

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน
กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

ณัฐพร สันบุญ

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2556

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF MONTHLY EMPLOYEES
CASE STUDY CMK CORPORATION (THAILAND) COMPANY LIMITED

Nathaporn Sanubboon

TNI

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 2013

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานรายเดือน กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็มเค
คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

โดย

ณัฐพร สันบุญ

สาขาวิชา

การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนวัต เจริญสุข

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ดร.จักร ดิงศภัทย์)

..... กรรมการ

(อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายธัญญา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนวัต เจริญสุข)

ณัฐพร สันบุญ : การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน
กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษา :
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนันต์ เจริญสุข, 81 หน้า.

การศึกษา เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน
กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาระดับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)
จำกัด โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน
กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ไว้เป็น 9 ด้าน คือ ด้านความ
มั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้า
ในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จใน
การทำงาน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานรายเดือน กรณีศึกษา บริษัท ซีเอ็มเค
คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 205 คน จากพนักงานทั้งหมด 1,066 คน โดยใช้การ
สุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ผลการศึกษา พบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง
2. พนักงานชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน
แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม
และรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และราย
ด้าน แตกต่างกัน

บัณฑิตวิทยาลัย

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา 2556



NATHAPORN SANUBBOON : A STUDY OF JOB SATISFACTION OF MONTHLY EMPLOYEES CASE STUDY CMK CORPORATION (THAILAND) COMPANY LIMITED. ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR ANUWAT CHAROENSOOK, 81 PP.

The purpose of this study was prepared for the level of satisfaction in the employees of CMK Corporation (Thailand) Company Limited performance. The research limit has examined the level of satisfaction of the monthly employee's case study of CMK Corporation (Thailand) Company Limited in nine aspects namely, work security, work environment, peer and superior relationship, salary and welfare, policy/plan and administration, advancement, work characteristic, respect, work success. By a random sampling of 205 monthly employees from 1,066 monthly employees of CMK Corporation (Thailand) Company Limited (Simple Random Sampling).

The results showed that

1. The overall employee satisfaction is in moderate level.
2. Between male and female employees, there are no difference of overall satisfaction.
3. According to age difference, overall performance satisfaction and the aspect are different.
4. According to different levels of education, overall performance satisfaction and the aspect are different.
5. According to different positions, overall performance satisfaction and the aspect are different.

Graduate School

Field of Study Executive Enterprise Management

Academic Year 2013

Student's Signature

Advisor's Signature



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์อโนวัต เจริญสุข อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ท่านกรุณาให้คำปรึกษาคำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตั้งแต่เริ่มต้น ส่งหัวข้อการทำสารนิพนธ์ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์และอาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคุณอาจารย์ และคณะทำงานฝ่ายบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ได้มอบความรู้ และสนับสนุนผู้ศึกษามาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คุณรุ่งตะวัน ศรีสกุล ผู้จัดการแผนกบุคคล บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลและข้อแนะนำต่างๆ ในการทำการศึกษานี้

ขอขอบคุณ ผู้บริหาร บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ที่ได้ให้ความกรุณาอนุญาตให้ผู้ศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ที่ได้ให้คำแนะนำ และสนับสนุนมาโดยตลอดและขอให้งานสารนิพนธ์ฉบับนี้มีประโยชน์กับผู้สนใจทุกท่าน

ณัฐพร สนับบุญ

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูป.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานในการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
คำถามในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	21
ขนาดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การจัดกระทำข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
	สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	24
4	วิธีการดำเนินงานสารนิพนธ์.....	26
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
	ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	54
	วิธีดำเนินการศึกษา.....	54
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	สรุปผลการศึกษา.....	55
	การอภิปรายผล.....	56
	ข้อเสนอแนะ.....	64
	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	65
	ข้อจำกัดในการศึกษา.....	65
	บรรณานุกรม.....	66
	ภาคผนวก.....	72
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	73
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....	81

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แบบสอบถามจำนวน 55 ข้อ โดยแบ่งตามหัวข้อ และจำนวนข้อ.....	23
2	จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	27
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน.....	29
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความมั่นคงในงาน เป็นรายชื่อ.....	30
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสภาพการทำงาน เป็นรายชื่อ.....	31
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นรายชื่อ.....	32
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นรายชื่อ.....	33
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน เป็นรายชื่อ.....	34
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายชื่อ.....	35
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นรายชื่อ.....	36
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นรายชื่อ.....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายข้อ.....	38
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	39
14	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ.....	40
15	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	44
16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามตำแหน่ง.....	47
17	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุงาน.....	50
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	53

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	4



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในโลกของธุรกิจใหม่ในปัจจุบันซึ่งมีการแข่งขันที่รุนแรง ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ไร้พรมแดน ทำให้องค์กรที่มีนวัตกรรมใหม่ๆ มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรสมัยใหม่จำเป็นต้องเตรียมพร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และสิ่งสำคัญอันจะเป็นเครื่องมือในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติตามพันธกิจและดำเนินกลยุทธ์ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้ ดังนั้นจึงเป็นการปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และมีความมุ่งมั่นต่องาน จะทำให้องค์กรมีแรงขับเคลื่อนศักยภาพเหนือคู่แข่งและต่อสู้ในการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบันได้

ในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลอันเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพราะทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก องค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์กรซึ่งประกอบด้วยคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคารสถานที่และเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่ง อย่างไรก็ตามคนยังเป็นปัจจัยระดับแนวหน้าที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์กร (พยอม วงศ์สารศรี. 2541 : 2) ดังนั้น ในองค์การทุกประเภทหน่วยงานทุกระดับ ผู้บริหารต่างตระหนักดีว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การที่เกิดขึ้นนั้น คนเป็นปัจจัยหลัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์การ เพราะคนเป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุมรักษา สร้างเสริมสภาพทางกายและทางเศรษฐกิจขององค์การ (ลักษณะ หมีนัจร์. 2538 : 6) ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคน บรรดาสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์และการเงินแม้จะมีบริบูรณ์สักเพียงใด ก็จะไม่มีความหมายเลยถ้าคนที่ใช้สิ่งเหล่านี้ไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะใช้ขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพ มีขวัญและกำลังใจที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานการบริหารงานเท่าที่ควร บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดเปรียบเหมือนเป็นหัวใจของการบริหารงาน (ภิญโญ สาร. 2518 : 5)

