมให้แก่ลูกจ้างตลอดจนสังคมภายนอกที่จะมองดูโรงงานอย่างชื่นชมอาจจะทำให้ประชาชนนิยมซื้อหรือใช้สินค้าที่ผลิตขึ้นจากโรงงานแห่งนั้นอย่างไรก็ตามการจัดสวัสดิการแรงงานแบบนี้อาจขาดความจริงใจและมีได้ตั้งอยู่บนรากฐาน

ความต้องการของบรรดาลูกจ้างก็เป็นได้เพราะนายจ้างมุ่งด้านโฆษณาทำชื่อเสียงให้ตนเองมากกว่าทฤษฎีนี้จึงไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการบัญญัติให้

- สวัสดิการแรงงาน สวัสดิการแรงงานเป็นเรื่องของความเหมาะสมในทางปฏิบัติ (The Functional Theory of Labour Welfare) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพราะการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดีหรือมีสิ่งจูงใจที่ดี ลูกจ้างย่อมจะทำงานด้วยความเต็มใจพึงพอใจเปรียบเสมือนเครื่องจักรที่ได้รับการดูแล บำรุงรักษาอย่างดีการทำงานย่อมทำให้ได้ผลผลิตที่ดีตามมากระทรวงแรงงานได้ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงบริการหรือกิจกรรมที่นายจ้างองค์กรนายจ้างหรือองค์กรลูกจ้าง หรือภาครัฐจัดให้แก่ลูกจ้างและอาจให้ถึงสมาชิกในครอบครัวของลูกจ้างซึ่งจะช่วยให้ลูกจ้าง สมาชิกในครอบครัวของลูกจ้างมีความอยู่ดีกินดีมากขึ้นตัวอย่างสวัสดิการเช่นโบนัสห้องพัก อาหารรถรับส่งเงินกู้ยืมที่พักการท่องเที่ยวเป็นต้นทั้งนี้แยกเป็นสวัสดิการแรงงานตามกฎหมาย ได้แก่ค่าจ้างระหว่างทำงานห้องน้ำห้องส้วมระหว่างทำงานปัจจัยอุปโภคบริโภคระหว่างทำงาน ห้องพยาบาลแพทย์พาหนะนำส่งโรงพยาบาลแสงสว่างช่องระบายอากาศการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยการประกันสังคมเป็นต้นและสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดเป็น สวัสดิการที่นายจ้างสมัครใจจัดให้หรือเกิดจากการเจรจาต่อรองกับลูกจ้างเช่นโบนัสรถรับส่งชุดทำงานเป็นต้น

สุวิทย์ ยี่วรพันธ์ (2544) ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึงการอยู่ดีกินดี ของลูกจ้างเป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคลสวัสดิการแรงงานเป็นประโยชน์แก่คนงานในฐานะผู้รับเป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้มีการผลิตที่ดีขึ้นและเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา สังคมเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแรงงาน

วิจิตร ระวิวงศ์ (2543) ให้ความหมาย “สวัสดิการแรงงาน” หมายถึง การดำเนินการ ใดๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้างรัฐบาลหรือสหภาพแรงงานที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างคนงานใน กิจการอุตสาหกรรมหัตถกรรมพาณิชยกรรมบริการขนส่งและบริการซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ ไม่ใช่ภาคเกษตรกรรมสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควรมีความสุขทั้งทางกายและ ทางใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดีมีความปลอดภัยในการทำงานความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคง ในการดำรงชีวิตไม่เฉพาะแต่เพียงตัวเขาเท่านั้นหากแต่รวมถึงครอบครัวด้วยหมายถึงความ สะดวกสบายใดๆที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้างขณะปฏิบัติงานหรือนอกเวลาทำงานเป็นผลให้ ลูกจ้างมีความสุขความพึงพอใจได้รับความปลอดภัยสุขภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์และมี หลักประกันของชีวิตหรือได้รับผลประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนตามปกติที่ ลูกจ้างพึงได้ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน

ส่วนสวัสดิการแรงงานสำหรับแรงงานในงานเกษตรกรรมก็หมายถึงความสะดวกสบายใดๆ ที่ลูกจ้างในงานเกษตรกรรมได้รับจากนายจ้างไม่ว่าจะเป็นในขณะปฏิบัติงานหรือนอกเวลาทำงานตามข้อสรุปข้างต้นนั่นเอง

ความหมายสวัสดิการแรงงานในความเห็นของผู้วิจัยหมายถึงสิ่งตอบแทนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกนอกเหนือจากเงินเดือนที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้างในระดับที่ทำให้ลูกจ้างทำงานให้ด้วยความปกติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิดาภา ลิปิโรจนพงศ์ (2554 : 45) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ แบ่งเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในพบว่าเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจจะมีความตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานพบว่ามีสิ่งหนึ่งที่ไม่ตอบสนองพนักงานคือความก้าวหน้าของพนักงาน

ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยแวดล้อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมของงาน เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับหนึ่งเท่านั้นเพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ยังไม่สามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงานได้ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะด้านรายได้และสวัสดิการ พนักงานส่วนใหญ่คำนึงถึงเรื่องค่าตอบแทนก่อนเป็นอันดับแรก

อัศรินทร์ พาพเสวต (2552; อ้างอิงจาก รัชณี ตรีสุทธิวงษา. 2552 : 47) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด

1. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศระดับการศึกษาระดับตำแหน่งงานอายุและประสบการณ์การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) พบว่า

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันและประสิทธิภาพการทำงานเพศชายจะดีกว่าเพศหญิง

1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่จบในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับ 4 จะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4

1.4 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม

1.5 ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม

2. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยเชิงปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า

2.1 ปัจจัยเชิงปัจจัยโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

2.2 ปัจจัยคำจูนและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พนักงานบริษัทคาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุงคือนโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆและพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2552; อ้างอิงจาก รัชนี้ ตรีสุทธีวงษา. 2552 : 49) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำทำอากาศยานกรุงเทพของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ลักษณะของการปฏิบัติงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนโยบายและการบริหารงานความมั่นคงและความปลอดภัยความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างานซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำทำอากาศยานกรุงเทพของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จจะต้องมีความเข้าใจในงานมีความรู้ความสามารถมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเช่นเครื่องมืออุปกรณ์ข้อมูลเพื่อนร่วมงานและแรงจูงใจในตัวพนักงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญใกล้ชิดกับความสำเร็จขององค์กรของสังคมและตัวข้าราชการเองเนื่องจากหากสามารถใช้หลักจูงใจที่ถูกตองก็จะเป็นแรงขับที่ดีในการที่จะทำให้ข้าราชการมีความตั้งใจสูงและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้ซึ่งเป็นหัวใจในการนำบริษัทไปสู่การบรรลุผลสำเร็จทั้งทางด้านการบริการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้สูงสุด

พิษณุกุล ศิริปัญญา (2545) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะได้แก่ปัจจัยในด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่อายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติได้แก่ความมีอิสระในการทำงานความหลากหลายในงานความมีเอกลักษณ์ของงานผลป้อนกลับของงานและงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรสำหรับปัจจัยในด้านประสบการณ์

ในงานที่ปฏิบัติได้แก่ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองต่อองค์กรความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร



TNI

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อสถานประกอบการ
บริษัทกรณีศึกษามีขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

แบบของการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการ
เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัทกรณีศึกษา
โดยศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ตำแหน่งงานและ
อายุงาน กับความระดับความคาดหวังต่อองค์กรทั้ง 9 ด้าน

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือกลุ่มหัวหน้างานระดับหน่วยและระดับแผนก
บริษัทกรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์พลาสติก

ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากสถานประกอบการมีความไม่สามารถให้เก็บข้อมูลแบบสอบถามของ
พนักงานทั้งองค์กรได้และบริษัทมองว่าความคาดหวังทัศนคติและของหัวหน้างานที่มีต่อบริษัท
จะส่งผลต่อการดูแลพนักงานที่อยู่ได้บังคับบัญชา จึงเสนอให้สำรวจกลุ่มหัวหน้างานระดับ
หัวหน้าหน่วยและหัวหน้าแผนก 100% จำนวน 71 คน ด้วย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นการรวบรวมข้อมูลจากตามแหล่งที่มา 2 ส่วนคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหัวหน้างานและผู้จัดการแผนกบริษัทกรณีศึกษา จำนวน 71 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่มีผู้ทำไว้แล้วเช่นผลงานการศึกษาต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นช่วยในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จะเป็นข้อมูลทั่วไปทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่
- ตำแหน่ง
- อายุการทำงาน

ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำรวจข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานในบริษัทกรณีศึกษา

1. ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท
2. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
7. ด้านการบริหารงานของบริษัท
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
9. ด้านสภาพการทำงาน

เป็นแบบสอบถามมาตราวัดแบบ (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเกิร์ต (Likert's Scale) (พวงรัตน์ วีรัตน์. 2543 : 107) โดยกำหนดค่าดังนี้

- 5 หมายความว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจประเมินในระดับ มากที่สุด
 - 4 หมายความว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจประเมินในระดับ มาก
 - 3 หมายความว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจประเมินในระดับ ปานกลาง
 - 2 หมายความว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจประเมินในระดับ น้อย
 - 1 หมายความว่า ส่งผลต่อการตัดสินใจประเมินในระดับ น้อยที่สุด
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของพนักงานบริษัทต่อองค์กรเพื่อนำมากำหนดกรอบของการสร้างแบบสอบถามตลอดจนแนวทางการออกแบบให้ครอบคลุม ผู้ศึกษาจึงใช้แบบสอบถามที่อ้างอิงจากงานวิจัยเรื่องการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น ของ อนุวัต เจริญสุข ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบวินิจัยความถูกต้องแล้ว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องทางการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยทำการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 71 ชุด โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2557

1. ดำเนินการและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากวิธีการคัดเลือกตัวอย่างในขั้นต้น โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามหัวหน้างาน
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วจำนวน 71 ชุด เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ผลต่อไป
3. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ สถิติที่ใช้คือ จำนวนและร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำรวจข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานในบริษัทกรณีศึกษาข้อมูลสถิติพรรณนาความถี่และร้อยละการแปลผลใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ค่าเกณฑ์ดังนี้ (เอกชัย อภิศักดิ์กุล. 2550)

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ส่งผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ส่งผลต่อการตัดสินใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ส่งผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ส่งผลต่อการตัดสินใจมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เนื่องจากเป็นคำถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ และบรรยายตามข้อมูลจริงตามที่ตอบแบบสอบถามตอบกลับมาในส่วนที่ 3

