

5000

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด**

นายสมชาย รอดนุช

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Factors Affecting Work Performance Satisfaction of Personnel
of New Lam_thong Foods Industrial Company**

Mr.Somchai Rodnuch

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2008

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟูคส์ อินดัสทรีส์ จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายสมชาย รอดนุช
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้า
อิสระ ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๕๒

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ผู้ศึกษา นายสมชาย รอดนุช **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด (2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.95

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านเพศ การศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและพร้อมที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยผู้ศึกษาได้รับความกรุณาอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และติดตามการศึกษาค้นคว้า อิสระอย่างใกล้ชิดมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ. ที่นี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบคุณชาญกิจ ขจรเวชพิศาล กรรมการผู้จัดการใหญ่ คุณพรพิศ โรจนวิวัฒน์วุฒิ ผู้จัดการโรงงาน คุณนฤมล จีบบรรจง ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่ได้กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือ ในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกคน และเพื่อน ๆ MBA6 ที่ เป็นกำลังใจให้การสนับสนุนและช่วยเหลือด้านต่างๆ จนกระทั่งการศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

สมชาย รอดนุช

พฤษภาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
คำนิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจในการทำงาน.....	8
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	37
ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	49
ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงาน.....	66
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผลการศึกษา.....	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
อภิปรายผล.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	86
ก แบบสอบถาม.....	87
ข ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	95
ค การหาค่าความเชื่อมั่น.....	98
ประวัติผู้ศึกษา.....	99

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	30
ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน.....	33
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล.....	35
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมและแยกแต่ละด้าน.....	37
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน.....	38
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับ.....	39
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน.....	40
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ.....	41
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	42
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	43
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน.....	44
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านผลตอบแทน.....	45
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	46
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท.....	48
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามเพศ.....	49
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุ.....	50
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	53
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุงาน.....	56
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามสถานภาพ สมรส.....	59
ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	61
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามรายได้.....	64
ตารางที่ 4.21 ร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การทำงาน.....	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	9
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์.....	15
ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom.....	18
ภาพที่ 2.4 ทฤษฎีการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ.....	21

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป และตามข้อเท็จจริงว่า สภาพของสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในโลกยุคปัจจุบันนี้ อัตราการเปลี่ยนแปลงยิ่งทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น และโดยที่องค์กรเป็นหน่วยงานผลิตที่มีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม และเป็นระบบหนึ่งของสังคม การที่องค์กรจะสามารถผลิตสินค้าและบริการมาตอบสนองความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้นั้น ผู้บริหารและผู้บริหารปฏิบัติงานต้องมีการวิเคราะห์ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อที่จะนำมาปรับเปลี่ยนสภาพขององค์กรในทางต่างๆ กัน ซึ่งอาจจะเป็น โครงสร้างขององค์กร กระบวนการผลิต ปัจจัยการผลิต ตลอดจนผลผลิตให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมดังกล่าว หากองค์กรหยุดนิ่งอยู่กับที่โดยไม่รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมแล้ว องค์กรจะล้ำสมัยไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งอื่นที่มีความสามารถสูงกว่าได้ และองค์กรอาจจะต้องถึงกับเลิกกิจการไป

บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 78/2 หมู่ 8 ถนนพระประโทน บ้านแพ้ว ตำบลคอนขายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม เป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผักผลไม้แปรรูปบรรจุกระป๋อง และผลิตภัณฑ์อาหารแช่เยือกแข็งเพื่อการส่งออก คู่แข่งขันของบริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จึงไม่ใช่มีแต่เพียงคู่แข่งภายในประเทศเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคู่แข่งภายนอกประเทศที่ทำผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันด้วย การที่บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกประเทศได้ ก็คือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ นวัตกรรม และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการที่จะทำเช่นนั้นได้ก็ต้องอาศัยการร่วมแรงร่วมใจของพนักงานทุกคน ขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่บริษัทจะต้องให้ความสำคัญ เพราะจะเป็นสิ่งนำมาซึ่งความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทต่อไป

เพื่อคงไว้ซึ่งความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อาหารบรรจุกระป๋องและผลิตภัณฑ์อาหารแช่เยือกแข็ง เพื่อการส่งออก จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลายๆ อย่าง เพื่อตามให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การนำระบบคุณภาพ GMP และ HACCP เข้ามาประยุกต์ใช้ กลายเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเป็นความ

ต้องการของลูกค้า นอกจากนี้บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ยังได้นำระบบ KPI เข้ามาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน ตั้งแต่หัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนก จนถึงระดับผู้จัดการฝ่ายต่างๆ เพื่อให้มาตรฐานการทำงานของหัวหน้างานระดับต่างๆ เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัททั้งในด้าน คุณภาพ ประสิทธิภาพ นวัตกรรมและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ทำให้หัวหน้างานแต่ละคนต้องเข้มงวดกับการทำงานของลูกน้องตนเองมากขึ้น เพื่อให้ผลงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบบรรลุเป้าหมายของบริษัท ประกอบกับที่ตั้งของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ยังมีโรงงานที่ทำผลิตภัณฑ์อาหารและไม่ใช่ผลิตภัณฑ์อาหารอีกหลายโรงงาน จึงทำให้แรงงานมีทางเลือกที่จะเลือกทำงานกับบริษัทที่ทำให้ตนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด อีกทั้งลักษณะงานของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ก็มีความจำเป็นต้องใช้แรงงานระดับปฏิบัติการจำนวนมาก

สถานการณ์ด้านแรงงานของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในปัจจุบันคือ

มีอัตราการเข้าออกสูง หลายแผนกยังขาดกำลังคนอยู่ เช่น

ฝ่ายผลิตอาหารบรรจุกระป๋อง	ขาด	7	คน
ฝ่ายผลิตอาหารแช่เยือกแข็ง	ขาด	10	คน
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	ขาด	1	คน
ฝ่ายคลังสินค้า – ส่งออก	ขาด	3	คน

(ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ณ วันที่ 13 มิถุนายน 2551)

ทรัพยากรบุคคล คือ ทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร คงไม่มีผู้บริหารคนใดจะปฏิเสธคำกล่าวนี้ ผลงานทางวิชาการด้านเศรษฐศาสตร์หลายฉบับใช้คำว่า ทุนมนุษย์ (Human capital) เพื่อต้องการสื่อความหมายว่า คนเป็นทรัพย์สินที่มีค่าในองค์กร และยากที่จะลอกเลียนแบบได้ การที่จะได้มาซึ่งเครื่องจักรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ สามารถทำได้ด้วยการลงทุน (Investment) ทรัพยากรบุคคลก็เช่นเดียวกัน ถ้าองค์กรอยากได้ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน และจัดการกับปัญหาได้ดี มีความทุ่มเทให้กับองค์กร ก็มีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องลงทุน และวิธีที่ดีที่สุดในการลงทุนก็คือ ต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรให้เพิ่มขึ้นสูงสุด เมื่อทำได้เช่นนั้นแล้วบุคลากรจะมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้

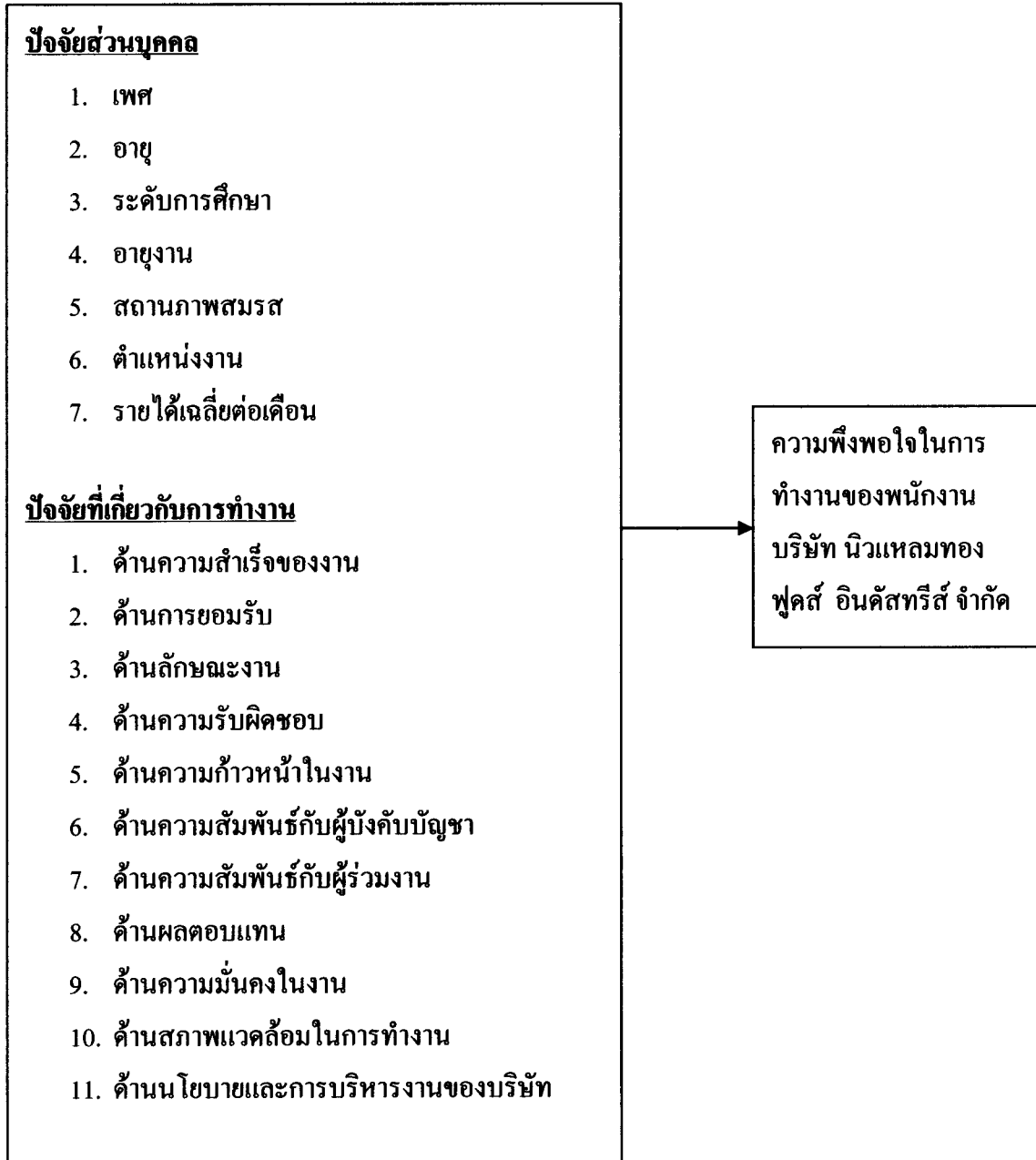
และด้วยเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมานี้ จึงทำให้ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานคนหนึ่งของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีความสนใจและเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด และนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารนำไปใช้ในการพัฒนาแผนการบริหารจัดการบุคลากรของบริษัท เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะทุ่มเททำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ต้องการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

- 3.1 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย
 - 3.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้
 - 3.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน
- 3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ตัวแปรอิสระตัวแปรตาม

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
2. พนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ทั้งหมดจำนวน 245 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่โรงงานจังหวัดนครปฐม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ

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

เมื่อ	n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	หมายถึง	ขนาดของประชากร
	e	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

(Yamane, 1970 : 725 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2549 : 105)

โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 152

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและการจูงใจ ตลอดจนผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำราวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ มาเป็นแนวทางในการศึกษา

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้

เฉลี่ยต่อเดือน ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

6.คำนิยามศัพท์

6.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

6.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่องาน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

6.3 บริษัท

บริษัท หมายถึง บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 78/2 หมู่ 8 ถนนพระประโทน – บ้านแพ้ว ตำบลคอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ประกอบธุรกิจด้านการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปบรรจุกระป๋อง ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปแช่เยือกแข็ง เพื่อการส่งออก มีพนักงานทั้งหมด 245 คน

7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ศึกษาคาดว่า ผลจากการศึกษาจะเกิดประโยชน์ดังนี้คือ

7.1 ผู้บริหารบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานของบริษัทเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

7.2 ผู้สนใจ หรือ หน่วยงานอื่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานหรือการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทนิว แพลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูล งานวิชาการทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ประวัติบริษัท นิวแพลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่บุคลากรจะมีความเต็มใจในการทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ และก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้ จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ การตอบสนองความต้องการทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีกรอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

จากการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาพบว่า ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ต่างๆ กันดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543 :125) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จิตนาถ ปุณโณทก (2544 : 14) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ทักษะคิดความรู้สึกที่ดีต่อ งานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสุข มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

จอร์จ มาสทอร์รนา (2538, อ้างถึงในถนัด อัจฉากร, 2548 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยสรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกที่รัก ชอบ ประทับใจ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้ามีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลให้อุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ

ล็อก (Locke, 1976 อ้างถึงในถนัด อัจฉากร 2548 : 8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ในสภาวะของอารมณ์เชิงบวก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลผู้นั้นได้รับจากการทำงานหรือได้ประสบการณ์จากงานที่ทำ

Greenberg และ Baron (2000 : 170) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติทางบวกหรือลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำงานของพวกเขา

Schermerhon และคณะ (2000 : 118) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า คือระดับที่แต่ละคนรู้สึกในทางบวกหรือทางลบเกี่ยวกับงานของพวกเขา เป็นทัศนคติหรือการตอบสนองทางอารมณ์ ต่องานของคนใดคนหนึ่งหรือสภาพทางกายภาพหรือทางสังคมของที่ทำงาน

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่องาน และปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่บุคลากรในองค์กรจะเกิดความรู้สึกที่พึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรมีอยู่ การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลทำงานหรืออยากจะทำงาน สิ่งจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นอาจเป็นวัตถุที่มองเห็นได้ เช่น อาหาร เงิน หรือเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เช่น การชมเชย การเห็นอกเห็นใจ หรือการเห็นชอบด้วย เป็นต้น มนุษย์มีกระบวนการของแรงจูงใจ โดยเริ่มต้นจากมีความต้องการซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การทำงานที่เป็นพฤติกรรมโดยตรง และถ้ามนุษย์มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะแสดงออกมาในพฤติกรรมในการทำงาน ถ้าองค์กรมีปัจจัยที่มีผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานสูง บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก

จุมพล ทนนิพานิช (2544 : 49) ได้แบ่งทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ กลุ่มทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ มีรายละเอียดดังนี้

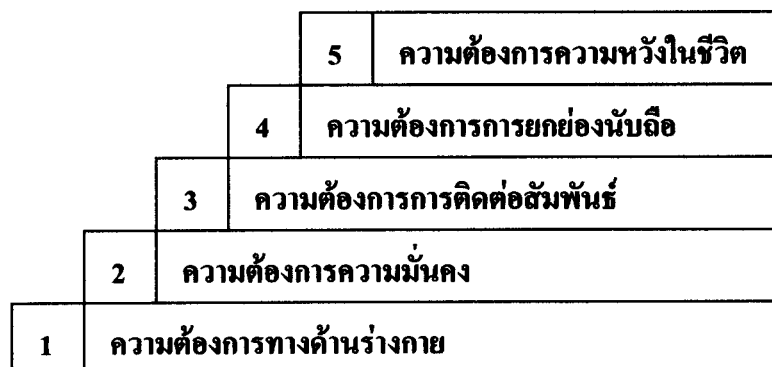
1. กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา (Content Theory) ลักษณะของทฤษฎีกลุ่มนี้คือ เสนอแนวทางหรือวิธีที่วิเคราะห์ความต้องการหรือแรงจูงใจ อะไรที่ไปกระตุ้นบุคคลหรือการทำให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีความปรารถนาของแมคเคลแลนด์ (Mc.Celland) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