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์มากเพียงใดก็ตาม หรือแม้แต่การนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

เข้ามาใช้ในองค์กร ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าไม่มีสิ่งใดสามารถนำมาแทนที่ทรัพยากรมนุษย์ได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อองค์กร ฉะนั้นหน้าที่หลักที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารองค์กร หรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของบุคลากรแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ แต่ในขณะที่เดียวกันความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง อันเนื่องมาจากการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต. 2538 : 5 ; อ้างอิงจาก Keith ; and Newstrom. 1985 : 109)

ทางบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรประเภทบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นการปฏิบัติงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จะสำเร็จตามจุดมุ่งหมายเพียงใดสิ่งหนึ่งที่ควรพิจารณา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นด้วยความสมัครใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานนั้นว่ามีค่าอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เป็นไปด้วยความยุ่งยากเพราะมีความหลากหลายในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง โครงสร้าง นโยบาย และระเบียบปฏิบัติในองค์กร ทำให้ไม่สามารถ

ปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กร ก็คือ ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ การสั่งงานซ้ำซ้อน การจัดสรรทรัพยากรและการพิจารณาความดีความชอบขาดความเสมอภาค โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งมีน้อยจากสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากร

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพราะเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์กร ที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อเกิดประโยชน์ที่ดีแก่ส่วนรวมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานในการศึกษา

1. พนักงานชายและหญิงของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในแต่ละด้านแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายต่างๆ ของบริษัทฯ ในปี 2555

ตัวแปรที่ศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางของผู้บริหาร เพื่อการปรับเปลี่ยนหน้าที่ ตรงกับความสามารถและความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามในการศึกษา

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของพนักงานอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม (สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมองค์กร) ที่มีผลต่อความความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ รัก ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความมีความสุขที่ได้ทำงาน และปฏิบัติงานนั้น ด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้กับงานจนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1. **ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

2. **สภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความมีอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่ออุปกรณ์ต่างๆ

3. **ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา** หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือช่วยเหลือ ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

4. **เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล** หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

5. **นโยบายการบริหารงาน** หมายถึง นโยบายการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

6. **ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน** หมายถึง การมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน

7. **ความรับผิดชอบ** หมายถึง การยอมรับผิด รับชอบตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจกรรมที่ได้กระทำลงไป

8. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงตาม ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และมีความน่าสนใจและความเหมาะสมของปริมาณ

9. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือยกย่องในความสามารถต่อผลงานที่ปฏิบัติ

10. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

11. พนักงานบริษัทฯ หมายถึง พนักงานประจำรายเดือนของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

12. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1-2 ปี, 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป

13. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันฯ การศึกษาต่างๆ โดยแบ่งเป็น ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

14. สวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนใดๆ ก็ตามที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรของตน นอกเหนือไปจากค่าจ้างและเงินเดือนที่ได้รับประจำ อาจจะอยู่ในรูปแบบของตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงิน ทั้งนี้เพื่อช่วยส่งเสริมให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติงานได้ผลดียิ่งขึ้น หรือเพื่อประโยชน์อื่นๆ ขององค์กร เช่น ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สิทธิในการลาต่างๆ

15. พนักงานรายเดือน หมายถึง พนักงานที่บริษัทตกลงจ้างโดยกำหนดค่าจ้างเป็นรายเดือน มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ และนำเสนอสาระสำคัญดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

กู๊ด (ณัฐา กริหิรัญ. 2550 : 9 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ นอกจากนี้ สเตราส์ จอร์จ ; และ ลีโอนาร์ด อาร์ เซลล์เลส (Strauss, George ; and Leonard, R. Sayles. 1980 : 142-143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและผู้นปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้นปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ฟิลด์แมน แดเนียล ซี ; และ อาร์โนลด์ ฮิวจ์ เจ (Feldman, Danial C. ; and Arnold, Hugh J. 1983 : 192) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

สมยศ นาวิการ (2533 : 14) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีความต้องการ เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

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

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุระ หีบโอสถ (2540 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้

บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ยอร์จ เอลตัน มาโย (George, Elton Mayo) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆ ที่มีต่อ งานของพนักงานในบริษัท เวสเทอร์น อิเลคทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกาในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. 2539 : 27 ; อ้างอิงจาก George, Elton Mayo. 1933 : 177-179) ทำให้องค์การต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้าน การบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานใน องค์กรทั่วๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กัน อย่างแพร่หลาย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลด การขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การจิตติภา ขาวอ่อน (2547 : 19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้ องค์การบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของ บุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การใน ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มี ความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจใน

การทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์การพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงถึงความอดุสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์การ และยอมผันแปรความคู่ไปกับความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัมฟอร์ด อี (ณัฐา กริทธิณ. 2550 : 12-13 ; อ้างอิงจาก Mumford, E. 1972 : 4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบและการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์ ; และโกลเนอร์ (Crozier ; and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ ได้แก่ นักวิชาการจากสถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน กรีน ; และ คราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Green ; and Craft. 1979 : 270) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom, V. H. 1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์ ; และลอเลอร์ (สมชาย โครตภูงา. 2547 ; อ้างอิงจาก Porter ; and Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้ มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ เอ เอช ; และ ครอกเกตต์ บราวน์ เอช (Brayfield, A. H. ; and Crockett, W. H. 1955)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทুম่ความสามารถเพื่องานเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน. 2524 : 14)

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎี ได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 10-11) ซึ่งทัศนะคติของทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom), พอร์เตอร์ ; และ โลเลอร์ (Porter ; and Lawler)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่าหากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูงผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความคาดหวังนี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่ได้รับสิ่งจูงใจ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 11)

2. ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก เฟรเดอริก ; มอสเนอร์ เบร์นาร์ด ; และ ซไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 110-111) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮิร์ซเบิร์ก ; และคณะ ได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮิร์ซเบิร์ก ; และคณะ ได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบกับความสำเร็จ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับ อันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในหน้าที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร ดังนั้นจึงสรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ว่า องค์กรประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้นที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน

ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อการพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่จะทำให้เป็นสิ่งที่จูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งที่จูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)

มาสโลว์ เอ เอช (Maslow, A. H. 1970 : 22-24) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบ ว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคน

ขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ อมราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดและความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไปหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้วการตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอ ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็น

เครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบและจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น จะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดนหรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น

ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่นความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จ สมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่างความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสมอยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกรัฐมนตรี หรืออยากประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตนหรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศลเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

4. ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth)

อัลเดอร์เฟอร์ ซี พี (Alderfer, C. P. 1972: 184-186) ได้เสนอทฤษฎี ERG (Existence, Relation, Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลายๆ อย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้น
2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็就会有ความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็就会有ความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็就会有ความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลของการศึกษาครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรแต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้ศึกษาเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย/แผนและการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประทีน ไกรสรโกวิทย์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต ประเภทและขนาดต่างๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจสูงสุด ต่อไปนี้ 1) ด้านเศรษฐกิจ คือ วันหยุดประเพณีที่ได้รับค่าตอบแทน 2) ด้านสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการตรวจสอบสุขภาพร่างกายประจำปี 3) ด้านความปลอดภัยในการทำงาน คือ สวัสดิการกองทุนสะสม 4) ด้านนันทนาการ คือ ตู้เก็บสิ่งของส่วนตัว 5) ด้านการศึกษา คือ การจัดฝึกอบรมเพิ่มความรู้และทักษะ 6) ด้านประกาศเกียรติคุณ ยกย่องชมเชย คือ การประกาศเกียรติคุณการยกย่องชมเชยผู้ที่ได้รับตำแหน่งสูง การศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดสวัสดิการแรงงานกับขนาดโรงงาน พบว่า โรงงานขนาดเล็กมีการจัดเฉพาะด้านเศรษฐกิจและสุขภาพอนามัย ขนาดกลางมีการจัดเฉพาะด้านเศรษฐกิจ สุขภาพอนามัย นันทนาการและการศึกษา ส่วนขนาดใหญ่มีการจัดสวัสดิการทุกด้าน

กชกร รพีกาญจน์ (2549) ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ธานินทร์ เอลน่า จำกัด ผลการศึกษา พบว่า จากการสุ่มตัวอย่าง 150 ราย เพศชาย 25 ราย และเพศหญิง 125 ราย พบว่า ผู้ที่มีค่าจ้างระหว่าง 5,001-6,000 บาท มากที่สุด คือ 59 ราย และสิ่งที่พนักงานทุกคนได้รับเหมือนกัน คือ 1) ค่าตอบแทนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ได้แก่ เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่าเข้ากะ โบนัส 2) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย ได้แก่ แพทย์ประจำบริษัท ห้องพยาบาล การลาพักรักษาตัว น้ำดื่ม การตรวจสอบสุขภาพ 3) สวัสดิการด้านความมั่นคง ได้แก่ ค่าชดเชยการเลิกจ้าง เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 4) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ โรงอาหารที่ขายอาหารกลางวันราคาถูก ค่าอาหาร ยูนิฟอร์ม และจากผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ธานินทร์ เอลน่า จำกัด ส่วนใหญ่มีความไม่พอใจในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ 1) ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง พนักงานมีความไม่พอใจในการจ่ายโบนัส ค่าจ้าง และค่ากะมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระดับค่าจ้างที่ได้รับน้อยเกินไป

และไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และควรเลือกที่จะพิจารณาค่าจ้างและโบนัส จากผลงานที่พนักงานแต่ละคนได้ทำ และยังไม่พึงพอใจกับการจัดที่พักอาศัย ห้องน้ำ และด้านการศึกษาอีกด้วย

อรุณญา มนูญญา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรตัวอย่างของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขอพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส ประเภทของพนักงานระดับเงินเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด แตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะและงานเอกลักษณ์ของงานความสำคัญของงานและความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

พิชยา บุญสม (2551) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริการ กรณีศึกษา พนักงานแผนกสินค้าสดประจำห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพฯ พบว่า 1) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ที่ผ่านมาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของพนักงานในปัจจุบันไม่แตกต่างกัน 3) อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจของพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 4) ความพึงพอใจของพนักงานในปัจจุบันและปัจจัยค่าจ้างที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมชาย ชัยยุทธ์ (2537) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคล ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ ผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านพิธีการปกครองบังคับบัญชา

มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในด้านการพัฒนาแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำ บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยดำเนินขั้นตอนเพื่อการศึกษา ดังนี้

ขนาดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
การเก็บรวบรวมข้อมูล
การจัดกระทำข้อมูล
การวิเคราะห์ข้อมูล
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขนาดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานรายเดือน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นพนักงานประจำอยู่ในฝ่ายต่างๆ จำนวน 417 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานรายเดือนบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นพนักงานประจำ พ.ศ. 2555 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 คน โดยใช้สูตรตามวิธีของ ยามาเน่ ทาโร่ (Yamane, Taro. 1967) (Cochran, W. G. 1963)

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ ขนาดประชากร
 e คือ คลาดคลาตเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
จากนั้นใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานรายเดือนบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบพนักงานของบริษัทฯ ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและหน่วยงานต่างๆ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งผลออกมา 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบพอใจมากที่สุดในเรื่องดังกล่าว

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบพอใจมากในเรื่องดังกล่าว

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบพอใจปานกลางในเรื่องดังกล่าว

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบพอใจน้อยในเรื่องดังกล่าว

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบพอใจน้อยที่สุดในเรื่องดังกล่าว

ในการแปลความค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม)

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3. นำข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามเพื่อถามความพึงพอใจของพนักงานพนักงานรายเดือนบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบพนักงานรายเดือนบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert's Scale) แบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งสิ้น 55 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ

ตารางที่ 1 แบบสอบถามจำนวน 55 ข้อ โดยแบ่งตามหัวข้อ และจำนวนข้อ

ด้าน	จำนวนข้อ
1. ความมั่นคงในงาน	9
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	6
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	5
4. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	6
5. นโยบาย/แผนและการบริหารงาน	5
6. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	9
7. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4
8. การได้รับการยอมรับนับถือ	5
9. ความสำเร็จในการทำงาน	6