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการศึกษาเรื่องนี้มีสถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ

- สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายการศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อบริษัทกรณีศึกษา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาองค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานต่อบริษัทเทคโนโลยีศึกษา มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยพื้นฐาน	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	เพศชาย	19	26.8
	เพศหญิง	52	73.2
อายุ	อายุ 31-39 ปี	36	50.7
	อายุ 40 ปีขึ้นไป	35	49.3
ระดับการศึกษา	การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	42	59.2
	การศึกษاپริญญาตรี	27	38.0
	การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	2	2.8
ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่	ลักษณะงานสำนักงาน	19	26.8
	ลักษณะงานการผลิต	33	46.5
	ลักษณะงานสนับสนุนการผลิต	19	26.8
ตำแหน่งงาน	ตำแหน่งหัวหน้างาน	55	77.5
	ตำแหน่งผู้จัดการแผนก/ส่วน	16	22.5
อายุการทำงาน	อายุงานต่ำกว่า 1 ปี	2	2.8
	อายุงาน 1-2 ปี	7	9.9
	อายุงาน 2-5 ปี	4	5.6
	อายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป	58	81.7

จำนวนพนักงานแยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.2 ตามลำดับ

จำนวนพนักงานแยกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุต่ำกว่า 30 ปีมีจำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 31-39 มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 40 ปีขึ้นไปมีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.3 ตามลำดับ

จำนวนพนักงานแยกตามวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 38 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

จำนวนพนักงานแยกตามลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในงานสำนักงาน มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในงานผลิตมีจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในงานสนับสนุนการผลิตมีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.8 ตามลำดับ

จำนวนพนักงานแยกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างานมีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.5 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.5

จำนวนพนักงานแยกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุงานต่ำกว่า 1 ปีมีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุการทำงาน 1-2 ปีมีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุการทำงาน 2-5 ปีมีจำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีมีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.7

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แต่ละด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายด้าน

ลำดับ	ภาพรวม	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.9859	0.7069	มาก
2	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.9577	0.8006	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.8592	0.7615	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.7746	0.5903	มาก
5	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7606	0.7831	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.7324	0.7551	มาก
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.5070	0.8258	ปานกลาง
8	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.4366	0.7696	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.4366	0.8901	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของความคาดหวังต่อการทำงานในบริษัทภาพรวมจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กรรองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบริหารงานของบริษัท ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานตามลำดับ

TNI

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท

ลำดับ	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	การได้ร่วมงานกับบริษัทกรณีศึกษาที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงาน	3.7042	0.8175	มาก
2	การได้ร่วมงานกับบริษัทกรณีศึกษามีชื่อเสียงจะทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม	3.4507	0.7326	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการได้ร่วมงานกับบริษัทที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานและด้านการได้ร่วมงานกับบริษัทกรณีศึกษาที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ลำดับ	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	การได้ร่วมงานกับบริษัทกรณีศึกษาจะสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ	3.7887	0.9398	มาก
2	การได้ร่วมงานกับบริษัทกรณีศึกษาที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง	3.7746	0.7406	มาก

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการได้ร่วมงานกับบริษัทจะสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ ด้านการได้ร่วมงานกับที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ลำดับ	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ	3.7465	0.8232	มาก
2	มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกอย่างเป็นระบบ	3.4085	0.9347	ปานกลาง
3	มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้	3.0141	1.0070	ปานกลาง
4	มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นระหว่างการทำงาน	2.8732	1.0132	ปานกลาง
5	มีการส่งไปดูงานในต่างประเทศ	2.1831	1.1748	น้อย

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ ด้านมีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับปานกลาง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการมีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นระหว่างการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านมีการส่งไปดูงานในต่างประเทศอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

TNI

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

ลำดับ	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	มีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจน	3.6901	0.9195	มาก
2	นโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน	3.9014	0.7956	มาก
3	นโยบายการดำเนินธุรกิจสามารถปฏิบัติได้	3.6714	0.7935	มาก
4	นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก	3.8169	0.7617	มาก
5	บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน	3.4225	0.9360	ปานกลาง
6	เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายและแผนการดำเนินงานของบริษัท	3.3944	1.0209	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจนรองลงมาคือด้านนโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมากอยู่ในระดับมาก ด้านมีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจนด้านนโยบายการดำเนินธุรกิจด้านนโยบายการดำเนินธุรกิจสามารถปฏิบัติได้ ด้านบริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงานด้านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายและแผนการดำเนินงานของบริษัท ตามลำดับ