สมคิด บางโม (2550 : 181 – 183) ได้อธิบายถึงการจูงใจตามตามแนวคิดของมาสโลว์ไว้ดังนี้ ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เรียกว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางทุกวงการ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ นั่นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้น ดังนี้

1. **ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need)** เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ความต้องการด้านนี้คนเราต้องการได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการอื่นๆ

2. **ความต้องการความมั่นคง (security need)** ความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต อาทิ ไม่มีโจรผู้ร้ายมารบกวน มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ฯลฯ



ภาพที่ 2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : สมคิด บางโม 2550 : 181

3. ความต้องการความรัก (love need) หรือการติดต่อด้านสัมพันธ์ (affiliation need) อาทิ ความอยากมีเพื่อน อยากเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (esteem need) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายใน เช่น อยากเรียนเก่ง อยากเล่นกีฬาเก่ง อยากได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ฯลฯ เพื่อจะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (self-actualization) คือความต้องการบรรลุถึงสิ่งที่ตนสามารถจะเป็น คือประสบความสำเร็จสมบูรณ์ในชีวิต เป็นความต้องการที่เกิดจากความตระหนักรู้ในตนเอง ความต้องการระดับนี้ไม่เกี่ยวกับความสูงต่ำของตำแหน่งหน้าที่การงาน ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใน 4 ขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

ผู้เขียนเห็นว่าความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมนุษย์น่าจะประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เศรษฐกิจพอเพียง ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ไม่มีหนี้สิน
2. ครอบครัวอบอุ่น มีความสุข ทุกคนในครอบครัวทำหน้าที่ของตนอย่างดีและเหมาะสม
3. สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เจ็บไข้ได้ป่วย

ตาราง การจัดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการตามทฤษฎีของแมสโลว์เพื่อจูงใจให้ทำงาน

ลำดับชั้นแห่งความต้องการ	กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการ
1) ความต้องการทางด้านร่างกาย	1) ให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่ากะ ค่าคอมมิชชัน ให้ความชอบ 2 ชั้น 2) บ้านพัก สำหรับหัวหน้าคนงานเท่านั้น 3) รางวัลพนักงานดีเด่น 4) เงินพิเศษสำหรับผู้ทำงานมากกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ
2) ความต้องการความมั่นคง	1) จ้างเป็นช่วงเวลา (term) หากทำดีจะจ้างต่อ 2) ให้เงินประจำตำแหน่ง
3) ความต้องการการติดต่อสัมพันธ์	1) ให้รางวัลในการไปร่วมงาน ไปทัศนศึกษา
4) ความต้องการการยกย่องนับถือ	1) ให้ตำแหน่งสูงขึ้น 2) มอบความรับผิดชอบให้มากขึ้น 3) มอบโล่ มอบเกียรติบัตรในโอกาสอันสมควร
5) ความต้องการความสมหวังในชีวิต	1) ให้รางวัลความคิดริเริ่ม 2) ให้โอกาสอบรม สัมมนา ศึกษาต่อ 3) มอบงานให้ตรงกับความสามารถพิเศษ

ที่มา : สมคิด บางโม 2550 : 182

ความรุนแรงของความต้องการ มีดังนี้

1. ความต้องการของคนมีลำดับชั้นของความต้องการรุนแรงที่สุดไปจนถึงต่ำสุด ความต้องการทางร่างกายเป็นลำดับ 1 เพราะความต้องการนี้มีพลังสูงสุด เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ (basic human need) ความต้องการที่มีความรุนแรงตามมา คือ ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย การติดต่อสัมพันธ์ การยกย่องในสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความสมหวังในชีวิตตามลำดับ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่อะไรจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังมิได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจแทนที่

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไปแต่ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นมาได้

ในการบริหารงาน ผู้บริหารอาจนำทฤษฎีนี้ไปประยุกต์ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้โดยจัดสิ่งต่างๆ สนองตอบความต้องการ

1.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

พัชณี นนทศักดิ์ และคณะ (2549 : 247) ได้สรุปทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ไว้ดังนี้ Clayton Alderfer เป็นผู้นำเอาแนวคิดของ Maslow เรียงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์มาจัดกลุ่มและกำหนดใหม่ขึ้นเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการที่จะอยู่รอดในสังคม (Existence Needs – E) ซึ่งอาจหมายความรวมถึงการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีจะทำให้มนุษย์มีความพึงพอใจ
2. ความต้องการทางด้านสัมพันธ์ภาพ (Relatedness Needs – R) เป็นความพึงพอใจ เมื่อได้มีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม
3. ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (Growth Needs – G) เป็นความต้องการที่มีความต่อเนื่องในเชิงบวกของมนุษย์ ที่อยากจะให้ตนเองได้สิ่งที่ดีกว่า

แนวคิดของ Alderfer มุ่งเน้นที่จะให้มนุษย์มีความทะเยอทะยานอย่างไม่หยุดยั้ง ในลักษณะของการเจริญเติบโตและการพัฒนา (Growth & Development) ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้ได้ในการบริหารงานที่มีการสร้างแรงจูงใจให้องค์กรมีการขยายตัวและมีพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะมุ่งพัฒนาองค์การเติบโตมากยิ่งขึ้น

1.3 ทฤษฎีความปรารถนาของ McClelland (McClelland's Acquired needs Theory)

พัชณี นนทศักดิ์ และคณะ (2549 : 248) ได้อธิบายทฤษฎีความปรารถนาของ McClelland ไว้ดังนี้ Davic C. McClelland เป็นผู้กำหนดทฤษฎีนี้ โดยมีฐานคิดว่ามนุษย์มีรูปแบบของความปรารถนาที่แตกต่างกันดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จะขึ้นอยู่กับลักษณะความปรารถนาของบุคคลนั้น ความปรารถนาดังกล่าวสามารถสรุปออกมาได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความปรารถนาในความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลจำพวกนี้เป็นพวกที่มีความมุ่งมั่นอยากเห็นความสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่วางไว้ และชอบเสี่ยง กล้าแสดงออกมองว่าความสำเร็จคือสิ่งที่ท้าทาย แต่ไม่ชอบความล้มเหลว ดังนั้นกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจสำหรับบุคคลประเภทนี้ก็คือ พยายามสร้างสรรค์และมอบหมายสิ่งที่แปลกใหม่และท้าทายความสำเร็จให้นำไปปฏิบัติ

2. **ความปรารถนาในอำนาจ (Need for Power)** บุคคลประเภทนี้มีความพึงพอใจในการมีอำนาจเหนือผู้อื่น และมักจะมีความเคียดแค้นในการตัดสินใจ ดังนั้นบุคคลประเภทนี้จึงมีความเหมาะสมที่จะให้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูงเพื่อให้เขาได้มีโอกาสแสดงบทบาทด้านการตัดสินใจ

3. **ความปรารถนาในความผูกพัน (Need for Affiliation)** บุคคลประเภทนี้มีความพึงพอใจที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่นในการปฏิบัติงานและให้ความสัมพันธ์ต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ ในขณะที่เดียวกันก็จะมีจุดอ่อนเพราะมักจะไม่นำสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การมาเป็นปัจจัยประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจ

1.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก

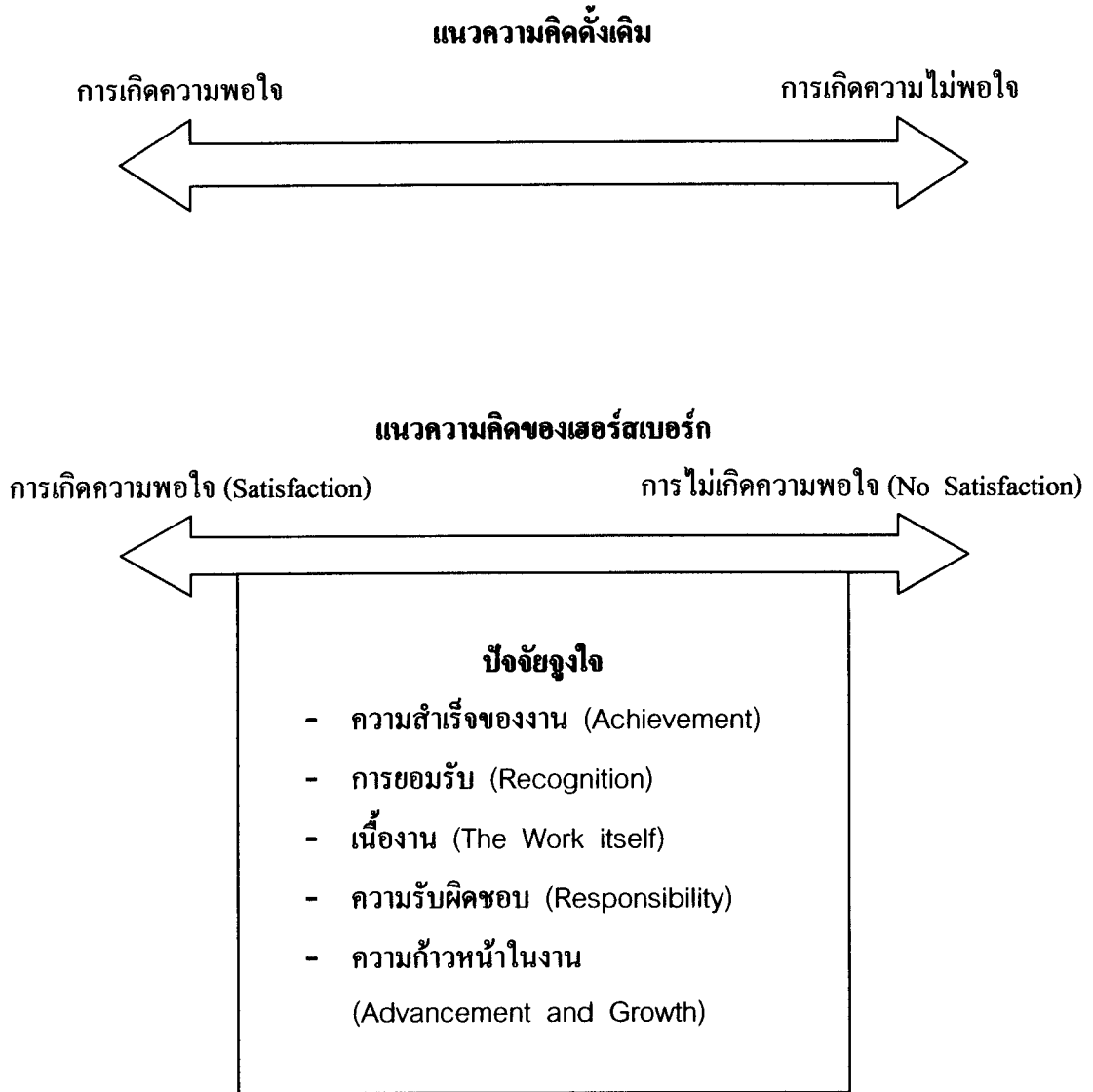
ราล์ฟ อธิซัยกุล (2549 : 288 -292) ได้อธิบายถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์กไว้ดังนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยนับว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญในการรู้งใจที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน บางส่วนของทฤษฎีมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ นักจิตวิทยาเฟรดเดอริค เฮร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) และคณะได้พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ขึ้นในช่วงปลาย ค.ศ. 1960

เฮร์สเบอร์กศึกษาโดยการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาพอใจในการทำงาน คำตอบที่ค้นพบคือปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหา (Job Content) ซึ่งเขาเรียกว่า **ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors)** เช่น ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกยอมรับในงาน ความรับผิดชอบต่องาน และโอกาสก้าวหน้า

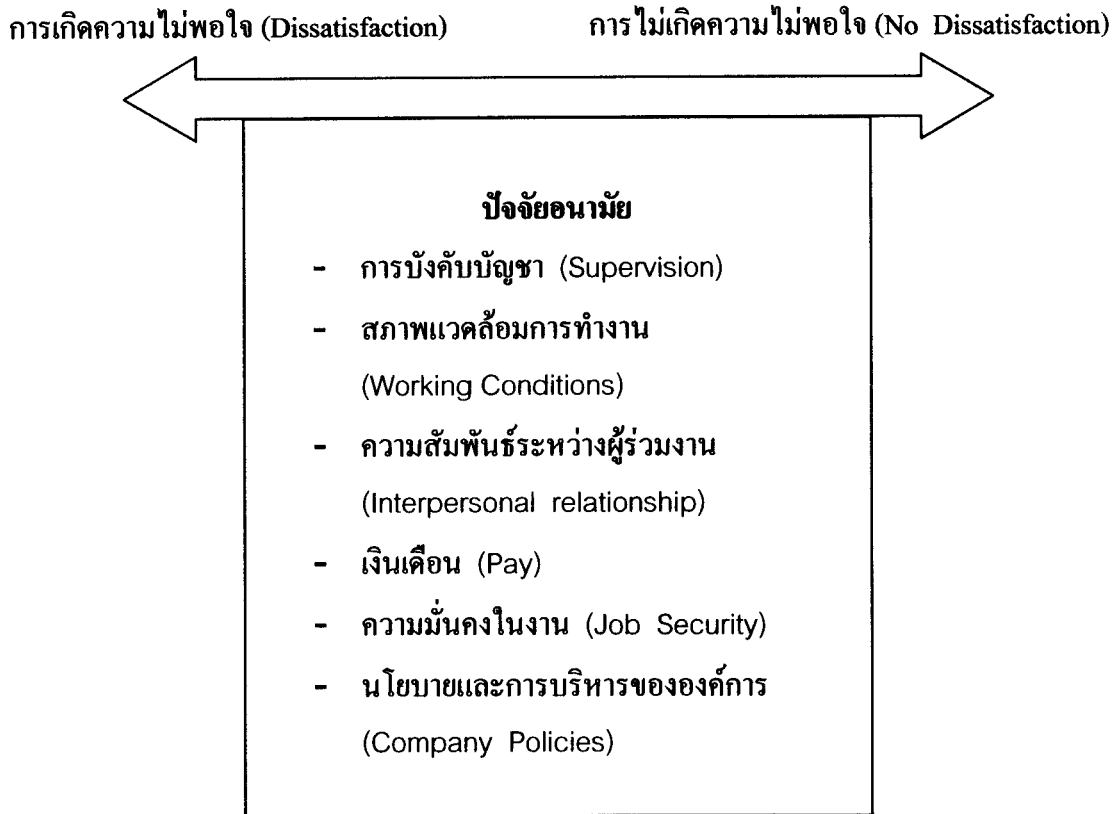
สำหรับปัจจัยที่ทำให้พวกเขาไม่พอใจในการทำงาน คำตอบที่ค้นพบจะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job Context) ซึ่งเขาเรียกว่า **ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)** ได้แก่ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหารขององค์การ