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับด้วยวิธี
- สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค ลี เจ (Cronbach,

Lee J. 1984 : 161)

- ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98
- ตรวจสอบค่า IOC โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ท่าน ประกอบไปด้วย อาจารย์เอิบ ทีวีชาติ และคุณรุ่งตะวัน ศรีสกุล เป็นผู้ประเมินเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความครอบคลุมเนื้อหาและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 205 ชุด โดยการเก็บแบบสอบถามจากพนักงานรายเดือน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

การจัดกระทำข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยนำแบบสอบถามที่มีคำตอบที่สมบูรณ์มาจัดกระทำข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social Science) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากมีการเก็บแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 205 ชุด ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งจัดทำห้มีความพร้อมสำหรับนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
3. ตามความมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานรายเดือนบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด 9 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ตามความมุ่งหมายข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานรายเดือนบริษัทซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละตำแหน่งงานตามเพศ และตำแหน่ง วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (T-Test for Independent Samples) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าความถี่
 - 1.2 ค่าร้อยละ
 - 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson, George A. 1981 : 49)
 - 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson, George A. 1981 : 68)
2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบที (T-Test) (Edward, Allens Louis. 1957 : 152)

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) (Cronbach, Lee J. 1984 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (T-Test for Independent Samples) (Ferguson, George A. 1981 : 178)

3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (Ferguson, George A. 1981 : 190)



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน T-Distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงานที่บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	61	29.8
1.2 หญิง	144	70.2
รวม	205	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	39	19.0
2.2 26 - 30 ปี	78	38.0
2.3 31 - 35 ปี	66	32.2
2.4 46 ปีขึ้นไป	22	10.7
รวม	205	100.0
3. ตำแหน่ง		
3.1 หัวหน้างานระดับต้น (Supervisor)	23	11.2
3.2 ผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager)	22	10.7
3.3 พนักงานทั่วไป (Staff)	160	78.0
รวม	205	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. แผนก		
4.1 HR	12	5.9
4.2 Photo	35	17.1
4.3 Platting	106	51.7
4.4 Purchase	15	7.3
4.5 Sales	37	18.0
รวม	205	100.0
5. อายุการทำงานในบริษัทแห่งนี้		
5.1 ไม่ถึง 1 ปี	56	27.3
5.2 1 - 3 ปี	61	29.8
5.3 มากกว่า 3 ปี	88	42.9
รวม	205	100.0
6. วุฒิการศึกษา		
6.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	7.3
6.2 ปริญญาตรี	167	81.5
6.3 สูงกว่าปริญญาตรี	23	11.2
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงว่า มีพนักงานเพศชาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 พนักงาน เพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 70.2 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 พนักงานตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้น (Supervisor) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 พนักงานตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 พนักงานตำแหน่งพนักงานทั่วไป (Staff) จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 พนักงานแผนกทรัพยากรบุคคล (HR) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 พนักงานแผนก Photo จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 พนักงานแผนก Platting จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 พนักงานแผนก Purchase จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 พนักงานแผนก Sales จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ

29.8 พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานและโดยรวม โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 3-17