TNI

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน

ลำดับ	ค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้	3.6944	0.9177	ปานกลาง
2	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน	3.5493	0.9530	มาก
3	มีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา	3.6056	0.9020	มาก
4	มีระบบแลกเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนประจำปี เปลี่ยนเป็นค่าตอบแทน	2.7746	1.2895	ปานกลาง
5	มีสวัสดิการเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์ม	3.1127	1.2136	ปานกลาง
6	การรับประกันการมีโบนัสประจำปี	3.4930	0.9691	ปานกลาง
7	มีสวัสดิการอาหารกลางวัน	2.1127	1.4692	น้อย
8	มีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับพ่อแม่	3.0986	1.2090	ปานกลาง
9	มีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับคู่สมรสและบุตร	3.000	1.2306	ปานกลาง
10	มีสวัสดิการสำหรับการศึกษาของบุตร	3.0141	1.2129	ปานกลาง
11	มีสวัสดิการสำหรับค่าที่พักอาศัย	2.4507	1.5099	น้อย
12	มีสวัสดิการสำหรับค่าเดินทาง	3.1972	1.3588	ปานกลาง
13	มีสวัสดิการรถรับส่ง	2.3099	1.4500	น้อย
14	มีสวัสดิการประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคม	3.2254	1.2095	ปานกลาง
15	มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี	3.5775	0.8563	มาก
16	มีสวัสดิการกั๊ยมเงินฉุกเฉิน	3.1408	1.0730	ปานกลาง
17	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.4366	0.8901	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา ด้านมีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับ ด้านการรับประกันการมีโบนัสประจำปี ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาความ ด้านการมีสวัสดิการ

ประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคม ด้านสวัสดิการสำหรับค่าเดินทาง ด้านสวัสดิการกู้ยืมเงินฉุกเฉิน ด้านมีสวัสดิการเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์ม ด้านมีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับพ่อแม่ ด้านมีสวัสดิการสำหรับการศึกษาของบุตร ด้านมีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับคู่สมรสและบุตร ด้านมีระบบแลกเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนประจำปีเปลี่ยนเป็นค่าตอบแทน ด้านมีสวัสดิการสำหรับค่าที่พักอาศัย ด้านมีสวัสดิการรถรับส่งที่พักอาศัย ด้านมีสวัสดิการอาหารกลางวันพักอาศัยตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลำดับ	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ	3.8592	0.7230	มาก
2	ลักษณะงานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถสูง	3.8451	0.6686	มาก
3	ลักษณะงานที่รับผิดชอบปริมาณงานมีความเหมาะสม	3.7324	0.7551	มาก
4	ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย	3.7183	0.6800	มาก
5	ลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.7042	0.7049	มาก
6	ลักษณะงานที่รับผิดชอบท่านสามารถใช้ความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนได้อย่างเต็มความสามารถ	3.6479	0.7578	มาก
7	ลักษณะงานที่มีโอกาสใช้ทักษะภาษาต่างประเทศ	2.3239	1.2279	น้อย

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจรองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถสูงด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบปริมาณงานมีความเหมาะสม ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบสามารถใช้ความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนได้อย่างเต็มความสามารถด้านลักษณะงานที่มีโอกาสใช้ทักษะภาษาต่างประเทศตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านการบริหารงานของบริษัท

ลำดับ	ด้านการบริหารงานของบริษัท	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	บริษัทมีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงานทุกคน	3.3521	0.9118	ปานกลาง
2	บริษัทรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป	3.2394	0.9329	ปานกลาง
3	รูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน	3.3099	1.0635	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือบริษัทมีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงานทุกคน ด้านรูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน ด้านบริษัทรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ลำดับ	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.9155	0.8741	มาก
2	ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง	3.7042	0.9620	มาก
3	ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง	3.5352	0.8422	มาก
4	ผู้บริหารมีความเข้าใจพนักงานในทุกๆ เรื่อง	3.2817	0.9131	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง ด้านผู้บริหารมีความเป็นกันเอง ด้านผู้บริหารมีความเข้าใจพนักงานในทุกๆ เรื่อง ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ด้านสภาพการทำงาน

ลำดับ	ด้านสภาพการทำงาน	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	สถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.662	0.7918	มาก
2	สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย	3.6338	0.8322	มาก
3	ภายในบริษัทสถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดีเพียงพอ	3.1690	0.9998	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ด้านภายในบริษัทสถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดีเพียงพอตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนก ภาพรวมเพศชาย

ลำดับ	ภาพรวมชาย	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8947	0.5671	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8421	0.7647	มาก
3	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.6316	0.7609	มาก
4	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.5789	0.7685	มาก
5	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5789	0.6925	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.4737	0.6967	ปานกลาง
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.3684	0.8307	ปานกลาง
8	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.2632	0.7335	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.1053	0.8093	ปานกลาง

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกรายข้อ ภาพรวมเพศหญิง

ลำดับ	ภาพรวมหญิง	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0962	0.7736	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0385	0.6849	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9615	0.7660	มาก
4	ด้านสภาพการทำงาน	3.8269	0.7598	มาก
5	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8077	0.7931	มาก
6	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.7308	0.5979	มาก
7	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.5577	0.8947	มาก
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.5577	0.8264	มาก
9	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5000	0.7796	มาก

ตารางที่ 14 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางเพศ

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	ความคาดหวังสูงสุดใน 5 ลำดับแรก	คะแนนเฉลี่ย
เพศ	ชาย	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8947
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8421
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.6316
		ด้านความมั่นคงในการทำงานและ	3.5789
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5789
	หญิง	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0962
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0385
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9615
		ด้านสภาพการทำงานและ	3.8269
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8077

เพศชายมีความคาดหวังสูงสุดด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กรด้านความมีชื่อเสียงของบริษัทตามลำดับ

เพศหญิงมีความคาดหวังสูงสุดด้านความมั่นคง รองลงมาคือการด้านนโยบายและการบริหารองค์กรและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตามช่วง อายุ 31-39 ปี