ดังนั้น เฮร์สเบอร์ก จึงสรุปว่า กลุ่มปัจจัยสองกลุ่มดังกล่าวจะเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่แตกต่างกัน 2 แบบ เช่น ผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอว่า เงินเดือนที่ต่ำจะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนที่สูงจะเป็นสาเหตุของความไม่พอใจ เพราะสาเหตุหรือปัจจัยของความพอใจจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่องาน เช่น ความสำเร็จของงาน หรือการยอมรับในผลงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแนวความคิดของเฮร์สเบอร์กจะแตกต่างจากแนวความคิดดั้งเดิมที่ว่าไม่มีแต่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจและตรงกันข้ามปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่

พอใจ สรุปลักษณะความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยหรือทฤษฎีสองโครงสร้าง (Dual – Structure Theory) ได้ดังภาพ



ที่มา : ราณี อิศิษฐ์กุล และคณะ 2549 : 289



ภาพที่ 2.2 แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอส์เบอร์ก

ที่มา : ราณี อิศัยกุล 2549 : 289

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีของเฮอส์เบอร์กเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ไม่ใช่ผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อปัจจัยอนามัยที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและไม่ได้ช่วยจูงใจพนักงานและปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจ ผู้บริหารควรพิจารณาแนวปฏิบัติดังนี้

1. ผู้บริหารควรพัฒนาตรวจแก้ไขปัจจัยอนามัยที่ส่อเค้าว่าจะก่อให้เกิดความไม่พอใจ หรือ กำจัดปัจจัยอนามัย เพื่อลดสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น การพิจารณาจ่ายเงินเดือนให้เพียงพอกับความต้องการ การปรับปรุงสภาพการทำงานให้เหมาะสม ถ้าหากผู้บริหารแก้ไขสำเร็จจนเกิดสภาพที่เรียกว่า “การไม่เกิดความไม่พอใจ” (No Dissatisfaction) การปรับปรุงหรือพัฒนาปัจจัยอนามัยต่อไปก็จะไม่เกิดประโยชน์เพราะสภาพการณ์ความไม่พอใจเกิดขึ้นแล้ว ดังนั้น ผู้บริหารควรดำเนินการขั้นที่ 2 ต่อไป ตรงกันข้าม หากผู้บริหารจัดหาปัจจัยอนามัยได้ไม่เพียงพอ องค์กรอาจประสบปัญหา เช่น เกิดความขัดแย้ง การขาดงาน หรืออัตราพนักงานเข้าออกสูง เป็นต้น

2. ผู้บริหารควรเสริมสร้างปัจจัยจูงใจให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของเนื้อหา (Job Content) เช่น โอกาสประสบผลสำเร็จในงาน การยอมรับ การเพิ่มความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าเพื่อเพิ่มโอกาสของการเกิดความพอใจ (Satisfaction) ให้สูงขึ้น ผู้บริหารจึงสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้

3. ผู้บริหารไม่ควรคาดหวังมากเกินไปในผลของการจูงใจจากการลงทุน เช่น การปรับปรุงห้องทำงาน ห้องพักผ่อน หรือการเพิ่มเงินเดือนให้สูงขึ้นเพราะเป็นปัจจัยอนามัย ตรงกันข้ามผู้บริหารควรให้ความสนใจหรือมุ่งไปที่เนื้อหาเพื่อจูงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความก้าวหน้าของพนักงานหรือโอกาสการพัฒนาพนักงาน โดยใช้แนวทางการเพิ่มความสำคัญของงาน (Job Enrichment) ที่เป็นการเพิ่มหรือขยายคุณภาพของงานในแนวดิ่ง โดยเพิ่มปัจจัยจูงใจ เช่น เพิ่มความรับผิดชอบในงานการออกแบบงานให้เกิดผลสำเร็จของงานชัดเจน การเพิ่มโอกาสให้ก้าวหน้า ซึ่งดีกว่าการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ที่เป็นการหมุนเวียนเพื่อเปลี่ยนแปลงงานในระดับเดียวกัน หรือการขยายขอบเขตงาน (Job Enlargement) ที่เป็นการเพิ่มงานในแนวนอนหรือในระดับเดียวกันเท่านั้น

การเพิ่มความสำคัญของงาน ถือได้ว่าเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่ต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว และก่อให้เกิดผลดีต่อทัศนคติของพนักงานในระยะยาวด้วย กล่าวโดยสรุปการเพิ่มความสำคัญของงานอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า

"If you have employees on a job, use them.

If you can't use them on the job, get rid of them, either via
Automation or by selecting someone with lesser ability.

If you can't use them and you can't get rid of them,

You will have a motivation problem."

20 ปีหลังจากเฮอรัสเบอร์ก เสนอแนวคิด ได้มีการวิจัยทดสอบทฤษฎีของเขาในประเทศต่างๆ เช่น ญี่ปุ่น อินเดีย แอฟริกาใต้ แชนเบีย อิตาลี และอิสราเอล การวิจัยในหลายประเทศและในหลายทวีปยังคงยืนยันทฤษฎีและแนวทางการเพิ่มความสำคัญของงานว่าสามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ดีขึ้น

2. กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ (Process Theory) ลักษณะของทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือ การแสวงหาความเข้าใจถึงกระบวนการทางความคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลและที่ไปมีอิทธิพลหรือมีผลที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาหรือไปมุ่งใจให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ตัวอย่างของทฤษฎีในกลุ่มนี้ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ทฤษฎีการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ (Needs-Goal Theory of Motivative)

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) โดย Victor H. Vroom

ทงกรณ กุณฑลบุตร (2549 : 174 – 175) ได้อธิบายถึงทฤษฎีความคาดหวังไว้ดังนี้ เป็นทฤษฎีที่ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่าง การใช้ความพยายามและประสิทธิภาพที่บุคคลมีในการทำงาน จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงาน และส่งผลต่อเนื่องไปยังผลตอบแทนที่คาดหวังจากการทำงานนั้นๆ ด้วย ในทฤษฎีความคาดหวังประกอบด้วยสามส่วน ได้แก่ ความคาดหวัง (expectancy) ความเชื่อมั่นในผลตอบแทนที่จะได้ (instrument) และคุณค่าที่ผลตอบแทนเหล่านั้นมีต่อพนักงาน (valence) แต่ละปัจจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้

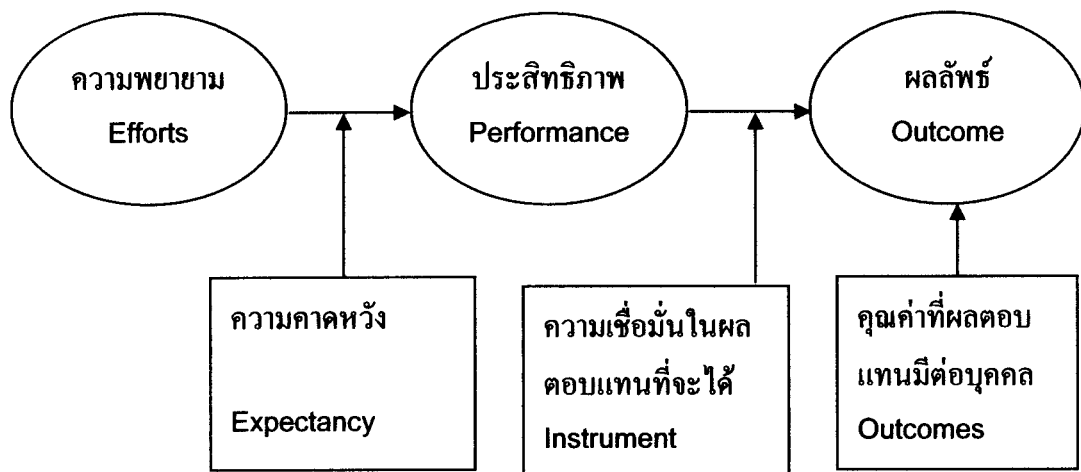
ความคาดหวัง (expectancy) ในทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง การที่พนักงานคาดหวังว่า การที่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูงๆ จะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงด้วย ดังนั้นความคาดหวังในทฤษฎีนี้จึงขึ้นอยู่กับความมั่นใจในตนเองของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งความมั่นใจในตนเองของบุคคลจะมีไม่เท่ากัน แม้ว่าจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานจะเท่ากันก็ตาม ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและผลงานของบุคคลแตกต่างกัน เช่น พนักงานชายสองคนอาจมีความคาดหวังถึงความสำเร็จในการทำงานไม่เท่ากัน คนแรกเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 10 ล้านบาทต่อปี ส่วนคนที่สองเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 20 ล้านบาทต่อปี

ความเชื่อมั่นในผลตอบแทนที่จะได้ (instrument) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยใช้ความพยายามจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ดังนั้นการที่ผู้บริหารมีระบบตอบแทนที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณค่าของผลตอบแทนต่อผู้ปฏิบัติงาน (valence) ปัจจัยต่างๆ จะมีคุณค่าต่อบุคคลแต่ละบุคคลไม่เท่ากัน ตัวอย่างเช่น ค่าล่วงเวลาในการทำงาน 100 บาทต่อวันจะมีคุณค่ากับพนักงานที่มีรายได้เดือนละ 5,000 บาทมาก แต่ไม่มีคุณค่าต่อผู้จัดการที่ได้เงินเดือน เดือนละ 50,000 บาท ในขณะที่การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้รับผิดชอบจะมีคุณค่าสูงสำหรับผู้จัดการผู้นั้น คุณค่าของ

ผลตอบแทนจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ในการทำงาน ในขณะที่ค่าชมอาจมีผลน้อยสำหรับพนักงานที่ต้องการเงินมากกว่าอย่างอื่น

ทฤษฎีนี้สรุปความเชื่อมโยงทั้งสามประการเข้าด้วยกัน ได้แก่ ความคาดหวังในผลสำเร็จจากการปฏิบัติงาน (expectancy) จะทำให้พนักงานใช้ความพยายาม (effort) ในการปฏิบัติงานหรือลดการใช้ความพยายามหรือเลิกทำงานถ้าพนักงานคาดหวังว่าตนไม่สามารถทำได้ และผลตอบแทนที่ได้เหมาะสม (instrument) จะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะคาดว่าถ้าทำสำเร็จจะได้ผลตอบแทนตามที่ตนเห็นว่าสมควรต่อผลการทำงานของตน ในขณะที่ผลตอบแทนจะมีความสัมพันธ์กับคุณค่าของผลตอบแทน (valence) และความสำเร็จของงาน ได้แก่ ผลลัพธ์ (outcomes) ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom
ที่มา : ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร 2549 : 175

2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

พัชณี นนทศักดิ์ และคณะ (2549 : 243) ได้อธิบายไว้ว่าทฤษฎีนี้ถูกกำหนดขึ้นโดย J.Stacy Adams โดยมีสมมติฐานว่า มนุษย์จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานตามความสมดุลระหว่างการลงแรงทำงานกับรางวัลที่ได้รับ กล่าวคือ เมื่อเขาเห็นว่าทำงานน้อยกว่าพนักงานคนอื่น ก็สมควรได้รับรางวัลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่นด้วย ขณะเดียวกันเมื่อเขารู้สึกว่าทำงานมากกว่าคนอื่น ก็สมควรได้รับรางวัลตอบแทนมากกว่าคนอื่นด้วย ซึ่งในกรณีนี้ความเป็นธรรมในการให้รางวัลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อใดก็ตามที่บุคคลรู้สึกว่ากำลังได้รับรางวัลตอบแทนที่ไม่เท่าเทียมกับพนักงานคนอื่น ๆ บุคคลนั้นก็จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งดังต่อไปนี้ คือ

1. เมื่อได้รับรางวัลตอบแทนน้อยกว่าพนักงานคนอื่น ๆ และรู้สึกว่าได้รับน้อยกว่าคนอื่นนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากการทำงานน้อยกว่าคนอื่น บุคคลนั้นก็จะเกิดความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น โดยหวังว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนเพิ่มมากขึ้นตามความมากน้อยในการทำงาน
2. บุคคลจะเรียกร้องรางวัลตอบแทนเพิ่มขึ้นหากเขารู้สึกว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดีความ
3. หากการเรียกร้องความเป็นธรรมไม่เป็นผลบุคคลนั้นอาจปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานอีกรูปแบบหนึ่ง คือบิดเบือนเปลี่ยนแปลงงานในหน้าที่ไปในทิศทางที่ไม่พึงประสงค์โดยอาศัยเหตุแห่งความไม่เป็นธรรมนั้น
4. บุคคลอาจตัดสินใจเปลี่ยนงานเมื่อรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องรางวัลตอบแทนมากกว่าที่จะเรียกร้องต่อสู้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมขึ้น

ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงปฏิกิริยาตอบโต้ทั้ง 4 รูปแบบดังกล่าวข้างต้นเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

2.3 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายของเอ็ดวิน เอ ล็อก (Edwin A.Locke) การกำหนดเป้าหมายเป็นกระบวนการกำหนดผลที่ต้องการเพื่อเป็นแนวทางและควบคุมพฤติกรรม ซึ่งเกิดจากความคิดของเฟรเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick Taylor) ที่ว่ามาตรฐานการทำงานจะนำไปสู่ผลการทำงานของคนที่สูงขึ้น ทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของเป้าหมายที่จงใจกำหนดขึ้น และบทบาทของความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมาย ล็อก ได้แนวคิดจากเทคนิคจากการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ที่เฟรเดอริก เทย์เลอร์ ใช้โดยมอบหมายเป้าหมายที่ท้าทายแต่สามารถทำให้สำเร็จได้ให้บุคลากรแต่ละคนทำและกำหนดวิธีการทำงานที่ดีที่สุด ซึ่งได้จากการศึกษาเวลาและความเคลื่อนไหว (Time and

Motion Study) ให้ทำตาม ลีอกเห็นว่าเป้าหมายที่บุคคลกำหนดขึ้นด้วยจิตสำนึกและความตั้งใจ เป็นสิ่งที่ตัดสินใจการมีพฤติกรรมของบุคคลนั้น และลักษณะสำคัญของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยความตั้งใจก็คือ มีความต่อเนื่อง ไปจนบรรลุผลสำเร็จ กล่าวคือเมื่อบุคคลเริ่มต้นมีพฤติกรรมใดแล้วเขาจะกระทำพฤติกรรมนั้นต่อไปจนบรรลุตามเป้าหมาย เป้าหมายในที่นี้จึงหมายถึงจุดมุ่งหมายของการกระทำที่บุคคลพยายามทำให้สำเร็จ และกระบวนการกำหนดเป้าหมายก็คือกระบวนการกำหนดผลงานที่ต้องการ