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	SD	
ด้านความมั่นคงในงาน	3.38	0.43	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.77	0.45	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.10	0.57	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.88	0.37	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	3.48	0.54	มาก
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.42	0.41	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.33	0.92	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.40	0.67	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.52	0.66	มาก
รวม	3.38	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความมั่นคงในงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.43	1.04	มาก
2	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.44	0.79	มาก
3	ความพอใจในระบบสัญญาจ้างระหว่างท่านและบริษัทฯ	3.37	0.63	ปานกลาง
4	ความพอใจในระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.45	0.64	มาก
5	การปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.86	0.53	มาก
6	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	3.68	0.47	มาก
7	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานในบริษัทฯ ตลอดไป	3.32	0.90	ปานกลาง
8	หลักเกณฑ์การอุทธรณ์ร้องทุกข์กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม	3.07	0.54	ปานกลาง
9	ระเบียบกฎเกณฑ์การบริหารพนักงานที่บริษัทกำหนดฯ	2.79	0.57	ปานกลาง
รวม		3.38	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ ข้อที่ 5 การปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง ข้อที่ 6 หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด และข้อที่ 4 ความพอใจในระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 9 ระเบียบกฎเกณฑ์การบริหารพนักงานที่บริษัทกำหนดฯ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านสภาพการทำงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ	4.22	0.41	มากที่สุด
2	อาคาร สถานที่ที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.22	0.41	มากที่สุด
3	สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน	4.11	0.57	มาก
4	อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมี ความ เพียงพอ	4.00	0.66	มาก
5	ท่านได้รับอิสระในการคิดสร้างสรรค์งาน	3.00	0.46	ปานกลาง
6	จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.59	0.49	มาก
7	สวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน	3.28	1.05	ปานกลาง
8	บริการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน	3.70	1.05	มาก
	รวม	3.77	0.45	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ ข้อที่ 2 อาคาร สถานที่ที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และข้อที่ 3 สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่ 5 ท่านได้รับอิสระในการคิดสร้างสรรค์งาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	3.70	1.05	มาก
2	ท่านได้รับคำแนะนำ ศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.81	ปานกลาง
3	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.81	0.77	มาก
4	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองกับท่าน	2.69	0.77	ปานกลาง
5	ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	2.47	0.79	น้อย
6	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	2.63	0.48	ปานกลาง
	รวม	3.10	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ 3 ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ข้อที่ 1 ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา และข้อที่ 2 ท่านได้รับคำแนะนำ ศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 5 ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา	3.10	0.56	ปานกลาง
2	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่	2.40	0.49	น้อย
3	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	2.72	0.64	ปานกลาง
4	สิทธิการลาหยุดงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	3.00	0.46	ปานกลาง
5	ระบบสวัสดิการ ในลักษณะต่างๆ ที่ได้รับ	2.97	0.64	ปานกลาง
6	ขั้นของเงินเดือนแต่ละขั้นมีความเหมาะสม	3.07	0.71	ปานกลาง
รวม		2.88	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา ข้อที่ 6 ขั้นของเงินเดือนแต่ละขั้นมีความเหมาะสม และข้อที่ 4 สิทธิการลาหยุดงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่ 2 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	การกำหนดแผนงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.18	0.61	ปานกลาง
2	หน่วยงานมีระบบการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจระเบียบข้อบังคับ ฯลฯ เกี่ยวกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง	3.51	0.83	มาก
3	หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	3.62	0.67	มาก
4	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้	3.38	0.67	ปานกลาง
5	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน	3.71	0.46	มาก
รวม		3.48	0.54	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน ข้อที่ 3 หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน และข้อที่ 2 หน่วยงานมีระบบการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจระเบียบข้อบังคับ ฯลฯ เกี่ยวกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 1 การกำหนดแผนงานของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3.71	0.46	มาก
2	การแบ่งสายงานบังคับบัญชามีความเหมาะสม กับ งาน	3.67	0.47	มาก
3	สายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.12	0.68	ปานกลาง
4	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ	3.52	0.63	มาก
5	ท่านเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	3.67	0.67	มาก
6	หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน	3.51	0.50	มาก
7	ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่	3.40	0.68	ปานกลาง
8	ท่านเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ	3.27	0.64	ปานกลาง
9	ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	3.20	0.61	ปานกลาง
10	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.19	0.39	ปานกลาง
	รวม	3.42	0.41	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ข้อที่ 2 การแบ่งสายงานบังคับบัญชามีความเหมาะสมกับงาน และข้อที่ 5 ท่านเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 3 สายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.59	0.83	มาก
2	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน	3.40	0.83	ปานกลาง
3	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม	3.18	1.02	ปานกลาง
4	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ	3.18	1.02	ปานกลาง
5	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	3.29	1.05	ปานกลาง
	รวม	3.33	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 แสดงว่า พนักงานบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ข้อที่ 2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน และข้อที่ 5 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 3 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม และข้อที่ 4 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	3.60	0.95	มาก
2	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.60	0.68	มาก
3	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ	3.07	0.71	ปานกลาง
4	ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวแทนหน่วยงาน	3.40	0.82	ปานกลาง
5	ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานของหน่วยงาน	3.34	0.66	ปานกลาง
	รวม	3.40	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 แสดงว่าพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ข้อที่ 2 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน และข้อที่ 4 ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวแทนหน่วยงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 3 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	พนักงานบริษัท N = 205		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{X}$	SD	
1	ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.40	0.68	ปานกลาง
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เสมอ	3.29	1.05	ปานกลาง
3	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.60	0.95	มาก
4	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.67	0.67	มาก
5	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	3.73	0.80	มาก
6	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.45	0.83	มาก
รวม		3.52	0.66	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงว่าพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ข้อที่ 4 ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และข้อที่ 3 ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้อที่ 2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศชาย N = 61			เพศหญิง N = 144		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความมั่นคงในงาน	3.74	0.51	มาก	3.23	0.27	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.84	0.38	มาก	3.73	0.48	มาก
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.26	0.27	ปานกลาง	3.04	0.64	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.84	0.43	ปานกลาง	2.89	0.34	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	3.50	0.68	มาก	3.47	0.47	มาก
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.33	0.55	ปานกลาง	3.46	0.32	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.64	0.48	มาก	3.20	1.02	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.15	0.72	ปานกลาง	3.51	0.61	มาก
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.60	0.73	มาก	3.49	0.63	มาก
รวม	3.46	0.42	มาก	3.35	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 แสดงว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	13.60	4.53	38.92	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	23.41	0.12		
	รวม	204	37.01			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	27.46	9.15	125.05	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	14.71	0.07		
	รวม	204	42.17			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	40.89	13.63	112.72	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	24.30	0.12		
	รวม	204	65.19			
ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	3	5.84	1.95	17.42	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	22.46	0.11		
	รวม	204	28.30			
ด้านนโยบาย/แผนและ การบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	26.78	8.93	55.40	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	32.38	0.16		
	รวม	204	59.16			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	10.41	3.47	29.53	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	23.63	0.12		
	รวม	204	34.04			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3	94.98	31.66	83.09	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	76.59	0.38		
	รวม	204	171.57			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	38.59	12.86	49.80	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	51.93	0.26		
	รวม	204	90.52			

ตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	36.54	12.18	45.65	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	53.64	0.27		
	รวม	204	90.18			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	20.99	7.00	76.45	0.000
	ภายในกลุ่ม	201	18.40	0.09		
	รวม	204	39.39			

ตารางที่ 14 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ อายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่

ปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง



THAI-NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

TNI

ตารางที่ 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.51	0.26	1.41	0.246
	ภายในกลุ่ม	202	36.50	0.18		
	รวม	204	37.01			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.17	3.08	17.30	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	36.00	0.18		
	รวม	204	42.17			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	16.83	8.42	35.15	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	48.36	0.24		
	รวม	204	65.19			
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	5.85	2.93	26.34	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	22.45	0.11		
	รวม	204	28.30			
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	9.82	4.91	20.11	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	49.34	0.24		
	รวม	204	59.16			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.86	2.93	21.02	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	28.18	0.14		
	รวม	204	34.04			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	12.67	6.33	8.05	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	158.90	0.79		
	รวม	204	171.57			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.33	1.66	3.86	0.023
	ภายในกลุ่ม	202	87.19	0.43		
	รวม	204	90.52			

ตารางที่ 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	17.90	8.95	25.01	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	72.28	0.36		
	รวม	204	90.18			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.41	2.71	16.09	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	33.98	0.17		
	รวม	204	39.39			

จากตารางที่ 15 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง

แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกับพนักงานที่มี

แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละตำแหน่ง จำแนกตามตำแหน่ง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	0.38	0.687
	ภายในกลุ่ม	202	36.87	0.18		
	รวม	204	37.01			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	27.51	13.76	189.69	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	14.65	0.07		
	รวม	204	42.17			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	13.58	6.79	26.58	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	51.61	0.26		
	รวม	204	65.19			
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	6.14	3.07	27.96	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	22.16	0.11		
	รวม	204	28.30			
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	22.52	11.26	62.09	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	36.64	0.18		
	รวม	204	59.16			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.42	3.21	23.49	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	27.62	0.14		
	รวม	204	34.04			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	88.97	44.49	108.79	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	82.60	0.41		
	รวม	204	171.57			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	27.41	13.70	43.86	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	63.11	0.31		
	รวม	204	90.52			

ตารางที่ 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละตำแหน่ง จำแนกตามตำแหน่ง (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	45.99	22.99	105.11	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	44.19	0.22		
	รวม	204	90.18			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	15.80	7.90	67.63	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	23.59	0.12		
	รวม	204	39.39			

จากตารางที่ 16 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้น (Supervisor) และตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป (Staff) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้น (Supervisor) และตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง

แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป และตำแหน่งพนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปมีความ

ตารางที่ 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	12.62	6.31	52.27	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	24.39	0.12		
	รวม	204	37.01			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	18.92	9.46	82.22	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	23.24	0.12		
	รวม	204	42.17			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	43.28	21.64	199.45	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	21.91	0.11		
	รวม	204	65.19			
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	6.25	3.12	28.62	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	22.05	0.11		
	รวม	204	28.30			
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	20.00	10.00	51.59	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	39.16	0.19		
	รวม	204	59.16			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	10.60	5.30	45.64	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	23.45	0.12		
	รวม	204	34.04			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	61.78	30.89	56.84	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	109.79	0.54		
	รวม	204	171.57			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	14.95	7.47	19.97	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	75.57	0.37		
	รวม	204	90.52			

ตารางที่ 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	21.33	10.66	31.28	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	68.85	0.34		
	รวม	204	90.18			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	17.01	8.50	76.74	0.000
	ภายในกลุ่ม	202	22.38	0.11		
	รวม	204	39.39			

จากตารางที่ 17 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	t	P
ด้านความมั่นคงในงาน	9.28	0.000
ด้านสภาพการทำงาน	1.51	0.132
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	2.67	0.008
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	-0.97	0.336
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	0.28	0.782
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-2.04	0.043
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.24	0.001
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	-3.62	0.000
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	1.08	0.282
รวม	1.61	0.109

จากตารางที่ 18 แสดงว่า พนักงานชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และตรวจสอบกลับได้ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษานี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด 9 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน

วิธีดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานรายเดือนบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นพนักงานประจำอยู่ในฝ่ายต่างๆ จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด 9 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 60 ข้อ แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงานที่บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศ

ไทย) จำกัด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) (Ferguson, George A. 1981 : 190-308)

4. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยการแจกแจงความถี่

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและในแต่ละด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. พนักงานชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 9 ด้าน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 9 ด้าน พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 9 ด้าน พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 9 ด้าน พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายผลการศึกษาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความมั่นคงในงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นงานที่มีความมั่นคง มีเกียรติ มีการกำหนดระยะเวลาของสัญญาการจ้างที่แน่นอนและเป็นพนักงานรายเดือนที่เป็นพนักงานประจำ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 123-129) กล่าวว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ชั้นที่ 2 ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร รพีกาญจน์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท ธานินทร์ เอล่น่า จำกัด พบว่า สิ่งที่พนักงานทุกคนได้รับเหมือนกัน คือ สวัสดิการด้านความมั่นคง ได้แก่ค่าชดเชยการเลิกจ้าง เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

1.2 ด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาคารสถานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานมีความสะอาดและความเป็นระเบียบ ดังทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เฮิร์ชเบิร์ก เฟรเดอริก ; มอสเนอร์ เบอร์นาร์ด ; และ ซไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119) ที่ว่าสภาพการทำงานเป็นปัจจัยต่ำๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ไม่มีโอกาสได้พูดคุยทำความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ และไม่เป็นมิตร ไม่ได้รับคำแนะนำ และข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดข้อสงสัยหรือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อาจส่งผลให้ภาพรวมการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 123-129) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2533 : 28) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานว่า การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่พอของความพอใจอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ชัยยฤทธิ์ (2537) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างสูงและพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ ผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านพิธีการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในด้านงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.4 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อัตราเงินเดือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับคุณวุฒิและภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกชกร รพีกาญจน์ (2549) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการ

ของพนักงานบริษัท ธานินทร์ เอลนา จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความไม่พอใจใน ด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่นๆ นอกเหนือจากค่าจ้าง พนักงานมีความไม่พอใจในการจ่ายโบนัส ค่าจ้าง และค่ากะมากที่สุด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระดับค่าจ้างที่ได้รับน้อยเกินไปและไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และควรเลือกที่จะพิจารณาค่าจ้างและโบนัส จากผลงานที่พนักงานแต่ละคนได้ทำ และยังไม่พึงพอใจกับการจัดที่พักอาศัย ห้องน้ำ และด้านการศึกษาอีกด้วย

1.5 ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผน และการบริหารงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่สร้างความเข้าใจระเบียบข้อบังคับ ฯลฯ เกี่ยวกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง การบริหารงานยังเป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังที่ เฮอริชเบิร์ก เฟรเดอริก ; มอสเนอร์ เบอ์นาร์ด ; และ ซไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119) กล่าวว่า นโยบายและการบริหารงานขององค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ ล็อค เอ็ดวิน เอ (Locke, Edwin A. 1976 : 1302) ที่กล่าวว่า นโยบายในการบริหารงานขององค์การ เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ชัยยุทธ์ (2537) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า พนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน

1.6 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงานมีระบบปีละ 1 ครั้ง ตามผลประกอบการและนโยบายของบริษัท ดังที่เฟรนช์ เวนเดล (French, Wendell. 1964 : 28-31) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับ เฮอริชเบิร์ก เฟรเดอริก ; มอสเนอร์ เบอ์นาร์ด ; และ ซไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119) ที่กล่าวว่า ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ชัยยุทธ์ (2537) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า พนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า

1.7 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถแต่ลักษณะความเหมาะสมความน่าสนใจ และความท้าทายยังอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความมีระเบียบแบบแผนซึ่งมีความชัดเจนปานกลาง อาจส่งผลให้ภาพรวมของด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ที่ระดับปานกลางดังที่ กิลเมอร์ วี เอช บี (Gilmer, V. H. B. 1971 : 131) กล่าวว่า การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความสามารถ ทักษะและความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ อาร์เพชเชต (2530 : 60-62) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่า อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา นอกจากนี้ ฮาร์เรล (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณญา มนูญญา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากรตัวอย่างของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด อยู่ในระดับสูงส่วน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานะภาพสมรส ประเภทของพนักงานระดับเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด แตกต่างกันและปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะและงานเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงานและความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

1.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะในเวลาปฏิบัติงานจริงการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของหน่วยงานให้ปฏิบัติ นอกจากนี้ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลางจึงอาจเป็นไปได้ว่าการที่ไม่ค่อยได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานอาจส่งผลในผลตรงข้ามทำให้ความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดัง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) ในขั้นที่ 3 ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน (Maslow, A. H. 1970 : 22-24) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชาย ชัยยุทธ์ (2537) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างสูงและพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ ผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงาน ในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในด้านงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.9 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ภาพรวมของด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ทีระดับมากดังที่ ฮาร์เรล (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273) กล่าวว่า โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เฮอิร์ชเบิร์ก เฟรเดอริก ; มอสเนอร์ เบอร์นาร์ด ; และ ซีไนเตอร์แมน บล็อก (Herzberg,

Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกรักภูมิใจและปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสมชายชัยยุทธ์ (2537) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในภาพรวม และในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงและพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ ผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านพิธีการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในด้านงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน ผู้ศึกษาขอเสนอผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

2.1 พนักงานชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้ อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทก็ได้เปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงานโดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจึงมีน้อยลง จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณรัตน์ สันธนะจิตร (2549 : 95) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานและโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานในกลุ่มอายุต่างกันจะมีความเห็นไม่ตรงกันผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 31-35 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ดังที่ ฮาร์เรล (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273) กล่าวว่า ผู้ที่อายุมากมักจะประสบการณ์ในการทำงานนาน เช่นเดียวกับ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมาน (2542 : 137-139) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของตนเองมากขึ้นการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานดีขึ้น ทั้งนี้เพราะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า เพราะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานมาก มักจะไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ แต่มักจะแสวงหาอำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของวสี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก

2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานและโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นไม่ตรงกันผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของวาลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานและโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป และตำแหน่งพนักงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นไม่ตรงกันผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้น (Supervisor) และตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป (Staff) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้น (Supervisor) และตำแหน่งผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager) มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ดังที่ กิลเมอร์ วี เอช บี (Gilmer, V. H. B. 1971 : 131) กล่าวว่า การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงานและโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันจะมีความเห็นไม่ตรงกันผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่ถึง 1 ปี และอายุงานมากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในระดับน้อย ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ดังที่ เฮิร์ซเบิร์ก เฟรเดอริก ; มอสเนอร์ เบอ์นาร์ด ; และ ซไนเดอร์แมน บล็อก (Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. 1959 : 113-119) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรสริน สกุลโรจนประวัติ (2541 : 93) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความมั่นคงในงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน
3. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ควรจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน และรถรับส่งพนักงาน
4. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรจัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อจะได้ลดความตึงเครียดกับการทำงานไม่เสร็จ ควรให้พนักงานมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รวมถึงควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ควรศึกษาขวัญและกำลังใจของพนักงาน
3. ควรศึกษาทัศนคติและสิ่งจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. การศึกษามุ่งหมายที่จะศึกษาเฉพาะพนักงานรายเดือน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เท่านั้น ดังนั้นผลที่ได้อาจไม่สมบูรณ์ เพราะไม่ได้ศึกษาส่วนของพนักงานรายวัน บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้วย
2. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ศึกษาและสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง หรือกลุ่มประชากรมีผลกระทบต่อผลการศึกษา เพราะผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามนำไปให้หัวหน้างานในแต่ละแผนกเป็นผู้แจกแบบสอบถาม ดังนั้น การตอบแบบสอบถามจากพนักงานอาจมีการตอบแบบเกรงใจในหัวหน้างานของตน



TNI



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร รพีกาญจน์. (2549). **ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานบริษัท**
ธานินทร์ เอล่น่า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กมล รักสวน. (2524). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ.**
 วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). **ทฤษฎีการบริหารองค์กร.** กรุงเทพฯ : ธารนิพนธ์.
- เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล. (2552). **ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า**
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ).
 เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและ**
ลูกจ้าง กองพลาริการ. วิทยานิพนธ์ ศค.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรรุวรรณ พุทธิบัณฑิต. (2538). **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ**
ปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
 ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติภา ขาวอ่อน. (2547). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน**
ปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา).
 ลพบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ :
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณรงค์ ไพธิ์พุกษานนท์. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย.** กรุงเทพฯ : เอ็กสเปอร์เนท.
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของ**
พนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฏฐา กรัทธิธัญ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน**
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและ
ความผูกพันต่อองค์กรกับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับบริษัท เอส.เอ็ม.วี (ไทยแลนด์)
จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภาพร จันททรัพย์ ; และคณะ. (2550). วิธีการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภา เมธาวีชัย. (2542). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ประทีน ไกรสรโกวิท. (2540). ความพึงพอใจในสวัสดิการของลูกจ้างในโรงงาน
อุตสาหกรรมการผลิตประเภทและขนาดต่าง ๆ ในจังหวัดสมุทรปราการ.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บูรณาการนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2541). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พรรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิชาการจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิชยา บุญสม. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริการ
กรณีศึกษา : พนักงานแผนกสินค้าสดประจำห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพฯ.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิญญู สาร. (2518). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
ครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- รสริน สกุลโรจนประวัติ. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลักขณา หมื่นจักร์. (2538, ตุลาคม-ธันวาคม). การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. 38(4) : 6-9.
- วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดและการประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : ธรรมกล.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็ผิดพลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3) : 8-11.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- สมชาติ คงพิกุล. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาย ไครตงูา. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นในการสอนของครูโรงเรียนสังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาการศึกษา). พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สมชาย ชัยยุทธ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมาน. (2542). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์**. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรัญญา มนูญญา. (2545). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยใน บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- Alderfer, C. P. (1972). **Existence, Relatedness, and Growth : Human Needs in Organizational Settings**. New York : Free Press.
- Brayfield, A. H. ; and Crockett, W. H. (1955). Employee Attitudes and Employee Performance. **Psychological Bulletin**. 52(5) : 396-424.
- Cochran, W. G. (1963). **Sampling Techniques**. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons.
- Cronbach, Lee J. (1984). **Essentials of Psychological Testing**. 4th ed. New York : Macmillan.
- Dessler, Gary. (1983). **Applied Human Relations**. Virginia : Reston Publishing.
- Ebel, Robert L. ; and David, A. Frisbie. (1991). **Essential of Educational Measurement**. 5th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Edward, Allens Louis. (1957). **Technique of Attitude Scale Construction**. New York : Appletion Century Crafts.
- Feldman, Danial C. ; and Arnold, Hugh J. (1983). **Management Individual and Group Behavior in Organizations**. Tokyo : McGraw-Hill.
- Ferguson, George A. (1981). **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.

- Fisher, C. D. (1980, October). On the Dubious Wisdom of Expecting Job Satisfaction to Correlate with Performance. **The Academy of Management Review**. 5(4) : 607-612.
- French, Wendell. (1964). **The Personnel Management Process**. Boston : Houghton Mifflin.
- Gilmer, V. H. B. (1971). **Industrial and Organizational Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard ; and Snyderman, Block. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Son.
- Locke, Edwin A. (1976). **The Nature and Cause of Job Satisfaction**. Chicago : Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper and Row.
- Mumford, E. (1972). **The Nature and Cause of Job Satisfaction**. Chicago : Rand McNally College.
- Strauss, George ; and Leonard, R. Sayles. (1980). **Personnel : The Human Problems of Management**. 4th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation**. New York : Wiley and Sons.
- (1970). **Industrial Social Psychology**. Handbook of Social Psychological. Boston : Addison Weley.
- Yamane, Taro. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis**. 2nd ed. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

TNI

แบบสอบถาม
การศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ซีเอ็มเค คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็มเค (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษา และสรุปหาระดับความพึงพอใจในการนำมาเป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการภายในบริษัท แบบสอบถามนี้ จะเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงาน **คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ** และจะนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานให้มากที่สุด จึงขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและความเป็นจริงมากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณล่วงหน้าในความกรุณาอันดีของท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติงานตามความเห็นของท่าน

คำชี้แจง : กรุณาเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือก เพราะเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 31-35 ปี

☐ 36-40 ปี

☐ 41-45 ปี

☐ 46 ปี ขึ้นไป

3. ตำแหน่ง

- ☐ หัวหน้างานระดับต้น (Supervisor)
☐ ผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager)
☐ พนักงานทั่วไป (Staff)

4. แผนก

5. อายุการทำงานในบริษัทแห่งนี้

- ☐ ไม่ถึง 1 ปี ☐ 1-3 ปี
☐ มากกว่า 3 ปี

6. วุฒิการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☒ สูงกว่าปริญญาตรี

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน แต่ละข้อจะมีระดับคะแนนความพึงพอใจให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ

- คะแนน 5 = พอใจมาก
คะแนน 4 = พอใจ
คะแนน 3 = ปานกลาง
คะแนน 2 = ไม่พอใจ
คะแนน 1 = ไม่พอใจมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจ มาก 5	พอใจ 4	ปาน กลาง 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ มาก 1
1	ความมั่นคงในงาน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน การปฏิบัติงาน					
2	ท่านได้รับความเป็นธรรมจาก หน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการ ปฏิบัติงาน					
3	ความพอใจในระบบสัญญาจ้าง ระหว่างท่านและบริษัท					
4	ความมั่นใจในระบบประเมินผล การปฏิบัติงาน					
5	หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ในปัจจุบันมีความมั่นคง					
6	หน่วยงานของท่านมีการตรวจ สอบควบคุมการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด					
7	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานใน บริษัท ตลอดไป					
8	หลักเกณฑ์การอุทธรณ์ร้องทุกข์					
9	มีระเบียบกฎเกณฑ์การบริหาร งานทรัพยากรมนุษย์					
10	สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ					
11	อาคาร สถานที่มีความเหมาะสม กับการปฏิบัติงาน					
12	สถานที่ทำงานมีความเป็น สัดส่วน					
13	อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ใน การปฏิบัติงานมี ความเพียงพอ					

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจ มาก 5	พอใจ 4	ปาน กลาง 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ มาก 1
14	จำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน					
15	บริการต่างๆ ที่บริษัทฯ จัดให้มี ส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน					
16	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
17	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
18	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองกับท่าน					
19	ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
20	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
21	เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา					
22	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่					
23	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม					
24	สิทธิการลาหยุดงานที่ได้รับมีความเหมาะสม					
25	ระบบสวัสดิการ ในลักษณะต่างๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจ มาก 5	พอใจ 4	ปาน กลาง 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ มาก 1
26	ชั้นของเงินเดือนแต่ละชั้นมีความเหมาะสม					
27	นโยบาย/แผนและการบริหารงาน					
28	การกำหนดแผนงานของหน่วยงานมีความชัดเจน					
29	หน่วยงานมีระบบการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจระเบียบข้อบังคับ ฯลฯ เกี่ยวกับพนักงานอย่างต่อเนื่อง					
30	หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
31	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้					
32	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานของหน่วยงาน					
33	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
34	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง					
35	การแบ่งสายงานบังคับบัญชามีความเหมาะสมกับงาน					
36	สายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
37	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ					
38	หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน					

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจ มาก 5	พอใจ 4	ปาน กลาง 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ มาก 1
37	ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่					
38	ท่านเข้าในงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ					
39	ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ					
40	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชา					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
41	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
42	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน					
43	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม					
44	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน					
การได้รับการยอมรับนับถือ						
45	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
46	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
47	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ					

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจ มาก 5	พอใจ 4	ปาน กลาง 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ มาก 1
48	ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวแทนหน่วยงาน					
49	ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานของหน่วยงาน					
50	ความสำเร็จในการทำงาน					
51	ท่านภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
52	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ เสมอ					
53	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
54	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
55	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ					
56	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....