ลำดับ	อายุ 31-39 ปี	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.9167	0.8062	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.9167	0.7699	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.7778	0.7215	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.7222	0.5133	มาก
5	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.6667	0.8619	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.5833	0.6035	มาก
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.4444	0.6522	ปานกลาง
8	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.3056	0.7099	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.3056	0.7863	ปานกลาง

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตามช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป

ลำดับ	อายุ 40 ปีขึ้นไป	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0571	0.6391	มาก
2	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0000	0.8044	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9429	0.8023	มาก
4	ด้านสภาพการทำงาน	3.8857	0.8668	มาก
5	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8571	0.6921	มาก
6	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8286	0.6636	มาก
7	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5714	0.8148	มาก
8	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.5714	0.9788	มาก
9	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.5714	0.9788	มาก

ตารางที่ 17 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางอายุ

ข้อมูล ทั่วไป	กลุ่ม ตัวอย่าง	ความคาดหวังสูงสุดใน 5 ลำดับแรก	คะแนน เฉลี่ย
อายุ	31-39 ปี	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.9167
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.9167
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.7778
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.7222
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.6667
	40 ปีขึ้นไป	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0571
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0000
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9429
		ด้านสภาพการทำงาน	3.8857
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8571

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานช่วงอายุ 31-39 ปี คือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรตามลำดับ ส่วนความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด 40 ปีขึ้นไปคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัทกรณีศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ลำดับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	Mean	S.D.	การแปล ความหมาย
1	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0952	0.6918	มาก
2	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0238	0.8111	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9524	0.7309	มาก
4	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8571	0.7513	มาก
5	ด้านสภาพการทำงาน	3.8571	0.7513	มาก
6	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.7143	0.6358	มาก
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.6429	0.8785	มาก
8	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.5714	0.9913	มาก
9	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5476	0.7715	มาก

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ลำดับ	ปริญญาตรี	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.8889	0.8006	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8889	0.6405	มาก
3	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8519	0.5338	มาก
4	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.7778	0.7511	มาก
5	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.6296	0.8389	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.5556	0.7511	มาก
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.3333	0.6794	ปานกลาง
8	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.2593	0.7642	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.2593	0.7121	ปานกลาง

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ลำดับ	สูงกว่าปริญญาตรี	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.0000	0.0000	มาก
2	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.5000	0.7071	มาก
3	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.5000	0.7071	มาก
4	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5000	0.7071	มาก
5	ด้านสภาพการทำงาน	3.5000	0.7071	มาก
6	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.0000	1.4142	ปานกลาง
7	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.0000	0.0000	ปานกลาง
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.0000	1.4142	ปานกลาง
9	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.0000	1.4142	ปานกลาง

ตารางที่ 21 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางระดับการศึกษา

ข้อมูล ทั่วไป	กลุ่ม ตัวอย่าง	ความคาดหวังสูงสุดใน 5 ลำดับแรก	คะแนน เฉลี่ย
การ ศึกษา	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0952
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0238
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9524
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8571
		ด้านสภาพการทำงาน	3.8571
	ปริญญาตรี	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.8889
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8889
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8519
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.7778
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.6296
	สูงกว่า ปริญญาตรี	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.0000
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.5000
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.5000
		ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5000
		ด้านสภาพการทำงาน	3.5000

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานระดับการศึกษา ปริญญาตรีคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กรและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมี ความคาดหวังเรื่องโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบาย และการบริหารองค์กร และด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม ลักษณะงานสำนักงาน

ลำดับ	สำนักงาน	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0000	0.7454	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0000	0.6667	มาก
3	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7895	0.7133	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.6842	0.7493	มาก
5	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5789	0.7685	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.5789	0.7685	มาก
7	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.2632	0.7335	ปานกลาง
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.2105	0.7873	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.0526	0.8481	ปานกลาง

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม ลักษณะงานการผลิต

ลำดับ	การผลิต	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.1212	0.7809	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0000	0.6667	มาก
3	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.9697	0.6840	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.6842	0.7493	มาก
5	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.6061	0.7475	มาก
6	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5789	0.7685	มาก
7	ด้านสภาพการทำงาน	3.5789	0.7685	มาก
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.2105	0.7873	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.0526	0.8481	ปานกลาง

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม ลักษณะงานสนับสนุนการผลิต

ลำดับ	สนับสนุนการผลิต	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8947	0.3153	มาก
2	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.7368	0.8057	มาก
3	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.6842	0.7493	มาก
4	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.6316	0.8307	มาก
5	ด้านสภาพการทำงาน	3.6316	0.7609	มาก
6	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.3684	0.8951	มาก
7	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.3158	0.8201	มาก
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.3158	0.7493	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.2632	0.8057	ปานกลาง

ตารางที่ 25 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางลักษณะงาน

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	ความคาดหวังสูงสุดใน 5 ลำดับแรก	คะแนนเฉลี่ย
ลักษณะงาน	สำนักงาน	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0000
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0000
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7895
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.6842
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5789
	ผลิต	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.1212
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0000
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.9697
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.6842
		ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.6061
	สนับสนุนการผลิต	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8947
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.7368
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.6842
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.6316
		ด้านสภาพการทำงาน	3.6316

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานสำนักงานคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานลักษณะงานการผลิตคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กรและด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานสนับสนุนการผลิตมีความคาดหวังเรื่องโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรตามลำดับ

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท กรณีศึกษาจำแนกตาม ตำแหน่งหัวหน้างาน