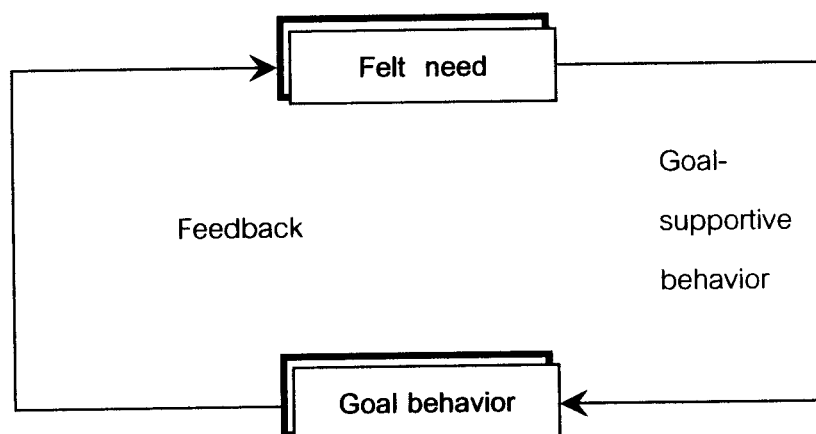
จากการวิจัยของลีอกและคณะ พบว่าการกำหนดเป้าหมายใช้ประโยชน์ได้ 3 ทาง คือ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อลดความตึงเครียดในการทำงาน และเพื่อปรับปรุงการประเมินผลการทำงานให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงได้ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคลากรเน้นความสัมพันธ์ระหว่างความยากของเป้าหมายการทำงาน โดยเห็นว่าเป้าหมายที่ยากมีความท้าทายอยู่ในตัวด้วยแล้ว ความยากจึงเป็นปัจจัยดึงดูดใจบุคลากร และได้ทำนายว่าการทำงานของบุคลากรจะเพิ่มขึ้นตามความยากของเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น โดยมีสมมติฐานว่าบุคคลมีความผูกพันต่อเป้าหมายและมีความสามารถในการทำงานอยู่แล้ว เมื่อการเพิ่มการทำงานเพิ่มขึ้นจนถึงขั้นที่บุคคลนั้นทำงานสุดความสามารถแล้วคนที่ไม่มี ความผูกพันต่อเป้าหมายที่ยากจะทำงานลดลง เนื่องจากเป้าหมายที่ยากเกินไปย่อมถูกตีความว่าเป็นเป้าหมายที่ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ ไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจซ้ำ อาจทำให้เสียขวัญได้

การจูงใจให้คนทำงานโดยใช้วิธีการกำหนดเป้าหมายต้องอาศัยพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการ คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้บุคลากรยอมรับและผูกพันต่อเป้าหมาย ความผูกพันของผู้บริหารต่อเป้าหมาย และการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานแต่ละขั้น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลงานที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายได้ ด้วยการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การให้รางวัลตอบแทน การส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

2.4 ทฤษฎีตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ (Needs-Goal Theory of Motivation)

พัชณี นนทศักดิ์ และคณะ (2549 : 242 – 243) ได้อธิบายไว้ว่าทฤษฎีนี้มีจุดเน้นอยู่ที่ความต้องการของบุคคลซึ่งหากสามารถลดความต้องการนี้ลงโดยวิธีการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการอย่างแท้จริงก็จะเกิดแรงจูงใจในการประกอบกิจกรรมตามที่ผู้จูงใจต้องการ กระบวนการตอบสนองความต้องการดังกล่าวจะประกอบด้วยกิจกรรมที่ให้การสนับสนุนหลายประการด้วยกัน ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลใดมีความหิวอาหาร ถือว่าความหิวคือความต้องการที่แท้จริงในขณะนั้น ดังนั้นหากจะตอบสนองเพื่อลดความหิวอย่างตรงเป้าหมายก็คือการให้บุคคลนั้นรับประทานอาหาร

นั่นเอง และกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนกระบวนการรับประทานอาหารเช้าก็คือ การประกอบอาหาร และการเสิร์ฟอาหาร ซึ่งจะมีกระบวนการตอบสนองความต้องการเช่นนี้อย่างต่อเนื่องเป็นวงจร ดังแผนภาพ



ภาพที่ 2.4 ประกอบทฤษฎีการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ
ที่มา : พัชนี นนทศักดิ์ และคณะ 2549 : 242

หากจะประยุกต์แนวคิดทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการจูงใจพนักงานขององค์กรใดก็ตาม ผู้บริหารองค์กรนั้นจำเป็นต้องทราบและมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการในสิ่งใดบ้าง แล้วจึงพยายามตอบสนองให้ตรงเป้าหมายของความต้อการนั้น มีผู้บริหารจำนวนไม่น้อยที่เข้าใจคิดว่า พนักงานต้องการเพียงแค่เงินค่าจ้างเท่านั้นจึงพยายามเพิ่มเงินเดือนให้พนักงานซึ่งอาจจะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ เพราะในความเป็นจริงแล้วพนักงานส่วนใหญ่อาจต้องการความใกล้ชิดและได้รับการดูแลอย่างอบอุ่น และการทำงานเป็นทีมมากกว่า เงินค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น

3. กลุ่มทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory) ลักษณะของทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือการพิจารณาว่าปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมหรือการกระทำ ได้แก่ การเสริมแรงที่หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลใดก็ตามที่กระทำลงไปแล้วได้รับการเสริมแรงหรือรางวัลหรือผลตอบแทนพฤติกรรมนั้น ๆ มีแนวโน้มจะเกิดขึ้นอีก ตัวอย่างทฤษฎีในกลุ่มนี้ คือ ทฤษฎีการเสริมพลัง (Reinforcement Theory)

3.1 ทฤษฎีการเสริมพลัง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเสริมพลังของบี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่พยายามพัฒนาหรือเสริมความแข็งแกร่งของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อาจโดยวิธีการเสริมพลังในทางบวก หรือยุติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์โดยวิธีเสริมพลังทางลบก็ได้ ทฤษฎีนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า พฤติกรรมมนุษย์เป็นเรื่องของการทำพฤติกรรมซ้ำ อันสืบเนื่องมาจากผลทั้งทางบวกและลบที่ได้จากพฤติกรรมเดิม โดยที่มนุษย์เชื่อว่าการมีพฤติกรรมซ้ำนี้จะให้ผลที่น่าพอใจเหมือนเดิมอีก สกินเนอร์เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถควบคุมและกำหนดรูปแบบให้เป็นไปตามต้องการได้ด้วยการให้รางวัลตอบแทน (Rewarding) หรือเสริมพลัง (Reinforcement) แก่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยขณะเดียวกันต้องไม่สนใจหรือเอาใจใส่ต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เมื่อเวลาผ่านไปพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์จะลดลงตามลำดับ จนเหลือแต่พฤติกรรมที่พึงประสงค์เท่านั้น สกินเนอร์ได้แนวความคิดจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงาน โดยพิจารณาปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. สิ่งเร้า (Stimulus) หมายถึง สิ่งแวดล้อม หรือเงื่อนไข หรือสถานะของพฤติกรรม
2. การตอบสนอง (Response) หมายถึง การมีพฤติกรรมการทำงาน หรือการปฏิบัติงาน
3. ตัวเสริมพลัง (Reinforcer) หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดพฤติกรรม เช่น รางวัลตอบแทน

แทน

ปัจจัยทั้ง 3 นี้มีความสัมพันธ์กันโดยเงื่อนไขเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การที่บุคคลใดมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีแล้วได้รับผลตอบแทนเป็นที่พอใจของบุคคลนั้น เมื่อมีแนวโน้มว่าจะมีสิ่งเร้าหรือเงื่อนไขที่เหมือนเดิมเกิดขึ้นอีก บุคคลจะมีแรงกระตุ้นให้เกิดการตอบสนองสิ่งเร้าขึ้น โดยบุคคลจะเชื่อมโยงความคิดไปสู่การตอบสนองหรือพฤติกรรมที่ทำให้เกิดตัวเสริมพลังในอดีตที่ได้รับ เช่น การที่คนหนึ่งคนมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานแล้วได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อเกิดเงื่อนไขเหมือนเดิมซ้ำอีก คน ๆ นั้นจะมีพฤติกรรมว่าเหมือนเดิมเพราะคิดว่าจะได้รับรางวัลอีก การให้รางวัลลักษณะนี้เป็นเสริมพลังทางบวก (Positive Reinforcement) ถ้ามีการเสริมพลังอย่างต่อเนื่องจะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานสูงขึ้นตามลำดับ ผู้บริหารควรนำมาใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคลากร

ในทางตรงกันข้าม หากมีการเสริมพลังด้วยการใช้ตัวเสริมพลังที่เป็นการลงโทษ บุคลากรที่เคยมีพฤติกรรมซ้ำได้ หมายความว่าสามารถยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์นั้นได้ ก็นำตัวเสริมทางลบนั้นออกหรือหยุดการลงโทษ การเสริมพลังตามเงื่อนไขนี้ เรียกว่าการเสริมพลังทางลบ (Negative Reinforcement) โดยมากเป็นการเสริมพลังเพิ่มค่าในการตอบสนองหรือทำให้มีพฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้น

ในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกใช้การบูรณาการตาม แนวความคิดของกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา ได้แก่ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีความปรารถนาของแมคเคิลเลนด์ (Mc.Celland) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดย ได้กำหนดปัจจัยเกี่ยวกับการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 11 ด้าน ได้แก่

- 1.ด้านความสำเร็จของงาน
- 2.ด้านการยอมรับ
- 3.ด้านลักษณะงาน
- 4.ด้านความรับผิดชอบ
- 5.ด้านความก้าวหน้าในงาน
- 6.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 7.ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
8. ด้านผลตอบแทน
9. ด้านความมั่นคงในงาน
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
11. ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิลาวรรณ พยาน้อย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐที่มีต่อการปฏิบัติงาน(2)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐที่มีต่อการปฏิบัติงาน(3)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจของข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐที่มีต่อการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐ กรมบัญชีกลาง ระดับซี 3 – 8 จำนวน 60 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาตามปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าความแตกต่างกันของข้อมูลส่วนบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับซี อายุราชการ ตำแหน่งงาน และส่วนงานที่สังกัด มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน

วาสนา หมั่นเดช (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิริธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ(1)เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิริธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ(2)เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิริธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรของศูนย์สิริธรเพื่อการฟื้นฟูฯ จำนวน 187 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า(1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความพึงพอใจด้านความท้าทายของงาน ความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนานโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน(2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพทางครอบครัวสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 6 – 10 ปี

ศิริพร นามจันดี (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่) ในภาพรวมและแยกแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน รายได้และสวัสดิการ งานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้าในการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน(2)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแต่ละด้านเพื่อนำผลการศึกษาไปเสนอแนะแก่ผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่) จำนวน 208 ราย กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และเลือกตัวอย่างโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิ ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 199 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ F – test

ผลการศึกษาพบว่า(1)กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งชำนาญการ ระดับรายได้ 20,001 – 25,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี (2)ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับดี สำหรับด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความ

พึงพอใจในระดับปานกลาง(3)พนักงานที่มีลักษณะบุคคลแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในบางด้านเท่านั้น

ธนาวุฒิ เดิศเอกธรรม (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ(1)เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร(2)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรกับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร จำนวน 236 คน ได้จากการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ฝ่ายแพทย์ 14 คน ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 26 คน ฝ่ายเภสัชกรรม 7 คน ฝ่ายการพยาบาล 111 คน ฝ่ายกายภาพบำบัด 5 คน ฝ่ายเทคนิคการแพทย์ 12 คน ฝ่ายบริการ 61 คน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้แบบสอบถามมีมาตรวัดเป็นเครื่องมือการวิจัยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การแจกแจงแบบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า(1)พนักงานโรงพยาบาลมหาราชนครมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 (2)ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ดรุณี ศุภมณี (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ประชากร (Population) ที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2547 ถึง กันยายน 2547 โดยไม่รวมผู้ที่ลาศึกษาต่อไปช่วยราชการ และผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 43 ราย ลูกจ้างประจำ จำนวน 26 ราย และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 12 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 81 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

หากพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายค่านั้น พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและความมั่นคง บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ศศิมา พลสุวดี (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด สาขาประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ(1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด สาขาประเทศไทย(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด สาขาประเทศไทย จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด สาขาประเทศไทย จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ค่าความแปรปรวน และค่าไควร์สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า(1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท ไซน่าแอร์ไลน์ จำกัด สาขาประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง (2) ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศักดิ์ รัตนเกษม (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลโพรเจกแอดมินิสเตรชั่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อ(1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลโพรเจกแอดมินิสเตรชั่น จำกัด(2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท

อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกต์แอดมินิสเตรชั่น จำกัด(3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกต์แอดมินิสเตรชั่น จำกัด โดยนำเอาทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก มาประยุกต์ใช้ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกต์แอดมินิสเตรชั่น จำกัด จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 หรือ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกต์แอดมินิสเตรชั่น จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) และทุกปัจจัยที่ศึกษา คือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และจากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และประสบการณ์ทำงานก่อนเข้า บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกต์แอดมินิสเตรชั่น จำกัด จะมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านเพศ วุฒิการศึกษา อายุการทำงานใน บริษัทอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกต์แอดมินิสเตรชั่น จำกัด ด้านสาขาการศึกษาที่จบและอัตราเงินเดือน ไม่มีความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ประวัติบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ด อินคัสทรีส์ จำกัด

บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ด อินคัสทรีส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 78/2 หมู่ 8 ถนนพระประโทน-บ้านแพ้ว ตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2536 โดยนายชาญกิจ และนางวันเพ็ญ ขจรเศรษฐศาสตร์ ประกอบธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผักและผลไม้แปรรูปบรรจุกระป๋อง ผลิตภัณฑ์ผักและผลไม้แปรรูปแช่เยือกแข็ง เพื่อการส่งออก ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 245 คน จากการดำเนินงานมานานกว่า 15 ปีและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงมีนโยบายที่จะขยายการผลิตเพื่อผลิตเครื่องปรุงรสชนิดผง ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทมีดังนี้ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ หัวหน้าหน่วย และพนักงานทั่วไปตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานรายวัน พนักงานเหมาชั่วโมง และพนักงานรายเดือนของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 245 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตร ดังนี้

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

เมื่อ	n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	หมายถึง	ขนาดของประชากร
	e	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

(Yamane, 1970 : 725 อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2549 : 105)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และให้ค่าคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งเมื่อแทนค่าในสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 152 คน ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{245}{1 + 245(0.05)^2} \\ &= 151.94 \text{ คน หรือประมาณ } 152 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) คือจากจำนวนตัวอย่าง 152 คน ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในแต่ละฝ่ายตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในฝ่ายนั้นๆ เพื่อให้การสุ่มตัวอย่างเป็นไปอย่างรอบคอบแล้วได้ตัวแทนที่ดีที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่าง แต่ละฝ่ายที่กำหนดโดยสัดส่วนจำนวนประชากรในฝ่ายนั้น

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
ฝ่ายผลิตอาหารกระป๋อง	126	0.51	77
ฝ่ายผลิตอาหารแช่เยือกแข็ง	73	0.30	46
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	17	0.07	11
ฝ่ายวิศวกรรม	7	0.03	4
ฝ่ายคลังสินค้า – ส่งออก	18	0.07	11
ฝ่ายบุคคล – ธุรการ	4	0.02	3
รวม	245	1.00	152

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาเลือกใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้วางแนวทางคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และถามประเด็นในกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1

เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 55 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการยอมรับ
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
8. ด้านผลตอบแทน
9. ด้านความมั่นคงในงาน
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
11. ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

รูปแบบคำถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีการแบ่งคะแนนของระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3

เป็นคำถามปลายเปิด (Open Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้บริษัทจัดให้เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด โดยศึกษาข้อมูลจาก

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการออกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 152 คน โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พิจารณาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(Index of Item – Objective Congruence : IOC) ซึ่งข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.667 - 1.00 และค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งหมดเท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามนี้ใช้ในการศึกษาได้

3.1.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างก่อนการศึกษาจริง (Pre – test) จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.951

3.1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน ตามที่กำหนดไว้ และขอความร่วมมือให้ช่วยตอบแบบสอบถาม

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมจากหนังสือวิชาการ วารสาร บทความ ผลงานวิจัย นิตยสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ครบแล้ว ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง ของคำตอบในแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.2 การลงรหัส ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาทำการกำหนดรหัสของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ให้เป็นตัวเลขที่สามารถนำไปคำนวณได้

4.3 การประมวลผลข้อมูล ทำการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ทหารดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
สมมติฐานที่ 2 เปรียบเทียบหาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมของแต่ละด้าน แยกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA)
4. เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ศึกษาได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตรกำหนดช่วงคะแนน} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}}$$

ที่มา : Best, 1997 อ้างถึงใน ภาสกร บุญทับ 2542 : 25

$$\text{แทนค่าในสูตร} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถกำหนดความหมายของระดับคะแนนได้ดังตารางที่ 3.2
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจระดับมาก
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจระดับน้อย
1.0 – 1.80	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ด อินดัสทรีส์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานรายวัน เหมาชั่วโมง และพนักงานรายเดือนของบริษัทนิวแหลมทองฟู๊ด อินดัสทรีส์ จำกัด จำนวน 152 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ครบทั้ง 152 ชุด ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษา นำเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการศึกษา ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู๊ด อินดัสทรีส์ จำกัด ในภาพรวมและแยกแต่ละด้าน

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมของแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู๊ด อินดัสทรีส์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
		(152)	(100.00)
เพศ	ชาย	38	25.00
	หญิง	114	75.00
อายุ	ไม่เกิน 25 ปี	43	28.29
	26-30 ปี	36	23.68
	31-35 ปี	33	21.71
	มากกว่า 35 ปี	40	26.32
ระดับการศึกษา	ป.6	60	39.47
	ม.3	45	29.61
	ม.6	25	16.45
	สูงกว่า ม.6	22	14.47
อายุงาน	0-2 ปี	80	52.63
	3-4 ปี	26	17.11
	5-6 ปี	13	8.55
	มากกว่า 6 ปี	33	21.71
สถานภาพสมรส	โสด	64	42.11
	สมรส	68	44.74
	หม้าย/หย่าร้าง	20	13.16
ตำแหน่งงาน	ผู้จัดการแผนก	4	2.63
	หัวหน้าแผนก	5	3.29
	หัวหน้าหน่วย	9	5.92
	พนักงานทั่วไป	134	88.16
รายได้เฉลี่ย/เดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	108	71.05
	5,001-10,000	36	23.68
	10,001-15,000	3	1.97
	มากกว่า 15,000	5	3.29

จากตารางที่ 4.1 ซึ่งแสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทนิเวศทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้ พบว่า

จำแนกตามด้านเพศ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเพศหญิง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

จำแนกตามด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 รองลงมาได้แก่ มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32, อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 และน้อยที่สุดอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71

จำแนกตามด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับ ป.6 มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาได้แก่ มีการศึกษาระดับ ม.3 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 29.61, มีการศึกษาระดับ ม.6 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 และมีการศึกษาสูงกว่า ม.6 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.47

จำแนกตามด้านอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 0-2 ปี มากที่สุด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาได้แก่ อายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71, อายุงานระหว่าง 3-4 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 และน้อยที่สุด มีอายุงานระหว่าง 5-6 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.55

จำแนกตามด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 44.74 รองลงมาได้แก่ มีสถานภาพโสด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.11, 42 น้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16

จำแนกตามด้านตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไป มากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 88.16 รองลงมา ได้แก่ มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหน่วย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.92, เป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29 และน้อยที่สุดมีตำแหน่งงานผู้จัดการแผนก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63

จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 71.05 รองลงมาได้แก่ มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68, มีรายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.29 และน้อยที่สุด มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวม และแยกแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหาร อธิบายผลการศึกษาได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม และแยกแต่ละด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.28	0.60	ปานกลาง	6
2. ด้านการยอมรับ	3.41	0.68	มาก	4
3. ด้านลักษณะของงาน	3.38	0.71	ปานกลาง	5
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.46	0.68	มาก	3
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.14	0.74	ปานกลาง	11
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.59	1.07	มาก	1
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.51	0.75	มาก	2
8. ด้านผลตอบแทน	3.16	0.77	ปานกลาง	10
9. ด้านความมั่นคงในงาน	3.19	0.86	ปานกลาง	8
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.16	0.75	ปานกลาง	9
11. ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	3.22	0.75	ปานกลาง	7
รวม	3.32	0.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด พบว่าในภาพรวมความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.59$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.51$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.46$) ด้านการยอมรับ ($\bar{X} = 3.41$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.38$) ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.28$)

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.22$) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.19$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.16$) และด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการวัดความสำเร็จของงานที่ชัดเจนและเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติได้	3.36	0.85	ปานกลาง	3
2. ท่านสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเสมอ	3.30	0.77	ปานกลาง	4
3. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้เสมอ	3.38	0.79	ปานกลาง	2
4. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านทำงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน และผู้บังคับบัญชามีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน	3.45	0.96	มาก	1
5. ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	2.91	0.94	ปานกลาง	5
รวม	3.28	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน
การยอมรับ

ปัจจัยด้านการยอมรับ (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการทำงานของท่านเสมอ	3.52	1.05	มาก	2
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	3.39	0.88	ปานกลาง	3
3. บริษัทมีภาพพจน์ที่ดีในสายตาของชุมชนใกล้เคียง ทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท	3.55	1.23	มาก	1
4. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.26	0.82	ปานกลาง	5
5. ผู้บังคับบัญชาพอใจการทำงานของท่าน	3.36	0.83	ปานกลาง	4
รวม	3.41	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.4 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟูคส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านการยอมรับ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม
มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ลักษณะงาน

ปัจจัยด้านลักษณะของงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. ท่านได้ปฏิบัติงานที่ถนัด ตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.38	0.92	ปานกลาง	4
2. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทาย ความรู้ ความสามารถของท่าน	3.25	0.98	ปานกลาง	5
3. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำอยู่ในขณะนี้ เหมาะสมแล้ว	3.4	0.88	ปานกลาง	2
4. บริษัทมีสินค้าที่หลากหลายทำให้งานไม่ซ้ำซากจำเจ	3.47	0.89	มาก	1
5. มีเกณฑ์มาตรฐานเป็นเป้าหมายความสำเร็จของงาน ทำให้มีความท้าทายอยู่ตลอดเวลา	3.40	0.91	ปานกลาง	3
รวม	3.38	0.71	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟูคส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านลักษณะงาน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานอย่างอิสระ	3.38	0.91	ปานกลาง	4
2. ท่านได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	3.32	0.94	ปานกลาง	5
3. ท่านพอใจในตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบ ของงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้	3.42	0.93	มาก	3
4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุด เมื่อได้รับการร้องขอจากผู้บังคับบัญชา	3.64	1.06	มาก	1
5. ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาในการทำกิจกรรมอื่นที่ นอกเหนือจากงานประจำ เช่น กิจกรรม 5 ส. แม้จะ ไม่ได้ค่าตอบแทนก็ตาม	3.51	1.02	มาก	2
รวม	3.46	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.6 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวมแหลมทองฟูคส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านความรับผิดชอบ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถใน การทำงานอยู่เสมอ	3.37	0.9	ปานกลาง	1
2. งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะได้ เรียนรู้ทักษะและแนวความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน	3.36	1.02	ปานกลาง	2
3. ผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อน ตำแหน่งโดยยึดหลักความรู้ ความสามารถอย่าง แท้จริง	3.19	1.05	ปานกลาง	3
4. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ สูงขึ้น	2.66	1.10	ปานกลาง	5
5. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอ ภาค ยุติธรรมและเท่าเทียมกับคนอื่นๆ	3.13	1.09	ปานกลาง	4
รวม	3.14	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่ท่านสามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ตลอดเวลา	3.53	1.09	มาก	4
2. ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการแนะนำและถ่ายทอดงานได้เป็นอย่างดี	3.61	1.02	มาก	2
3. ผู้บังคับบัญชาพร้อมให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และเอาใจใส่ ท่านทั้งในด้านการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.76	3.35	มาก	1
4. ผู้บังคับบัญชามักนำข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้เสมอ	3.50	1.00	มาก	5
5. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ได้ถามทุกข์-สุข ทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว	3.54	0.96	มาก	3
รวม	3.59	1.07	มาก	

จากตารางที่ 4.8 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู้ดส์ อินคัสทรีส์ จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. เพื่อนร่วมงานมีการร่วมแรงร่วมใจ ช่วยเหลือกัน ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.59	0.92	มาก	2
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านเดือดร้อน	3.41	0.94	มาก	5
3. ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน	3.42	1.07	มาก	4
4. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.90	มาก	1
5. เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถขอความ ช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานได้เสมอ	3.49	1.00	มาก	3
รวม	3.51	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.9 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน พบว่าในภาพรวม
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านผลตอบแทน

ปัจจัยด้านผลตอบแทน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. อัตราค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่คิดแล้ว	3.23	1.27	ปานกลาง	2
2.สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ดอกเบี้ย ต่ำ การซื้อสินค้าเงินเชื่อ มีความเหมาะสมคิดแล้ว	3.11	1.11	ปานกลาง	3
3. ค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน เงินโบนัส มีความเหมาะสมคิดแล้ว	2.95	1.13	ปานกลาง	5
4. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาขึ้นค่าแรงมีความชัดเจน เหมาะสมและยุติธรรม	3.09	1.04	ปานกลาง	4
5. สิทธิในการลาพัก ลาป่วยและลาพักร้อนมีความ เหมาะสม	3.41	1.11	มาก	1
รวม	3.16	0.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านผลตอบแทน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ความมั่นคงในงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. บริษัทดำเนินงานมานานกว่า 15 ปีแล้ว ทำให้ท่าน มั่นใจว่าสามารถจะทำงานอยู่ด้วยได้จนเกษียณ	3.20	0.94	ปานกลาง	4
2. การดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทมีกำไร มีการปรับ ค่าจ้าง และจ่ายโบนัสให้พนักงานทุกปี	2.93	1.06	ปานกลาง	5
3. บริษัทมีนโยบายในการรักษาคนเก่า และให้โอกาส มีความก้าวหน้า	3.32	2.62	ปานกลาง	1
4. บริษัทมีนโยบายที่จะขยายงานเพิ่มขึ้นอีก	3.24	0.99	ปานกลาง	3
5. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากมีอายุงานมากกว่า ท่าน	3.28	1.06	ปานกลาง	2
รวม	3.19	0.86	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟูคส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม	3.09	1.01	ปานกลาง	4
2. เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมีเพียงพอ และสะดวกต่อการนำมาใช้งาน	3.07	0.96	ปานกลาง	5
3. บริษัทให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การสนับสนุนให้มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล มีมาตรการป้องกันสำหรับ อุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความเสี่ยง	3.16	0.94	ปานกลาง	3
4. อาคารโรงงานได้รับการดูแลให้อยู่ในสภาพสะอาด และคู่มือตลอดเวลา	3.17	0.94	ปานกลาง	2
5. มีโรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องประชุม จุดนั่งพักผ่อน ที่สะอาดและเพียงพอ	3.32	0.94	ปานกลาง	1
รวม	3.16	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท (N = 152)	\bar{X}	S.D.	การแปลค่า	อันดับ
1. บริษัทมีนโยบายและแนวทางในการบริหารงานที่ชัดเจน	3.32	0.89	ปานกลาง	1
2. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน	3.13	0.95	ปานกลาง	5
3. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานอย่างชัดเจน	3.21	0.89	ปานกลาง	2
4. ได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงานของบริษัทจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์	3.21	0.92	ปานกลาง	4
5. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทำให้เห็นได้ว่าผู้บริหารมีความมุ่งมั่นที่จะนำบริษัทให้บรรลุเป้าหมาย	3.21	0.90	ปานกลาง	3
รวม	3.22	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินค์สทรีส์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.(2-sided)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.36	0.64	3.25	0.59	1.014	.312
2. ด้านการยอมรับ	3.54	0.64	3.37	0.69	1.291	.199
3. ด้านลักษณะของงาน	3.46	0.77	3.36	0.69	.767	.444
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.53	0.66	3.43	0.68	.747	.456
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.23	0.66	3.11	0.77	.834	.406
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.93	1.46	3.47	0.88	2.320*	.022
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.62	0.53	3.48	0.81	1.271	.207
8. ด้านผลตอบแทน	3.29	0.83	3.11	0.75	1.251	.213
9. ด้านความมั่นคงในงาน	3.17	0.81	3.20	0.89	-.173	.863
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.10	0.88	3.18	0.70	-.512	.611
11. ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	3.23	0.74	3.21	0.75	.106	.915
รวม	3.41	0.48	3.29	0.54	1.185	.238

จากตารางที่ 4.14 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบโดยการจำแนกตามเพศ ในภาพรวมพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวมแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามด้านอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	X	S.D.	F	Sig
ด้านความสำเร็จของงาน	ไม่เกิน 25 ปี	3.38	0.59	5.474*	0.001
	26 - 30 ปี	3.29	0.51		
	31 - 35 ปี	2.93	0.55		
	มากกว่า 35 ปี	3.44	0.63		
ด้านการยอมรับ	ไม่เกิน 25 ปี	3.51	0.65	4.713*	0.004
	26 - 30 ปี	3.39	0.67		
	31 - 35 ปี	3.07	0.67		
	มากกว่า 35 ปี	3.62	0.62		
ด้านลักษณะงาน	ไม่เกิน 25 ปี	3.43	0.64	5.191*	0.002
	26 - 30 ปี	3.17	0.62		
	31 - 35 ปี	3.17	0.75		
	มากกว่า 35 ปี	3.70	0.71		
ด้านความรับผิดชอบ	ไม่เกิน 25 ปี	3.44	0.70	1.095	0.353
	26 - 30 ปี	3.52	0.52		
	31 - 35 ปี	3.28	0.72		
	มากกว่า 35 ปี	3.56	0.73		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ไม่เกิน 25 ปี	3.31	0.74	2.870*	0.038
	26 - 30 ปี	3.03	0.66		
	31 - 35 ปี	2.88	0.81		
	มากกว่า 35 ปี	3.27	0.70		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามด้านอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ไม่เกิน 25 ปี	3.90	1.46	3.137*	0.027
	26 - 30 ปี	3.75	0.62		
	31 - 35 ปี	3.32	0.99		
	มากกว่า 35 ปี	3.33	0.85		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	ไม่เกิน 25 ปี	3.83	0.63	4.141*	0.007
	26 - 30 ปี	3.29	0.73		
	31 - 35 ปี	3.42	0.81		
	มากกว่า 35 ปี	3.44	0.76		
ด้านผลตอบแทน	ไม่เกิน 25 ปี	3.31	0.70	3.896*	0.010
	26 - 30 ปี	2.91	0.63		
	31 - 35 ปี	2.96	0.93		
	มากกว่า 35 ปี	3.39	0.74		
ด้านความมั่นคงในงาน	ไม่เกิน 25 ปี	3.24	0.68	1.263	0.289
	26 - 30 ปี	3.06	0.68		
	31 - 35 ปี	3.06	1.23		
	มากกว่า 35 ปี	3.39	0.81		
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ไม่เกิน 25 ปี	3.29	0.77	4.605*	0.004
	26 - 30 ปี	2.87	0.67		
	31 - 35 ปี	2.99	0.72		
	มากกว่า 35 ปี	3.42	0.72		
ด้านนโยบายและการบริหาร งานของบริษัท	ไม่เกิน 25 ปี	3.53	0.61	8.536*	0.000
	26 - 30 ปี	2.81	0.64		
	31 - 35 ปี	3.05	0.74		
	มากกว่า 35 ปี	3.38	0.78		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิเวศเกษตรฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	ไม่เกิน 25 ปี	3.47	0.46	4.951*	0.003
	26 - 30 ปี	3.19	0.36		
	31 - 35 ปี	3.10	0.59		
	มากกว่า 35 ปี	3.45	0.58		