ลำดับ	หัวหน้างาน	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0364	0.8157	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0182	0.6802	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9273	0.7663	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8000	0.5578	มาก
5	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7636	0.8381	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.7636	0.7192	มาก
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.5455	0.8124	มาก
8	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.4909	0.9001	ปานกลาง
9	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.4182	0.7863	ปานกลาง

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม ตำแหน่งผู้จัดการ

ลำดับ	ผู้จัดการ	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8750	0.8062	มาก
2	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7500	0.5774	มาก
3	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.6875	0.7042	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.6875	0.7042	มาก
5	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.6250	0.7188	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.6250	0.8851	มาก
7	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5000	0.7303	มาก
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.3750	0.8851	ปานกลาง
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.2500	0.8564	ปานกลาง

ตารางที่ 28 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางตำแหน่งงาน

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	ความคาดหวังสูงสุดใน 5 ลำดับแรก	คะแนนเฉลี่ย
ตำแหน่งงาน	หัวหน้า	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0364
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0182
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9273
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8000
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7636
	ผู้จัดการ	นโยบายและการบริหารองค์กร	3.8750
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.7500
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.6875
			3.6875
			3.6250

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานระดับหัวหน้างานคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กรและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานระดับผู้จัดการคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัทและด้านความมั่นคงในการทำงานตามลำดับ

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี

ลำดับ	อายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.5000	0.7071	มาก
2	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.5000	0.7071	มาก
3	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	4.0000	1.4142	มาก
4	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.0000	0.0000	มาก
5	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.0000	1.4142	มาก
6	ด้านสภาพการทำงาน	4.0000	0.0000	มาก
7	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.5000	0.7071	มาก
8	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.5000	0.7071	มาก
9	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.0000	1.4142	ปานกลาง

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงานระหว่าง 1-2 ปี

ลำดับ	อายุงาน 1-2 ปี	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8571	0.8997	มาก
2	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8571	0.3780	มาก
3	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.5714	0.9759	มาก
4	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5714	0.5345	มาก
5	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.4286	0.5345	ปานกลาง
6	ด้านสภาพการทำงาน	3.4286	0.7868	ปานกลาง
7	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.2857	0.4880	ปานกลาง
8	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.1429	1.3452	ปานกลาง
9	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.1429	0.8997	ปานกลาง

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงานระหว่าง 2-5 ปี

ลำดับ	อายุงาน 2-5 ปี	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.0000	0.0000	มาก
2	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.7500	0.9574	มาก
3	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.5000	1.0000	มาก
4	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.2500	0.5000	ปานกลาง
5	ด้านสภาพการทำงาน	3.2500	0.5000	ปานกลาง
6	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.0000	1.4142	ปานกลาง
7	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2.7500	0.5000	ปานกลาง
8	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	2.7500	0.9574	ปานกลาง
9	ด้านการบริหารงานของบริษัท	2.7500	0.9574	ปานกลาง

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคาดหวังของพนักงานบริษัท
กรณีศึกษาจำแนกตาม อายุงาน มากกว่า 5 ปี

ลำดับ	อายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป	Mean	S.D.	การแปลความหมาย
1	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0172	0.6620	มาก
2	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0000	0.7723	มาก
3	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9483	0.6863	มาก
4	ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8793	0.6774	มาก
5	ด้านสภาพการทำงาน	3.7931	0.7668	มาก
6	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.7414	0.6369	มาก
7	ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.5690	0.8401	มาก
8	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.5345	0.7307	มาก
9	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	3.4828	0.9030	ปานกลาง

ตารางที่ 33 ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามความแตกต่างทางอายุงาน

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	ความคาดหวังสูงสุดใน 5 ลำดับแรก	คะแนนเฉลี่ย
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.5000
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.5000
		ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน	4.0000
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.0000
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	4.0000
	1-2 ปี	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.8571
		ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.8571
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.5714
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.5714
		ด้านการบริหารงานของบริษัท	3.4286
	2-5 ปี	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.0000
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.7500
		ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	3.5000
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.2500
		ด้านสภาพการทำงาน	3.2500
	มากกว่า 5 ปี	ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.0172
		ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.0000
		ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.9483
		ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท	3.8793
		ด้านสภาพการทำงาน	3.7931

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานอายุงานต่ำกว่า 1 ปี

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานอายุงาน 1-2 ปีคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในการทำงานตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานอายุงาน 2-5 ปีคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารองค์กรตามลำดับ

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานอายุงาน 5 ปีขึ้นไปคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรตามลำดับ

บทสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษารายด้านพบว่า ความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานในบริษัท กรณีศึกษาด้านที่มีคะแนนสูงสุดคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กรรองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับโดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีอีก 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลางคือด้านการบริหารงานของบริษัท ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน

พนักงานระดับหัวหน้าและระดับผู้จัดการของบริษัทกรณีศึกษาต่างมีความคาดหวังว่า บริษัทจะมีนโยบายการบริหารองค์กรที่ดี ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงานสามารถทำงานจนกระทั่งปลดเกษียณได้ มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการมีลักษณะงานที่ปฏิบัติที่ดีคือลักษณะงานมีความน่าสนใจ มีความท้าทาย มีความหลากหลายมีปริมาณงานที่เหมาะสมและสามารถทำให้บรรลุผลได้แต่ในรายละเอียดเรื่องลักษณะงานที่มีโอกาสใช้ทักษะภาษาต่างประเทศพบว่ามีค่าคาดหวังในระดับน้อย ความมีชื่อเสียงที่ดีของบริษัททำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ และมีสภาพการทำงานที่ดี