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบโดยการจำแนกตามอายุ ในภาพรวมพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มอายุมากกว่า 35 ปี กลุ่มอายุ 26-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-35 ปี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ส่วนด้านความรับผิดชอบและด้านความมั่นคงในงานมีความในการทำงานพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนิวมแหลมทองฟู้ดส์
อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	X	S.D.	F	Sig
ด้านความสำเร็จของงาน	ป. 6	3.20	0.70	0.905	0.440
	ม. 3	3.28	0.50		
	ม. 6	3.31	0.59		
	สูงกว่า ม. 6	3.45	0.49		
ด้านการยอมรับ	ป. 6	3.41	0.73	0.061	0.922
	ม. 3	3.37	0.66		
	ม. 6	3.44	0.61		
	สูงกว่า ม. 6	3.49	0.67		
ด้านลักษณะงาน	ป. 6	3.43	0.84	0.814	0.488
	ม. 3	3.3	0.60		
	ม. 6	3.51	0.61		
	สูงกว่า ม. 6	3.25	0.61		
ด้านความรับผิดชอบ	ป. 6	3.35	0.75	1.115	0.345
	ม. 3	3.45	0.67		
	ม. 6	3.57	0.62		
	สูงกว่า ม. 6	3.62	0.50		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ป. 6	3.17	0.77	1.380	0.251
	ม. 3	3.27	0.66		
	ม. 6	3.03	0.71		
	สูงกว่า ม. 6	2.91	0.82		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ป. 6	3.33	0.93	2.751*	0.045
	ม. 3	3.61	0.72		
	ม. 6	4.01	1.75		
	สูงกว่า ม. 6	3.76	0.89		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ด อินคัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	X	S.D.	F	Sig
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	ป. 6	3.46	0.83	1.306	0.275
	ม. 3	3.58	0.70		
	ม. 6	3.70	0.66		
	สูงกว่า ม. 6	3.31	0.71		
ด้านผลตอบแทน	ป. 6	3.21	0.73	0.940	0.423
	ม. 3	3.21	0.74		
	ม. 6	3.15	0.94		
	สูงกว่า ม. 6	2.91	0.75		
ด้านความมั่นคงในงาน	ป. 6	3.34	1.04	2.519	0.060
	ม. 3	3.21	0.60		
	ม. 6	2.78	0.88		
	สูงกว่า ม. 6	3.24	0.65		
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ป. 6	3.23	0.78	1.642	0.182
	ม. 3	3.27	0.68		
	ม. 6	2.98	0.78		
	สูงกว่า ม. 6	2.95	0.74		
ด้านนโยบายและการบริหาร งานของบริษัท	ป. 6	3.29	0.72	4.041*	0.009
	ม. 3	3.40	0.67		
	ม. 6	3.09	0.68		
	สูงกว่า ม. 6	2.78	0.88		
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	ป. 6	3.31	0.57	0.246	0.864
	ม. 3	3.36	0.50		
	ม. 6	3.33	0.52		
	สูงกว่า ม. 6	3.24	0.45		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบโดยการจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินคัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน**

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุงาน	X	S.D.	F	Sig
ด้านความสำเร็จของงาน	0 - 2 ปี	3.31	0.65	0.419	0.740
	3 - 4 ปี	3.22	0.53		
	5 - 6 ปี	3.14	0.30		
	มากกว่า 6 ปี	3.30	0.64		
ด้านการยอมรับ	0 - 2 ปี	3.39	0.72	0.758	0.519
	3 - 4 ปี	3.41	0.67		
	5 - 6 ปี	3.23	0.69		
	มากกว่า 6 ปี	3.55	0.57		
ด้านลักษณะงาน	0 - 2 ปี	3.32	0.72	2.284	0.081
	3 - 4 ปี	3.38	0.68		
	5 - 6 ปี	3.12	0.73		
	มากกว่า 6 ปี	3.64	0.66		
ด้านความรับผิดชอบ	0 - 2 ปี	3.44	0.69	0.895	0.445
	3 - 4 ปี	3.58	0.59		
	5 - 6 ปี	3.22	0.68		
	มากกว่า 6 ปี	3.48	0.70		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0 - 2 ปี	3.15	0.74	0.523	0.667
	3 - 4 ปี	3.08	0.93		
	5 - 6 ปี	2.95	0.48		
	มากกว่า 6 ปี	3.24	0.66		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	0 - 2 ปี	3.76	1.21	2.071	0.107
	3 - 4 ปี	3.61	0.90		
	5 - 6 ปี	3.18	0.70		
	มากกว่า 6 ปี	3.32	0.87		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินคัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	อายุงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	0 - 2 ปี	3.62	0.77	1.147	0.332
	3 - 4 ปี	3.34	0.82		
	5 - 6 ปี	3.42	0.61		
	มากกว่า 6 ปี	3.44	0.69		
ด้านผลตอบแทน	0 - 2 ปี	3.23	0.78	1.992	0.118
	3 - 4 ปี	3.09	0.65		
	5 - 6 ปี	2.69	0.63		
	มากกว่า 6 ปี	3.22	0.84		
ด้านความมั่นคงในงาน	0 - 2 ปี	3.24	0.63	0.717	0.543
	3 - 4 ปี	3.32	1.38		
	5 - 6 ปี	3.03	0.79		
	มากกว่า 6 ปี	3.05	0.87		
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	0 - 2 ปี	3.12	0.84	0.381	0.767
	3 - 4 ปี	3.29	0.61		
	5 - 6 ปี	3.12	0.75		
	มากกว่า 6 ปี	3.18	0.64		
ด้านนโยบายและการบริหาร งานของบริษัท	0 - 2 ปี	3.25	0.77	0.520	0.669
	3 - 4 ปี	3.05	0.76		
	5 - 6 ปี	3.22	0.66		
	มากกว่า 6 ปี	3.26	0.71		
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	0 - 2 ปี	3.35	0.54	0.710	0.547
	3 - 4 ปี	3.31	0.51		
	5 - 6 ปี	3.12	0.48		
	มากกว่า 6 ปี	3.33	0.53		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบ โดยการจำแนกตามอายุงาน ในภาพรวมพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัทนิเวศมลพิษฟู๊ด อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในการทำงาน	สถานภาพสมรส	X	S.D.	F	Sig
ด้านความสำเร็จของงาน	โสด	3.28	0.60	2.092	0.127
	สมรส	3.35	0.52		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.04	0.81		
ด้านการยอมรับ	โสด	3.38	0.66	1.706	0.185
	สมรส	3.51	0.64		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.20	0.80		
ด้านลักษณะงาน	โสด	3.31	0.71	0.794	0.454
	สมรส	3.46	0.64		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.33	0.92		
ด้านความรับผิดชอบ	โสด	3.44	0.68	1.313	0.272
	สมรส	3.53	0.64		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.25	0.79		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	โสด	3.17	0.64	0.408	0.666
	สมรส	3.16	0.76		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.00	0.96		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	โสด	3.77	1.19	3.534*	0.032
	สมรส	3.58	0.88		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.05	1.10		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	โสด	3.48	0.66	0.211	0.810
	สมรส	3.51	0.84		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.61	0.76		
ด้านผลตอบแทน	โสด	3.17	0.63	1.993	0.140
	สมรส	3.24	0.78		
	หม้าย / หย่าร้าง	2.85	1.08		

**ตารางที่ 4.18 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัทนิเวศเกษตรทอฟู๊ด อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส**

ความพึงพอใจในการทำงาน	สถานภาพสมรส	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านความมั่นคงในงาน	โสด	3.28	0.97	0.634	0.532
	สมรส	3.16	0.70		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.05	1.01		
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	โสด	3.10	0.71	1.594	0.207
	สมรส	3.27	0.73		
	หม้าย / หย่าร้าง	2.98	0.91		
ด้านนโยบายและการบริหาร งานของบริษัท	โสด	3.28	0.59	0.699	0.499
	สมรส	3.20	0.76		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.06	1.07		
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	โสด	3.33	0.45	1.547	0.216
	สมรส	3.36	0.52		
	หม้าย / หย่าร้าง	3.13	0.72		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านความสำเร็จของงาน	ผู้จัดการแผนก	3.50	0.74	1.245	0.296
	หัวหน้าแผนก	3.72	0.50		
	หัวหน้าหน่วย	3.36	0.34		
	พนักงานทั่วไป	3.25	0.61		
ด้านการยอมรับ	ผู้จัดการแผนก	3.85	0.60	2.648	0.051
	หัวหน้าแผนก	4.12	0.27		
	หัวหน้าหน่วย	3.47	0.36		
	พนักงานทั่วไป	3.37	0.69		
ด้านลักษณะงาน	ผู้จัดการแผนก	3.65	0.70	1.132	0.338
	หัวหน้าแผนก	3.88	0.74		
	หัวหน้าหน่วย	3.44	0.53		
	พนักงานทั่วไป	3.35	0.71		
ด้านความรับผิดชอบ	ผู้จัดการแผนก	4.00	0.49	2.613	0.054
	หัวหน้าแผนก	4.04	0.52		
	หัวหน้าหน่วย	3.62	0.41		
	พนักงานทั่วไป	3.41	0.69		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ผู้จัดการแผนก	3.30	0.53	0.869	0.459
	หัวหน้าแผนก	3.60	0.49		
	หัวหน้าหน่วย	3.27	0.45		
	พนักงานทั่วไป	3.11	0.77		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ผู้จัดการแผนก	3.70	0.26	0.561	0.641
	หัวหน้าแผนก	4.08	0.70		
	หัวหน้าหน่วย	3.82	0.25		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	พนักงานทั่วไป	3.55	1.12	362	0.781
	ผู้จัดการแผนก	3.45	0.68		
	หัวหน้าแผนก	3.84	0.59		
	หัวหน้าหน่วย	3.58	0.54		
ด้านผลตอบแทน	พนักงานทั่วไป	3.50	0.77	0.963	0.412
	ผู้จัดการแผนก	3.55	0.44		
	หัวหน้าแผนก	3.60	0.42		
	หัวหน้าหน่วย	3.20	0.87		
ด้านความมั่นคงในงาน	พนักงานทั่วไป	3.13	0.78	0.286	0.835
	ผู้จัดการแผนก	2.90	0.74		
	หัวหน้าแผนก	3.44	0.38		
	หัวหน้าหน่วย	3.18	0.70		
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	พนักงานทั่วไป	3.20	0.89	2.114	0.101
	ผู้จัดการแผนก	3.10	0.53		
	หัวหน้าแผนก	3.56	0.57		
	หัวหน้าหน่วย	2.62	0.31		
ด้านนโยบายและการบริหาร งานของบริษัท	พนักงานทั่วไป	3.18	0.77	2.502	0.062
	ผู้จัดการแผนก	2.45	0.34		
	หัวหน้าแผนก	3.64	0.78		
	หัวหน้าหน่วย	2.93	0.63		
	พนักงานทั่วไป	3.24	0.75		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	ผู้จัดการแผนก	3.40	0.33	1.370	0.254
	หัวหน้าแผนก	3.77	0.40		
	หัวหน้าหน่วย	3.32	0.30		
	พนักงานทั่วไป	3.30	0.54		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบโดยการจำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวมพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทนิเวศมทองฟู๊ดส์
อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	— X	S.D.	F	Sig
ด้านความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.23	0.64	1.081	0.359
	5,001 - 10,000 บาท	3.35	0.43		
	10,001 - 15,000 บาท	3.67	0.61		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.52	0.64		
ด้านการยอมรับ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.36	0.69	1.234	0.300
	5,001 - 10,000 บาท	3.48	0.63		
	10,001 - 15,000 บาท	3.67	0.70		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.88	0.52		
ด้านลักษณะงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.35	0.72	1.781	0.153
	5,001 - 10,000 บาท	3.38	0.64		
	10,001 - 15,000 บาท	4.27	0.70		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.56	0.64		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.37	0.71	2.263	0.084
	5,001 - 10,000 บาท	3.61	0.53		
	10,001 - 15,000 บาท	3.87	0.83		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.88	0.50		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.14	0.76	0.739	0.530
	5,001 - 10,000 บาท	3.08	0.73		
	10,001 - 15,000 บาท	3.73	0.23		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.24	0.48		
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.50	1.18	0.779	0.507
	5,001 - 10,000 บาท	3.79	0.77		
	10,001 - 15,000 บาท	3.73	0.23		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.84	0.38		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ร่วมงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.52	0.75	0.030	0.993
	5,001 - 10,000 บาท	3.49	0.83		
	10,001 - 15,000 บาท	3.60	0.35		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.48	0.59		
ด้านผลตอบแทน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.10	0.76	1.126	0.341
	5,001 - 10,000 บาท	3.27	0.85		
	10,001 - 15,000 บาท	3.67	0.12		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.44	0.46		
ด้านความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.14	0.79	1.025	0.384
	5,001 - 10,000 บาท	3.33	1.09		
	10,001 - 15,000 บาท	3.80	0.35		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.00	0.68		
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.12	0.80	0.442	0.723
	5,001 - 10,000 บาท	3.27	0.63		
	10,001 - 15,000 บาท	3.33	0.95		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.04	0.48		
ด้านนโยบายและการบริหาร งานของบริษัท	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.19	0.74	2.922*	0.036
	5,001 - 10,000 บาท	3.34	0.73		
	10,001 - 15,000 บาท	3.80	0.72		
	มากกว่า 15,000 บาท	2.44	0.30		
ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.28	0.56	1.218	0.305
	5,001 - 10,000 บาท	3.40	0.44		
	10,001 - 15,000 บาท	3.74	0.40		
	มากกว่า 15,000 บาท	3.39	0.28		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตามรายได้ ในภาพรวมพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงาน

จากแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด 152 ชุด มีผู้เสนอแนะประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้บริษัทจัดให้เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้นทั้งหมด 62 คน มีจำนวนข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 92 ข้อ และเสนอแนะใน 5 ประเด็น ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวนข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3	3.00
ด้านความก้าวหน้าในงาน	5	5.00
ด้านผลตอบแทน	41	45.00
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	29	32.00
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	14	15.00
รวมจำนวนข้อเสนอแนะ	92	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานบริษัท นิเวศมทองฟูคส์ อินคัสทรีส์ จำกัด ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเรียงลำดับดังนี้ ด้านผลตอบแทนร้อยละ 45.00 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานร้อยละ 32.00 ด้านนโยบายและการบริหารงานร้อยละ 15.00 ด้านความก้าวหน้าในงานร้อยละ 5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 3.00 ซึ่งสามารถสรุปข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

- 1.1 ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นธรรมในการบริหารงาน ให้ความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน
- 1.2 ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานในทุก ๆ เรื่อง

2. ด้านความก้าวหน้าในงาน

- 2.1 ควรให้โอกาสพนักงานเก่าที่มีความสามารถในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างก่อนพิจารณารับคนนอกเข้ามา

3. ด้านผลตอบแทน

- 3.1 ควรให้พนักงานรายวัน ได้รับเงิน โบนัสเหมือนพนักงานรายเดือน
- 3.2 ควรมีการพิจารณาปรับค่าแรงทุกปี
- 3.3 ราคาของที่ขายในร้านสวัสดิการไม่ควรแพงเกินไป

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- 4.1 ควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบถ่ายเทอากาศในไลน์ผลิตเพราะอากาศร้อนอบอ้าว
- 4.2 ควรจัดสถานที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มให้เพียงพอ

5. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

- 5.1 ไม่ควรนำกฎระเบียบเกี่ยวกับการหักเงินพนักงานมาใช้ ควรเลือกใช้การลงโทษด้วยวิธีอื่น เพราะรายได้ของพนักงานน้อยอยู่แล้ว
- 5.2 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น
- 5.3 ในช่วงที่งานน้อย ไม่เต็มวัน บริษัทควรมีนโยบายในการจ่ายเงินชดเชยให้พนักงานบ้าง

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ พนักงานรายวัน รายเดือน และเหมาชั่วโมงของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานที่โรงงานจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้น 245 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 152 คน และเลือกตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อเก็บข้อมูลปฐมภูมิ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท จำนวน 55 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่าลิเคิร์ต (LiKert Rating scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงานที่ต้องการให้ทางบริษัทจัดให้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นขั้นตอนดังนี้

1.3.1 ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ในวันที่ 5 – 10 มกราคม 2552 และเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ในวันที่ 12 มกราคม 2552

1.3.2 นำแบบสอบถามและข้อมูลทั้งหมดมากำหนดตัวเลขและลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่ร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท การวัดระดับความถี่ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดเป็นช่วง

คะแนนโดยเริ่มตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึงระดับที่ 5 โดยใช้หลักเกณฑ์การหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้น และนำผลต่างที่ได้มากำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย) (ที่มา : Best, 1997 : 174 อ้างถึงใน ภาสกร บุญทับ 2542 : 25) โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแยกความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมของแต่ละด้าน แยกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการทดสอบค่าที (t – test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) สำหรับค่าคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากพนักงาน โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

1.5 สรุปผลการศึกษา

จากการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 ราย สามารถเก็บแบบสอบถามคืนมาได้ครบทั้ง 152 ราย สามารถสรุปผลการศึกษาเป็นประเด็นๆ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 75 เพศชายร้อยละ 25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 25 ปีร้อยละ 28.29 รองลงมาเป็นอายุมากกว่า 35 ปีร้อยละ 26.32 ช่วงอายุ 26 – 30 ปีร้อยละ 23.68 และช่วงอายุ 31 – 35 ปีร้อยละ 21.71 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ป.6 ร้อยละ 39.47 รองลงมา มีการศึกษาระดับ ม.3 ร้อยละ 29.61 ม.6 ร้อยละ 16.45 และมีการศึกษาสูงกว่า ม.6 ร้อยละ 14.47 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานช่วง 0 – 2 ปี ร้อยละ 52.63 รองลงมา มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 21.71 อายุงาน 3 – 4 ปี ร้อยละ 17.11 และอายุงาน 5 – 6 ปี ร้อยละ 8.55 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 44.74 รองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 42.11 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 13.16

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป ร้อยละ 88.16 ตำแหน่งหัวหน้าหน่วย ร้อยละ 5.92 ตำแหน่งหัวหน้าแผนก ร้อยละ 3.29 และตำแหน่งผู้จัดการแผนก ร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 71.05 รองลงมา มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 23.68 รายได้มากกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 3.29 และรายได้ช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 1.97 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นจริงตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาแยกแต่ละด้าน พบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก 4 ด้าน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 7 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60
2. ด้านการยอมรับ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.41 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68
3. ด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.
8. ด้านผลตอบแทน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77
9. ด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86
10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75
11. ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐาน พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน
3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
6. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
7. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของพนักงานที่ต้องการให้บริษัทจัดให้ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 152 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 62 คน มีจำนวนข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 92 ข้อ และมีข้อเสนอแนะใน 5 ประเด็น เรียงลำดับดังนี้คือ ด้านผลตอบแทนร้อยละ 44.57 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานร้อยละ 31.52 ด้านนโยบายและการบริหารงานร้อยละ 15.22 ด้านความก้าวหน้าในงานร้อยละ 5.43 และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาร้อยละ 3.26

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานแยกแต่ละด้าน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหาราชนคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงพยาบาลมหาราชนครมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แยกอภิปรายผลแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความรู้สึกภูมิใจเมื่อทำงาน ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานและผู้บังคับบัญชามีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนการแก้ปัญหาในการทำงาน ได้เสมอ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติได้ การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน ได้อยู่เสมอ และการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจอยู่เพียงในระดับปานกลาง ผู้ศึกษาพิจารณาจากข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงกลับมา คาดว่าน่าจะเป็นเพราะเกณฑ์มาตรฐานตามที่บริษัทตั้งไว้น่าจะสูงเกินไป จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่เมื่อสามารถทำได้จึงตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้ จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่แค่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการยอมรับ

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริษัทมีภาพพจน์ที่ดีในสายตาของชุมชนใกล้เคียง และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่พร้อมจะรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานของคนอยู่เสมอ จึงมีความพึงพอใจมาก ส่วนเรื่องการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผลงานเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานนั้นมีความพึงพอใจแค่ระดับปานกลางเท่านั้น เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว คาดว่าน่าจะต่อเนื่องมาจากเรื่องเกณฑ์มาตรฐานในการวัดความสำเร็จของงานที่ทางบริษัทตั้งไว้ว่าจะสูงเกินไป เมื่อพนักงานไม่สามารถทำได้ถึงตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท จึงทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะอาจจะไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

3. ด้านลักษณะงาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การที่บริษัทมีสินค้าที่หลากหลายทำให้งานไม่ซ้ำซากจำเจ ความพึงพอใจอยู่ระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ชอบทำงานที่ซ้ำซากจำเจ ส่วนหัวข้อเกณฑ์มาตรฐานเป็นเป้าหมายในการทำงานที่ทำท่าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุน่าจะสืบเนื่องมาจากเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทตั้งเอาไว้อาจสูงเกินไป สำหรับเรื่องงานที่ทำในปัจจุบันมีปริมาณงานเหมาะสม ตรงกับความรู้ ความสามารถ น่าสนใจและท้าทาย ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุน่าจะมาจากงานที่ได้รับมอบหมายอาจจะไม่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ปริมาณงานอาจจะมากเกินไป ทำให้งานขาดความน่าสนใจและไม่ท้าทาย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจึงอยู่เพียงในระดับปานกลาง

4. ด้านความรับผิดชอบ

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีความเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาหรือทำงานในวันหยุดถ้ามีการร้องขอ และยินดีที่จะเสียสละเวลาในการทำกิจกรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากงานประจำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในหัวข้อการมีอำนาจในการตัดสินใจ และมีความอิสระในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าหัวหน้างานมีการควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด

5. ด้านความก้าวหน้าในงาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในหัวข้อมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ เพราะบริษัท ได้มีการวางแผนการฝึกอบรมประจำปีสำหรับพนักงานทุกคนอยู่แล้ว ทั้งนี้เพื่อให้คล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ HACCP ที่บริษัทได้นำมาประยุกต์ใช้สำหรับประเด็นหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถและมีความเสมอภาคเท่ากับคนอื่น รวมถึงโอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า สาเหตุน่าจะมาจากบริษัทเป็นองค์กรขนาดกลาง ดังนั้น โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งจึงค่อนข้างจำกัด

6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับดีทุกข้อ ไม่ว่าจะเป็นการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี มีความเป็นกันเอง เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือได้ตลอดเวลา และเป็นผู้ที่พร้อมจะให้ความช่วยเหลือทั้งด้านการปฏิบัติงาน และส่วนตัว รวมถึงผู้บังคับบัญชามักนำข่าวสาร ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้เสมอ แสดงให้เห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นจุดแข็งของบริษัท ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการช่วยให้ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ดีขึ้นได้

7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในหัวข้อการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ การร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกัน แสดงให้เห็นถึงสภาพการทำงานที่ดี บรรยากาศการทำงานที่เน้นการทำงานเป็นทีม จึงจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจมาก

8. ด้านผลตอบแทน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้สิทธิในการลาพัก ลาป่วย และลาพักร้อน ซึ่งทาง

บริษัทได้ให้สิทธิครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด รองลงมาคือ เรื่องอัตราค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว และสวัสดิการต่างๆ ที่บริษัทจัดให้เหมาะสมดีแล้ว เช่น เงินกู้คอกเบี้ยต่ำ และสินค้าเงินเชื่อ ส่วนหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจ่ายค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น เบี้ยขยัน เงิน โบนัส ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การจ่ายเบี้ยขยันสำหรับพนักงานที่มาทำงานไม่ขาด ไม่ลา ไม่มาสาย 100 บาทต่อเดือน น้อยเกินไป ส่วนเงิน โบนัสที่ผ่านมามีพนักงานตำแหน่งพนักงานทั่วไปจะไม่ได้รับ โบนัส อีกเรื่องหนึ่งคือ หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาขึ้นค่าแรงซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ายังไม่มีความชัดเจน

9. ด้านความมั่นคงในงาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ โดยหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ บริษัทมีนโยบายในการรักษาคนเก่าและให้โอกาสมีความก้าวหน้า โดยมีตัวอย่างให้เห็นคือหัวหน้างานระดับหัวหน้าหน่วยทั้งหมดและระดับหัวหน้าแผนกบางคนก็เติบโตขึ้นมาจากตำแหน่งพนักงานทั่วไป รองลงมาคือหัวข้อการมีเพื่อนร่วมงานที่อายุงานมากกว่า และบริษัทมีนโยบายขยายงานเพิ่มขึ้นอีก โดยในขณะที่บริษัทได้เริ่มมีการขยายไลน์การผลิตเพิ่มที่นอกเหนือไปจากอาหารกระป๋อง อาหารแช่เยือกแข็ง โดยเพิ่มไลน์เครื่องปรุงรสชนิดผง ส่วนหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องนโยบายการปรับค่าจ้างและการจ่ายเงิน โบนัส เป็นเพราะที่ผ่านมามีการปรับค่าจ้างไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ส่วนเรื่องเงิน โบนัสตำแหน่งพนักงานทั่วไป ก็ไม่มีสิทธิได้รับเงิน โบนัส รองลงมาอีกข้อหนึ่งคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าถึงแม้บริษัทจะเปิดดำเนินการมานานกว่า 15 ปีแล้ว แต่ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่าพนักงานจะสามารถทำงานอยู่ด้วยได้จนเกษียณ เพราะที่ผ่านมามีอัตราการหมุนเวียนเข้า – ออกของพนักงานสูง

10. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การที่บริษัทจัดให้มี โรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องประชุม จุคนั่งพักผ่อนที่สะอาดและเพียงพอ รองลงมาคือ การดูแลความสะอาดโดยรวมของโรงงาน และการที่บริษัทให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งทางบริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัยและชีวอนามัยในการทำงาน ซึ่งจะมีตัวแทนของพนักงานที่มาจากการเลือกตั้งร่วมอยู่ด้วย ส่วนหัวข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง

อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ สาเหตุน่าจะมาจากในกระบวนการผลิตอาหารบรรจุกระป๋องต้องทำในอาคารที่เป็นระบบปิด เพื่อป้องกันการปนเปื้อนจากสภาพแวดล้อม สัตว์ และแมลงรบกวนต่างๆ ประกอบกับในบางขั้นตอนของกระบวนการผลิตต้องใช้ความร้อนจากไอน้ำด้วย จึงทำให้โดยรวมอากาศในไลน์ผลิตจะร้อน รองลงมาอีกหัวข้อหนึ่งคือ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน มีไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ทำให้พนักงานบางส่วนต้องจัดเตรียมมาเอง

11. ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การที่บริษัทมีนโยบายและแนวทางการบริหารที่ชัดเจน รองลงมาคือ มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งที่ชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งน่าจะมาจากการที่บริษัทได้นำระบบ HACCP เข้ามาประยุกต์ใช้ จึงทำให้ต้องมีการเขียนคู่มือการปฏิบัติของแต่ละตำแหน่งเอาไว้ ประกอบกับบริษัทมีกำหนด KPI สำหรับใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานตั้งแต่ระดับหัวหน้าหน่วยขึ้นไป ซึ่งจะมีการสรุปผลทุกสิ้นเดือนจึงทำให้พนักงานรู้สึกว่ามี การติดตามงานอยู่ตลอดเวลา ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน สาเหตุน่าจะมาจากผู้ที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายจะมีเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมของแต่ละด้าน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.2.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร นามจันดี ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน

2.2.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม (2546) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงพยาบาลมหานคร มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.38 และพบว่าพนักงานที่มี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของพนักงานที่ต้องการให้บริษัทจัดให้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 44.57 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.1 ควรมีการพิจารณาปรับค่าจ้างทุกปี เนื่องจากที่ผ่านมาบางปีที่ไม่มีการปรับค่าจ้าง
- 1.2 ควรให้พนักงานรายวันได้รับ โบนัสเหมือนกับพนักงานรายเดือน เนื่องจากที่ผ่านมาพนักงานรายวันจะไม่ได้รับเงินโบนัส
- 1.3 ราคาสินค้าในร้านค้าสวัสดิการของบริษัทไม่ควรแพงเกินไป เนื่องจากที่ผ่านมาสินค้าบางรายการแพงกว่าราคาร้านทั่วไป

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 31.52 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 2.1 ควรมีการปรับปรุงระบบถ่ายเทอากาศภายในไลน์ผลิต เนื่องจากในไลน์การผลิตมีการใช้ไอน้ำ ประกอบกับอาคารผลิตเป็นอาคารที่ค่อนข้างปิดเพื่อป้องกันการปนเปื้อนของฝุ่นละอองและสัตว์พาหะต่าง ๆ

2.2 ควรจัดสถานที่จอดรถจักรยานยนต์เพิ่มให้เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันที่จอดรถจักรยานยนต์มีไม่เพียงพอ

3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 15.22 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 3.1 ไม่ควรนำกฎระเบียบเรื่องการหักเงินมาใช้กับพนักงาน เนื่องจากรายได้ของพนักงานน้อยอยู่แล้ว
- 3.2 ในช่วงที่งานน้อย ไม่เต็มวัน บริษัทควรมีนโยบายในการจ่ายเงินชดเชยให้กับพนักงานบ้าง เนื่องจากที่ผ่านมากรณีไม่เต็มวันบริษัทจะจ่ายค่าจ้างตามชั่วโมงการทำงาน
- 3.3 ควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้มากขึ้น

4. ด้านความก้าวหน้าในงาน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 5.43 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ควรให้โอกาสพนักงานเก่าที่มีความสามารถในการเลื่อนตำแหน่งเพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างก่อนพิจารณารับคนนอกเข้ามา เนื่องจากบริษัทยังไม่มีมีการประกาศนโยบายเรื่องนี้อย่างชัดเจน