สรุปจากการศึกษาทั้งหมดนั้นพบว่าพนักงานบริษัทกรณีศึกษามีความคาดหวังต่อบริษัทโดยรวมในระดับมาก โดยมีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กรรองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัทและด้านสภาพการทำงาน แต่ให้ลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนฤทัย ลาภเฉลิมพงศ์ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของการปฏิบัติงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนโยบายและการบริหารงานความมั่นคงและความปลอดภัยความพึงพอใจในการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับหัวหน้างานซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ

และพบว่าความคาดหวังด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางซึ่งค้านกับงานวิจัยของ (ชนิตาภา ลิปิโรจนพงศ์. 2554 : 45) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ แบ่งเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในพบว่าเมื่อพนักงานมีแรงจูงใจจะมีความตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานพบว่ามีสิ่งหนึ่งที่ไม่ตอบสนองพนักงานคือความก้าวหน้าของพนักงานส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยแวดล้อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมของงานเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับหนึ่งเท่านั้นเพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ยังไม่สามารถ

ลดความไม่พึงพอใจของพนักงานได้ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะด้านรายได้และสวัสดิการ พนักงานส่วนใหญ่คำนึงถึงเรื่องค่าตอบแทนก่อนเป็นอันดับแรกซึ่งจากข้อมูลทีวิเคราะห์ออกมาพบว่า ความคาดหวังทางด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าความเบี่ยงเบนสูง (0.85627-1.46920) อาจจะเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันของสถานะทางครอบครัวทำให้ความคาดหวังด้านสวัสดิการมีความแตกต่างกันมากเช่นพนักงานที่มีภรรยาตัวมองว่าไม่มีความต้องการด้านสวัสดิการรถรับส่งหรือพนักงานหญิงโสดอายุมากไม่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลกลุ่มสมรสและบุตร เป็นต้น และเมื่อวิเคราะห์ความคาดหวังตามการแบ่งกลุ่มข้อมูลพื้นฐานพบว่า

กลุ่มพนักงานเพศชายมีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในขณะที่พนักงานเพศหญิงมีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านความมั่นคงในการทำงาน

กลุ่มพนักงานที่มีอายุช่วง 31-39 ปี มีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังสูงสุดด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังสูงสุดด้านความมั่นคงในการทำงาน และพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังสูงสุดด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ความคาดหวังที่มีคะแนนสูงสุด ของพนักงานอายุงานต่ำกว่า 1 ปี คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ส่วนของพนักงานอายุงาน 1-2 ปี คือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ของพนักงานอายุงาน 2-5 ปีคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และของพนักงานอายุงาน 5 ปีขึ้นไป คือ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

ข้อเสนอแนะในการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มหัวหน้างานซึ่งความคาดหวังที่ได้อาจจะไม่สะท้อนพนักงานระดับปฏิบัติการ การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นแรงงานฝีมือเพื่อดูผลว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความคาดหวังต่อองค์กรแตกต่างจากพนักงานระดับหัวหน้างานและผู้จัดการอย่างไร

2. เนื่องจากความคาดหวังของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่องสถานภาพทางครอบครัวที่ทำให้ความคาดหวังเปลี่ยนแปลงได้จึงควรมีตัวแปรด้านนี้เข้ามาศึกษาในครั้งต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ชนิดาภา ลิปิโรจนพงศ์. (2554). ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ชีษณุกร พรภาณวิชัย. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ
ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการปกครองส่วนตำบล
: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2558). รูปแบบและแนวทางการส่งเสริม
การจัดสวัสดิการแรงงานสำหรับแรงงานในงานเกษตรกรรม. สืบค้นเมื่อ
20 กุมภาพันธ์ 2558, จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Need_Theories.htm.
- ปรานทิพย์ สุขเอม. (2554). ระเบียบวิธีวิจัยความต้องการสวัสดิการของแรงงานใน
โรงงานพิมพ์ผ้า : กรณีศึกษาโรงงาศรีทองเท็กซ์ไทล์. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
: กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่). วิทยานิพนธ์
บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนฤทัย ลาภเฉลิมพงษ์. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการ
ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของ
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัชนี ตรีสุทธีวงษา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความ
จงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์
กจ.ม. (การบัญชีและการจัดการ). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- วิจิตร ระวิวงค์. (2543). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สิริวรรณ อัครกุล. (2528). ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนด
ของนักเรียนที่มี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้สูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์. (2544). พัฒนาชุมชนคืออะไร. วารสารพัฒนาชุมชน. 40 (4) : 21-25.
- เอกชัย อภิตักดิ์กุล. (2550). การหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับ
จรรยาบรรณธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- อนุวัติ เจริญสุข. (2558). การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานใน
บริษัทญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น.
- อักรินทร์ พาพเสวด. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัทคาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Clay, R. (1988). **Chambers English Dictionary**. Great Britain : Bunay Suffolk.

Oxford Advanced Learner's Dictionary. (2000). **Predicting Financial Distress of
Companies**. Retrieved April 10, 2015 from [http://www.stat.rmutt.ac.th/
index.php?option=com_content&view=article&id=95:expectancy-theory&
catid=37:researchaart&Itemid=86](http://www.stat.rmutt.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=95:expectancy-theory&catid=37:researchaart&Itemid=86)

TNI



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI

แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานใน
บริษัท ท็อปเทร็นด์แมนูแฟคเจอร์ จำกัด”

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. สำหรับแบบสอบถามจะมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 การศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาไทยต่อการทำงานในบริษัทญี่ปุ่น
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ
2. ผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อ องค์กรธุรกิจของประเทศญี่ปุ่นสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเผยแพร่ต่อสาธารณะ เผยแพร่ชื่อเสียงและศักยภาพการทำวิจัยของสถาบันได้และขอยืนยันว่าจะเก็บข้อมูลของผู้ทำแบบสอบถามทุกท่านไว้เป็นความลับ
3. ทางคณะผู้จัดทำวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบนี้มาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

TNI

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเลือกตอบในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 31-39 ปี

☐ 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ลักษณะงานที่คาดหวังหรือปฏิบัติอยู่

☐ งานสำนักงาน

☐ งานการผลิต

☐ งานสนับสนุนการผลิต

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่ง

☐ เจ้าหน้าที่

☐ หัวหน้างาน

☐ ผู้จัดการแผนก/ส่วน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. อายุการทำงาน

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1-2 ปี

☐ 2-5 ปี

☐ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของพนักงานต่อการทำงานในบริษัท ท็อปเทร็นด์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับของการประเมิน

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความมีชื่อเสียงของบริษัท					
1.1 การได้ร่วมงานกับบริษัท ท็อปเทร็นด์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับในสังคม					
1.2 การได้ร่วมงานกับบริษัท ท็อปเทร็นด์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ที่มีชื่อเสียงจะทำให้ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงาน					
2. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
2.1 การได้ร่วมงานกับบริษัท ท็อปเทร็นด์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จะทำให้ท่านมีความมั่นคงในการทำงานสูง					
2.2 การได้ร่วมงานกับบริษัท ท็อปเทร็นด์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จะสามารถปฏิบัติงานได้จนกระทั่งปลดเกษียณ					
3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
3.1 มีการฝึกอบรมภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ					
3.2 มีการส่งไปฝึกอบรมภายนอกบริษัทอย่างเป็นระบบ					
3.3 มีการส่งไปดูงานในต่างประเทศ					
3.4 มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งไปเป็นผู้บริหารระดับสูงได้					
3.5 มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นระหว่างการทำงาน					
4. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร					
4.1 มีปรัชญาบริษัทที่ชัดเจน					
4.2 นโยบายการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน					
4.3 นโยบายการดำเนินธุรกิจสามารถปฏิบัติได้					
4.4 นโยบายมุ่งเน้นให้งานมีประสิทธิภาพมาก					
4.5 บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน					
4.6 เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายและแผนการดำเนินงานของบริษัท					

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
5. ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการในการทำงาน					
5.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ความรู้					
5.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความสามารถของ ท่าน					
5.3 มีระบบที่ชัดเจนในการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วง เวลา					
5.4 มีระบบแลกเปลี่ยนวันหยุดพักผ่อนประจำปีเปลี่ยนเป็น ค่าตอบแทน					
5.5 มีสวัสดิการเสื้อผ้าชุดยูนิฟอร์ม					
5.6 การรับประกันการมีโบนัสประจำปี					
5.7 มีสวัสดิการอาหารกลางวัน					
5.8 มีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับพ่อแม่					
5.9 มีสวัสดิการรักษายาบาลสำหรับคู่สมรสและบุตร					
5.10 มีสวัสดิการสำหรับการศึกษาของบุตร					
5.11 มีสวัสดิการสำหรับค่าที่พักอาศัย					
5.12 มีสวัสดิการสำหรับค่าเดินทาง					
5.13 มีสวัสดิการรถรับส่ง					
5.14 มีสวัสดิการประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคม					
5.15 มีสวัสดิการตรวจสุขภาพประจำปี					
5.16 มีสวัสดิการกัวยืมเงินฉุกเฉิน					
6. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
6.1 ลักษณะงานที่รับผิดชอบท่านสามารถใช้ความรู้ในสาขาวิชาที่ เรียนได้อย่างเต็มความสามารถ					
6.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจ					
6.3 ลักษณะงานที่รับผิดชอบปริมาณงานมีความเหมาะสม					
6.4 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย					
6.5 ลักษณะงานที่รับผิดชอบท้าทายความสามารถสูง					
6.6 ลักษณะงานที่รับผิดชอบทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
6.7 ลักษณะงานที่มีโอกาสได้ใช้ทักษะภาษาต่างประเทศ					

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
7. ด้านการบริหารงานของบริษัท					
7.1 บริษัทมีความยุติธรรม เสมอภาคกับพนักงานทุกคน					
7.2 บริษัทรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานจากพนักงานระดับทั่วไป					
7.3 รูปแบบการบริหารงานที่เป็นสากลทำให้มีระบบการบังคับบัญชาที่ไม่ซับซ้อนกัน					
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร					
8.1 ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่อง					
8.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
8.3 ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง					
8.4 ผู้บริหารมีความเข้าใจพนักงานในทุกๆ เรื่อง					
9. ด้านสภาพการทำงาน					
9.1 สถานที่ทำงานมีความสะดวกเรียบร้อยสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9.2 ภายในบริษัทมีสถานที่พักผ่อน สันทนาการที่ดีเพียงพอ					
9.3 สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้