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผู้ให้ข้อเสนอแนะร้อยละ 3.26 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นธรรมในการบริหารงาน ให้ความเสมอภาคกับพนักงานทุกคน และควรรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานในทุก ๆ เรื่อง แม้ว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พนักงานส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่แสดงว่ายังมีพนักงานส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจในระดับน้อย ผู้บังคับบัญชาจึงควรระมัดระวังเรื่องการปฏิบัติต่อพนักงานให้มีความเท่าเทียมกันและรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟูคส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารควรมีการปรับปรุง ทั้งปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงานให้อยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท เพื่อยกระดับความพึงพอใจในการทำงานให้ขึ้นมาอยู่ในระดับมากและมากที่สุดต่อไป ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

3.1.1 ด้านความสำเร็จของงานและด้านการยอมรับ

มีข้อเสนอแนะว่าการที่บริษัทมีการตั้งเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานของพนักงานเป็นเรื่องดี แต่เกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งขึ้น ต้องเป็นเกณฑ์ที่สามารถปฏิบัติได้จริง และที่สำคัญควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตั้งเกณฑ์มาตรฐานนี้ด้วย เพื่อพนักงานจะได้ไม่รู้สึกว่าถูกบังคับ และถ้าทำได้สำเร็จตามเป้าหมายอาจจะมีการตั้งรางวัลเป็นการจูงใจด้วย และที่ต้องไม่ลืมคือ ต้องมีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อพนักงานจะได้มีความภูมิใจในความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และมีความเต็มใจที่จะทำได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของบริษัท

3.1.2 ด้านลักษณะงาน

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรจัดทำคู่มือความจำเป็นในการฝึกอบรมของทุกตำแหน่งงาน และจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ให้กับพนักงานอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ

2. ควรมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติ โดยเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากพนักงานได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถก็就会有ความชำนาญในงานนั้น และจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ทบทวนและประเมินเกี่ยวกับปริมาณงานในแต่ละแผนกอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ไม่ให้มากหรือน้อยจนเกินไป

3.1.3 ด้านความรับผิดชอบ

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะคือ ควรสนับสนุนการให้อำนาจในการตัดสินใจ และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ โดยการกำหนดเป้าหมายให้ปฏิบัติ และควบคุมดูแลอยู่ห่างๆ แต่ต้องมีการติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอด้วย เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีอิสระในการทำงาน แต่ขณะเดียวกันก็ต้องบรรลุเป้าหมายของบริษัทด้วย

3.1.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะคือ

1. ประกาศนโยบายในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรเพื่อดำรงตำแหน่งให้ชัดเจน ว่าบริษัทมีนโยบายพิจารณาจากบุคคลภายในบริษัทก่อน เพื่อให้พนักงานมองเห็นทางก้าวหน้าในงานของตน
2. มีการจัดการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ ให้กับพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุน ดูแลเรื่องความก้าวหน้าในงานจากบริษัท

3.1.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะคือ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ เพื่อพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา จึงจะสามารถรักษาความเชื่อถือที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาได้ ขณะเดียวกันความสัมพันธ์ด้านอื่น เช่น ความเป็นกันเอง สามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือขอคำแนะนำได้ตลอดเวลา ก็ต้องคงไว้

3.1.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะคือ

1. ส่งเสริม สนับสนุน การทำงานเป็นทีม
2. เมื่อมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นต้องทำการแก้ไขให้จบ อย่างปล่อยทิ้งไว้ เพราะนานไปอาจเป็นสาเหตุให้มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีบรรยากาศที่ไม่ดีในการทำงาน
3. มีจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

3.1.7 ด้านผลตอบแทน

1. ปรับปรุงค่าจ้างรายได้และสวัสดิการให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และลักษณะงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้มากที่สุด

2. สํารวจเพื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนและสวัสดิการกับบริษัทอื่นที่ทำการประเภเดียวกันหลายๆ บริษัท และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัทให้เหมาะสมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3.1.8 ด้านความมั่นคงในงาน

หัวข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความมั่นคงในงาน คือ การมีอัตราหมุนเวียนเข้า – ออกของพนักงานสูง จึงทำให้รู้สึกว่าจะไม่มั่นคง แม้ว่าบริษัทจะเปิดดำเนินการมานานกว่า 15 ปีแล้วก็ตาม จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องบริหารจัดการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ ตามที่ได้เสนอแนะไปแล้ว เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น จึงจะลดอัตราหมุนเวียนเข้า – ออกของพนักงานลงได้

3.1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้เพียงพอ และสะดวกต่อการนำมาใช้งาน เพราะหากอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็นในการทำงานมีไม่เพียงพอ หรือไม่สะดวกต่อการนำมาใช้ จะทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า เสร็จไม่ทันตามที่กำหนด ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ

2. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติอยู่เสมอ

3.1.10 ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท

1. สนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม และเกิดความผูกพัน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

2. มีการกำหนดแนวทางการบริหารงานที่ชัดเจน และมีการชี้แจงให้พนักงานมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในภาพรวมทั้งบริษัท สิ่งที่น่าสนใจในการศึกษาครั้งต่อไป คือ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในแนวลึกในแต่ละฝ่ายที่มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายบุคคล – ธุรการ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบัญชี – การเงิน เป็นต้น

3.2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด กับบริษัทอื่นๆ ที่ประกอบกิจการประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิตนาถ ปูนโยทกร้อยเอก “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนายทหารชั้น
ประทวน ศึกษาเฉพาะกรณีกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 1 ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544
- จุมพล หนิมพานิช “หน่วยที่ 10 การจูงใจ” เอกสารการสอนชุดวิชา องค์การและการจัดการ
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544
- ชนงกรณ์ คุณชลบุตร องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2549
- ครุณี สุภมณี “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครลำปาง” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2547
- ถนัด อัครกร “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมาณ”
การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2548
- ธานีินทร์ ศิลปจารุ การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS กรุงเทพฯ
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี 2551
- ธนาวุฒิ เลิศเอกธรรม “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลมหา
นคร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช 2547
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล กรุงเทพฯ พิมพ์ดี 2544
- พัชนี นนทศักดิ์ และคณะ การจัดการสมัยใหม่ กรุงเทพฯ
เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโคไรนา 2549

ยุทธ ไถยวรรณ สถิติเพื่อการวิจัย กรุงเทพฯ ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ 2549

ราณี อธิชัยกุล “การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร” เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการ
องค์กรและทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2549

สมคิด บางโม องค์กรและการจัดการ กรุงเทพฯ บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด 2550

ศศิมา พลสุวัฒน์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
บริษัท ไลน์แอร์ไลน์ จำกัด สาขาประเทศไทย” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2548

ศักดิ์ รักตนเกษม “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท อินเทอร์เน็ตเซ็นแนลโพรเจกแอดมินิสเตรชั่น” จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2548

ศิริพร นามจันดี “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการ
ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546

วาสนา หมั่นเดช “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธร
เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546

วิลาวรรณ พยาน้อย “ความพึงพอใจของข้าราชการสำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐที่มีต่อ
การปฏิบัติงาน” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546

Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. Behavior in Organizations. 7th ed. New Jersey
: Prentice-hall Inc, 2000.

Schermerhorn, J.R., J.P. Hunt and R.N. Osborn. Managing Organization Behavior.
New York : John Wiley & Sons, 2000.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

- 1) แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ในหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จัดทำโดย นายสมชาย รอดนุช รหัสนักศึกษา 2493004069
- 2) แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน
การทำงานของพนักงาน บริษัท แหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด ซึ่งในการตอบแบบสอบถาม
จะไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับ
รวมทั้งในการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะวิเคราะห์ และนำเสนอโดยภาพรวม จะไม่มีผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามให้ ตรงกับความ
เป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไป
ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป
- 3) แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท นิวแหลมทองฟู๊ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1) เพศ

- ชาย
 หญิง

2) อายุ

- ไม่เกิน 25 ปี
 26 - 30 ปี
 31 - 35 ปี
 มากกว่า 35 ปี

3) การศึกษา

- ป.6
 ม.3
 ม.6
 สูงกว่า ม.6

4) อายุงาน

- 0 - 2 ปี
 3 - 4 ปี
 5 - 6 ปี
 มากกว่า 6 ปี

5) สถานะภาพ

- โสด
 สมรส
 หม้าย / หย่าร้าง

6) ตำแหน่ง

- ผู้จัดการแผนก
 หัวหน้าแผนก
 หัวหน้าหน่วย
 พนักงานทั่วไป

7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,000
 5,001 - 10,000
 10,000 - 15,000
 มากกว่า 15,000

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็น

ของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

โดยที่	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด			

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านความสำเร็จของงาน					
	มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการวัดความสำเร็จของงานที่ชัดเจนและเป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติได้					
	1.2 ท่านสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานเสมอ					
	1.3 ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้เสมอ					
	1.4 ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อท่านทำงานได้ตามมาตรฐานและผู้บังคับบัญชามีการประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน					
	1.5 ท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
2	ด้านการยอมรับ					
	2.1 ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานของท่านเสมอ					
	2.2 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา					
	2.3 บริษัทมีภาพพจน์ที่ดีในสายตาของชุมชนใกล้เคียงทำให้ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท					
	2.4 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
	2.5 ผู้บังคับบัญชาพอใจการทำงานของท่าน					
3	ด้านลักษณะของงาน					
	3.1 ท่านได้ปฏิบัติงานที่ถนัด ตรงกับความรู้ ความสามารถ					
	3.2 งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	3.3 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ทำอยู่ในขณะนี้เหมาะสมแล้ว					
	3.4 บริษัทมีสินค้าที่หลากหลายทำให้งานไม่ซ้ำซากจำเจ					
	3.5 มีเกณฑ์มาตรฐานเป็นเป้าหมายความสำเร็จของงานทำให้มีความท้าทายอยู่ตลอดเวลา					
4	ด้านความรับผิดชอบ					
	4.1 ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานอย่างอิสระ					
	4.2 ท่านได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจอย่างเพียงพอในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
	4.3 ท่านพอใจในตำแหน่งและขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้					
	4.4 ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาในวันหยุดเมื่อได้รับการร้องขอจากผู้บังคับบัญชา					
	4.5 ท่านยินดีที่จะเสียสละเวลาในการทำกิจกรรมอื่นที่นอกเหนือจากงานประจำ เช่น กิจกรรมสส. แม้จะไม่ได้ค่าตอบแทนก็ตาม					
5	ด้านความก้าวหน้าในงาน					
	5.1 มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ					
	5.2 งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะได้เรียนรู้ทักษะและแนวความคิดใหม่ๆในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเอง และหน่วยงาน					
	5.3 ผู้บังคับบัญชามีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถอย่างแท้จริง					
	5.4 ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
	5.5 ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างเสมอภาค ยุติธรรมและเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ					
6	ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
	6.1 ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่ท่านสามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือ ขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ตลอดเวลา					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	6.2 ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการแนะนำ และการถ่ายทอดงาน ได้เป็นอย่างดี					
	6.3 ผู้บังคับบัญชาพร้อมให้ความช่วยเหลือแนะนำและเอาใจใส่ท่าน ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ส่วนตัว					
	6.4 ผู้บังคับบัญชามักนำข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ใหม่ๆ มาถ่ายทอดให้เสมอ					
	6.5 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ใต้ตามทุกข์ – สุข ทั้งด้านทำงานและส่วนตัว					
7	ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน					
	7.1 เพื่อนร่วมงานมีการร่วมแรงร่วมใจ ช่วยเหลือกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
	7.2 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านเดือดร้อน					
	7.3 ไม่มีการแบ่งพรรค แบ่งพวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
	7.4 ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
	7.5 เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานได้เสมอ					
8	ด้านผลตอบแทน					
	8.1 อัตราค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ดีแล้ว					
	8.2 สวัสดิการต่างๆ เช่นค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ การซื้อสินค้าเงินเชื่อ มีความเหมาะสมดีแล้ว					
	8.3 ค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน เงินโบนัส มีความเหมาะสมดีแล้ว					
	8.4 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาขึ้นค่าแรงมีความชัดเจนเหมาะสม และยุติธรรม					
	8.5 สิทธิในการลาพัก ลาป่วยและลาพักร้อนมีความเหมาะสม					
9	ด้านความมั่นคงในงาน					
	9.1 บริษัทดำเนินงานมานานกว่า 15 ปีแล้ว ทำให้ท่านมั่นใจว่าสามารถจะทำงานอยู่ด้วยได้จนเกษียณ					

ข้อที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	9.2 การดำเนินงานที่ผ่านมาของบริษัทมีกำไร มีการปรับค่าจ้าง และจ่ายโบนัสให้พนักงานทุกปี					
	9.3 บริษัทมีนโยบายในการรักษาคนเก่า และให้โอกาสมีความก้าวหน้า					
	9.4 บริษัทมีนโยบายที่จะขยายงานเพิ่มขึ้นอีก					
	9.5 เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากมีอายุงานมากกว่าท่าน					
10	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
	10.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศมีความเหมาะสม					
	10.2 เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงานมีเพียงพอ และสะดวกต่อการนำมาใช้งาน					
	10.3 บริษัทให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงาน เช่นการสนับสนุนให้มีการใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล มีมาตรการป้องกันสำหรับอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีความเสี่ยง					
	10.4 อาคารโรงงานได้รับการดูแลให้อยู่สภาพสะอาดและคู่มือตลอดเวลา					
	10.5 มีโรงอาหาร ห้องน้ำ ห้องประชุม จุดนั่งพักผ่อนที่สะอาดและเพียงพอ					
11	ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท					
	11.1 บริษัทมีนโยบายและแนวทางในการบริหารงานที่ชัดเจน					
	11.2 บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน					
	11.3 มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานอย่างชัดเจน					
	11.4 ได้รับทราบแนวนโยบายในการดำเนินงานของบริษัทจากผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์					
	11.5 มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอทำให้เห็นว่าผู้บริหารมีความมุ่งมั่นที่จะนำบริษัทให้บรรลุเป้าหมาย					

ภาคผนวก ข

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ประวัติผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ — นามสกุล	นายชาญกิจ ขจรเศรษฐศาสตร์
ตำแหน่ง	กรรมการผู้จัดการใหญ่
สถานที่ทำงาน	บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด
ชื่อ — สกุล	นางพรพิศ โรจน์วัฒนวุฒิ
ตำแหน่ง	ผู้จัดการโรงงาน
สถานที่ทำงาน	บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด
ชื่อ — สกุล	นางสาวนฤมล จีบบรรจง
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ
สถานที่ทำงาน	บริษัท นิวแหลมทองฟู้ดส์ อินดัสทรีส์ จำกัด

ภาคผนวก ค
การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validit)

สูตร $IOC = \frac{\sum X}{N}$

เมื่อ $IOC =$ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum X =$ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

$N =$ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

แทนค่าในสูตร

$$IOC = \frac{51.65}{55}$$

$$= 0.939$$

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสมชาย รอดนุช
วัน เดือน ปี	11 ธันวาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	วุฒิสตรีบัณฑิต สาขาเคมี วิทยาลัยครูจันทระเกษม
สถานที่ทำงาน	บริษัท นิเวศน์ทองพูนส์ อินคัสทรีส์ จำกัด จังหวัดนครปฐม
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายผลิต