

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด



นายประทีป สตาร์มย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Factors Affecting Employees' Satisfaction at
Chokchai Starch Company Limited**

Mr. Prateep Sararam

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

2016


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท โทลคชัย สตาร์ช จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายประทีป สารรัมย์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญเสริมฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญเสริมฐ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชพร จันทร์สว่าง)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด

ชื่อผู้ศึกษา นายประทีป ศารารัมย์ รหัสนักศึกษา 2583000498 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด (2) ศึกษาปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด และ(3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือพนักงานในโรงงานของบริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำนวน 154 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ซึ่งสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามระดับของพนักงาน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรกคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และลำดับสุดท้ายคือด้านเงินเดือน (2) ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านการนำ ด้านการจัดองค์การและด้านการควบคุม โดยร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ(3) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด

Independent Study title: Factors Affecting Employees' Satisfaction at Chokchai Starch Company Limited

Author: Mr.Prateep Sararam; **ID:** 2583000498; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Sritana Boonyasait, Associate Professor

Academic year: 2016

Abstract

This study aimed : (1) to study the level of employees' satisfaction at Chokchai Starch Company Limited; (2) to study the organizational management factors affecting employees satisfaction at Chokchai Starch Company Limited; and (3) to compare employees' satisfaction at Chokchai Starch Company Limited by personal factors.

This study was quantitative research. The population was 154 employees of Chokchai Starch Company Limited and 112 of them were randomized by stratified random sampling. A questionnaire was used as the study tool. Data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, least significant difference and multiple regression analysis.

The results showed that : (1) The level of job satisfaction of the employees was at a moderate level. When considering each aspect. It was found that all aspects were moderate. The first order is relationships with bosses. The second is the nature of the work and the last is salary; (2) Organizational factors affecting employee satisfaction are organizational, organizational and control. By predicting the effect on employee satisfaction 56%, there was a statistically significant relationship at 0.05 level and (3) Employees with gender, age, status, employment, monthly income and experience there were no differences in job satisfaction. Employees with different educational levels have different job satisfaction in terms of job characteristics.

Keywords: Employees' Satisfaction, Chokchai Starch Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาให้คำแนะนำจาก รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและการสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดี รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย คุณมนัส แสงศิริพงษ์พันธ์ คุณนัครินทร์ ชิตเกษรพงศ์ และคุณชิตชนุพล แพสันเทียะ ผู้บริหารบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานบริษัทผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านของ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษา และขอขอบคุณเพื่อน นักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ประทีป สารรัมย์

ตุลาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ.....	23
สภาพทั่วไปของบริษัท โซคซัย สตาร์ช จำกัด.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด...	44
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงาน.....	46
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	49
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	53
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงาน.....	63
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	67
สรุปการศึกษา.....	67
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	80
ข แบบสอบถาม.....	82
ประวัติผู้ศึกษา.....	89

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	17
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับของพนักงาน.....	38
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด.....	44
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยด้านการจัดการ องค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด.....	46
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยด้านการจัดการองค์การ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกรายด้าน.....	47
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับความพึงพอใจใน ในการทำงานของพนักงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด.....	49
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกรายด้าน.....	50
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามเพศ.....	53
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามสถานภาพ.....	55
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	58
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	59
ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม รายได้ประจำต่อเดือน.....	60
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน.....	61
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการองค์การกับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด.....	63
ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสู่สมการถดถอย สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²) และการทดสอบ ความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R ² change) ในการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด.....	64
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับปัจจัยการจัดการ องค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในรูปค่าคะแนนดิบ (B) และค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความพึง พอใจในการทำงานของพนักงาน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression).....	65

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของระบบการจัดการสมัยใหม่.....	17
ภาพที่ 2.2 กิจกรรมหลักทางการจัดการ 4 ประการ.....	29
ภาพที่ 2.3 กระบวนการจัดการหรือหน้าที่ทางการจัดการ.....	29
ภาพที่ 2.4 ผังโครงสร้างการบริหารงาน (Organization Chart).....	31



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการผลิตแป้งมันสำปะหลังถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของไทย โดยประเทศไทยเป็นผู้ผลิตแป้งมันสำปะหลังเป็นอันดับ 2 ของโลก จากการจัดอันดับของสำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร ปี พ.ศ. 2559 และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความซับซ้อนในการดำเนินงาน ทั้งยังต้องทำงานร่วมกับพนักงานหลายฝ่าย มีการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะด้วยสาเหตุนี้ทำให้พนักงานในอุตสาหกรรมการผลิตแป้งมันสำปะหลังมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในด้านการดำเนินการและการพัฒนาองค์กร กล่าวคือ แม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูก มีเทคโนโลยีและวิธีการผลิตที่ทันสมัย รวมถึงมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าพนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงานก็จะมีผลต่อความสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างมากและเป็นสาเหตุทำให้ผลการดำเนินงานโดยรวมตกต่ำ คุณภาพสินค้าลดลง มีปัญหาทางด้านระเบียบวินัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกต่อการทำงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ เป็นต้น เพื่อสร้างความรู้สึกรักและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เมื่อองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจแล้วจะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้ แต่ถ้าเมื่อใดพนักงานไม่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการทำงาน การหลบเลี่ยงงาน และลาออกไปหางานทำที่อื่น เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามมา (บุญนุษ บัญสง, 2555)

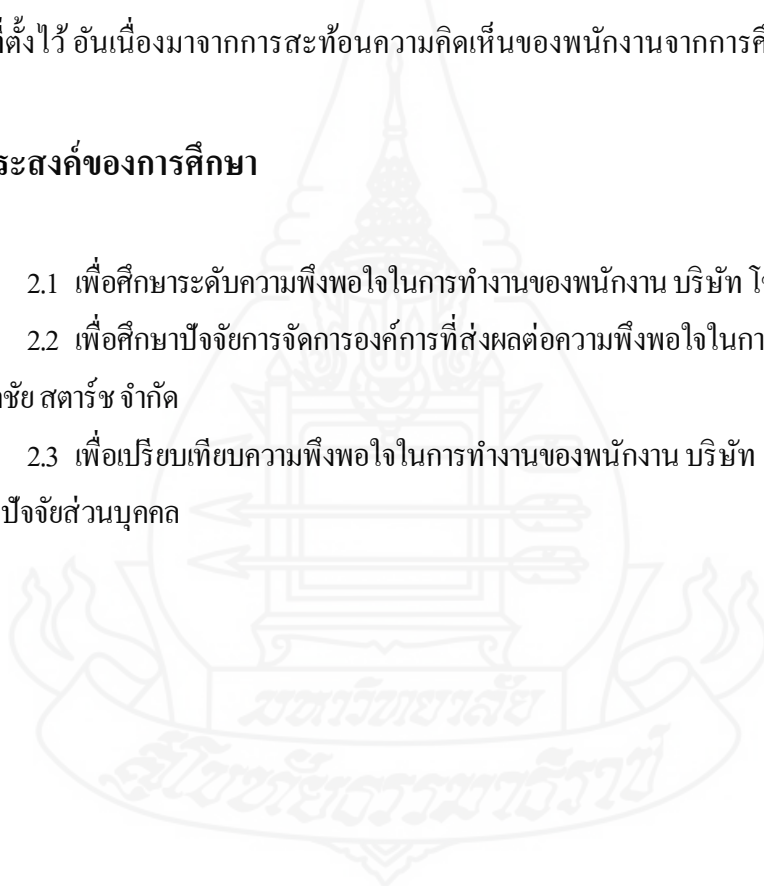
บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2545 เป็นบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัท โชคชัยพืชผล ซึ่งทำธุรกิจ เป็นผู้ผลิตและส่งออก "แป้งมันสำปะหลัง" ภายใต้อุปกรณ์การค้ารายชื่อยี่ห้อที่รู้จักกันดีในชื่อ "Golden Tub" ซึ่งจำหน่ายออกไปยังหลาย ๆ ประเทศ ด้วยความใส่ใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทำให้บริษัทใช้เงินจำนวนมากเพื่อลงทุนด้านเครื่องจักรในการผลิต ทั้งนี้

ก็เพื่อให้ได้ระบบการผลิตที่เชื่อถือได้และมีความทันสมัยตั้งแต่ต้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการผลิต ปัจจุบันกำลังขยายการผลิตตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ด้วยการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพสูงและต้นทุนต่ำเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยการผลิตที่สำคัญคือพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและทุ่มเทการทำงานอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปบริหารจัดการองค์กรและปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมดุลให้กับพนักงานทุกระดับอันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ หรือเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรในอนาคตและองค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากการสะท้อนความคิดเห็นของพนักงานจากการศึกษาในครั้งนี้

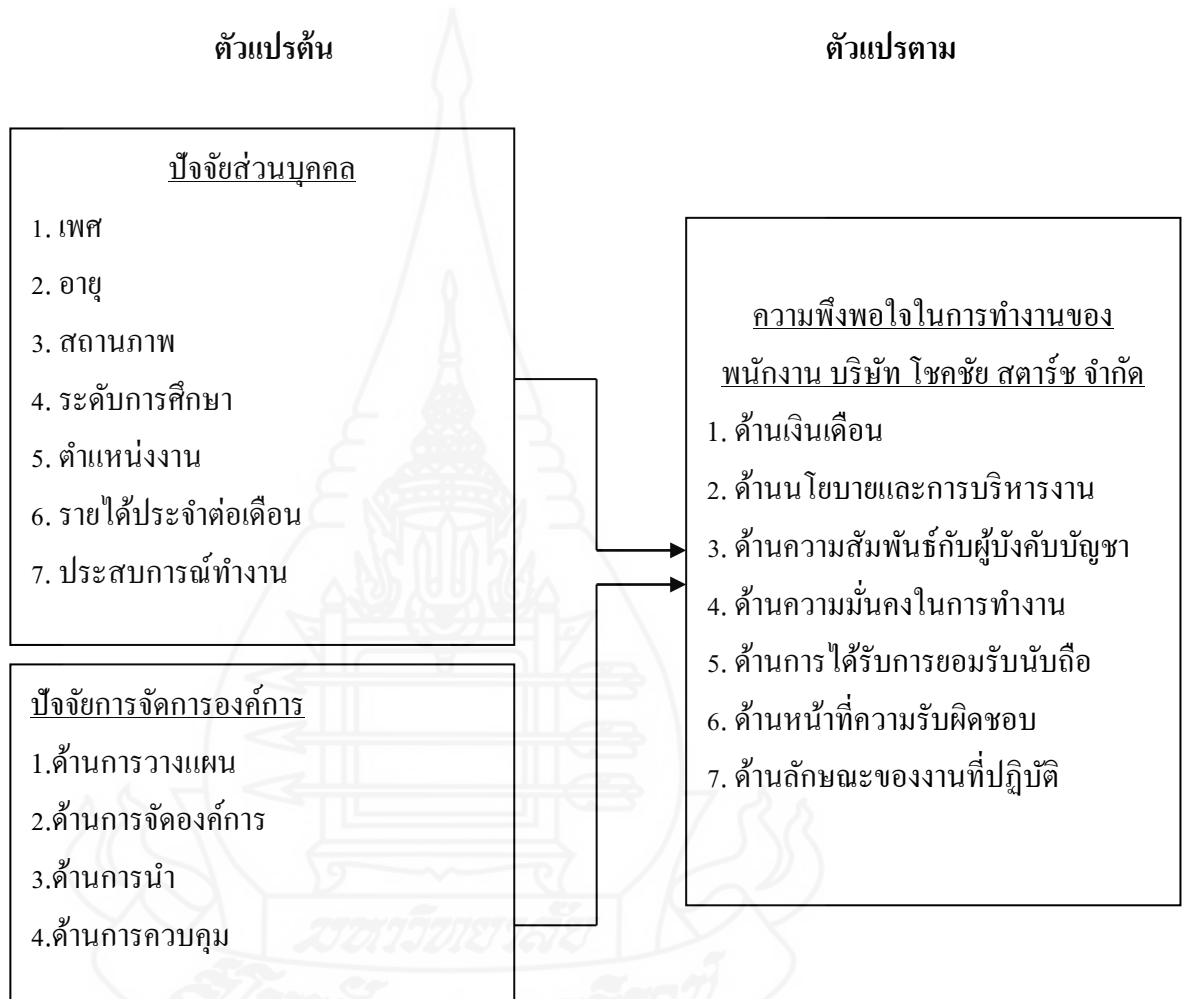
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขจชัย สตาร์ช จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขจชัย สตาร์ช จำกัด
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขจชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขชัย स्टาร์ช จำกัด กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด

4.2 พนักงาน บริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานในโรงงานของบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด ซึ่งประกอบด้วย พนักงานระดับจัดการ พนักงานระดับบังคับการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 คน (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2560) กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก Herzberg, (1959) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1) ด้านเงินเดือน 2) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 6) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 7) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยการจัดการองค์การ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการนำ 4) ด้านการควบคุม

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 *ตัวแปรอิสระ* คือ ปัจจัยการจัดการองค์การ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ ด้านการควบคุม

5.3.2 *ตัวแปรตาม* คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

5.4 *ขอบเขตด้านเวลา* ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน 2560 ถึง กันยายน 2560

6. นวัตกรรมที่เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของพนักงานบริษัท โศกชัย สตาร์ช จำกัด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ ประกอบด้วย เงินเดือน นโยบาย และการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือหน้าที่ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

6.1.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนประจำและค่าตอบแทนล่วงเวลาที่พนักงานได้รับจากการทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน โดยบริษัทพิจารณาเลื่อนเงินเดือนตามขั้นที่กำหนดไว้ทุกปี

6.1.2 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การกำหนดนโยบายการบริหาร และการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น นโยบายการปรับเงินเดือน การฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะ โดยบริษัทชี้แจงนโยบายให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง

6.1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชาและพิจารณาผลการทำงาน ยอมรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนให้คำแนะนำในการทำงานและเทคนิคงาน

6.1.4 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่ธุรกิจของบริษัทในปัจจุบันมีความมั่นคง พนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานในหน้าที่ประจำที่ชัดเจน และมีระบบการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรมเพื่อสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง

6.1.5 ได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และเพื่อนร่วมงานร่วมกันระดมความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

6.1.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมกับความสามารถโดยมีความเป็นอิสระในการทำงาน

6.1.7 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ทำมีความน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่และอาชีพ

6.2 ปัจจัยการจัดการองค์การ หมายถึง องค์ประกอบในการบริหารงานของผู้บริหารบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบริษัท ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การนำ การควบคุม

6.2.1 การวางแผน หมายถึง การจัดทำแผนการทำงานของบริษัทที่พนักงานมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางที่มีความยืดหยุ่น สามารถนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ และเป็นการส่งเสริมพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยได้ประกาศให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง

6.2.2 การจัดองค์การ หมายถึง การจัดทำโครงสร้างการบริหารงานและกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามสายการบังคับบัญชา กำหนดรายละเอียดการทำงานในแต่ละหน้าที่ไม่ให้ความซ้ำซ้อนและจัดให้พนักงานได้ทำงานตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ

6.2.3 การนำ หมายถึง การแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการทำงาน และกำหนดให้มีการประสานงานกันในการทำงานอย่างชัดเจน โดยผู้บริหารและหัวหน้างานให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในหน้าที่

6.2.4 การควบคุม หมายถึง การกำหนดให้มีมาตรฐานและตัวชี้วัดผลการทำงาน มีการควบคุมประเมินผลการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้และมีการพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดผลความสำเร็จในการทำงานอย่างเที่ยงตรง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนระดับนโยบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์การ

7.2 ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการใช้ประโยชน์และการธำรงรักษาพนักงานขององค์การได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ
3. สภาพทั่วไปของบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

กันยัญญู กิตติสิริวงษ์(2555, น.8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นอาหารที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (อ้างถึงใน ปุณยบุษ บัญส่ง, 2555, น.9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นสุข ความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคล และทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจในระดับที่ต้องการ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและก่อให้เกิดความเต็มใจ สมักครใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552, น.110) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียดสละทุกอย่างอุทิศแรงกายแรงใจ และสติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะ

ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน เพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการทำงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551, น.80) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติเกี่ยวกับงานของพนักงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนประโยชน์ และผลตอบแทน

พงศ์ หรดาล (2551, น.5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลสืบเนื่องมาจากทักษะคติด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งอาจจะเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทนเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารที่ดี งานท้าทายความสามารถ เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อบริษัทต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง ความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน ผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบาย การบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า และปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ จะก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหน่วยงาน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

กันยัญญู กิตติสิริวงษ์ (2555, น.10) กล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน มีความสำคัญยิ่งต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์การ หากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สุขภาพจิต และกายของพนักงานก็จะดี ก่อให้เกิดผลที่ดีและพนักงานจะทุ่มเทกำลังกายและใจให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มความสามารถส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดผลดีต่อองค์การในที่สุด

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (อ้างถึงใน ปุณยบุษ บัญส่ง, 2555, น.14) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานงานเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความ

พึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน รวมถึงขวัญ และกำลังใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549, น.28) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อการทำงานทำให้ผลงานมีคุณภาพสูง ดังนั้นหากผู้นำระดับสูงขององค์การให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมักจะได้ผลลัพธ์และการดำเนินการที่น่าพอใจ ในทางตรงกันข้ามหากองค์การใดพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานสูง มีปัญหาทางวินัยและปัญหาอาชญากรรม เช่น ยาเสพติด ซึ่งส่งผลให้ผลการทำงานตกต่ำ คุณภาพของงานลดลงและในที่สุดผลการดำเนินการขององค์การก็ไม่น่าพอใจ

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานตนเองมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดความเต็มใจ และภูมิใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

อเนก เกิดสง (2557, น.4-5) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติที่มีต่องาน อาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วย ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาจำกัด และงานนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงาน และผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้ และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ถูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรง ต้อง

มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคงงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าจ้างก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปี รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้าง หรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถ และทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างการทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ

พึงพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

บุญนุช บุญส่ง(2555,น.9-12) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมี 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใดและเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนอดกลั้นที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีลักษณะในงานหลายด้าน และความปรองดองของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชวณปัญญา ปัญหาเรื่องเชวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลวิจัยที่ไม่เด่นชัดนักจากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่ได้สังเกตเห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนัก ที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้ อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำหาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะ

ที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงาน เพราะฐานะทาง นอกจากอาชีพขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน ทำให้ไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้า รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และต้องมีการปรับตัว และสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัว

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปลจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน พนักงานต้องการทำงานจนถึงวัยเกษียณ ความมั่นคงในงานเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานหนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อย

สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับ โอกาสก้าวหน้าน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.3 สภาพการทำงานพนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงาน ความพอใจการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.4 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.5 ความรับผิดชอบ พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น ประสิทธิภาพเงินเดือนและตำแหน่งด้วย กิลเมอร์ (Gilmer, B. Von, Haller, 1966 อ้างถึงในจรูญศักดิ์ พรหมจรรย์, 2557, น.5-6) ซึ่งกิลเมอร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญกับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็น ปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้คนย้ายงาน และลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่าง ๆ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานสภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบคือ บุคคล งาน และการจัดการ ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กัน หากองค์ประกอบด้านหนึ่งด้านใดหายไป ย่อมส่งผลเสียต่อความสำเร็จของงานและองค์กรได้

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ และมีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้มากมาย ในที่นี้จะขอนำเสนอทฤษฎีต่าง ๆ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎีอี อาร์ จี (E R G Theory) ทฤษฎีปัจจัยสองประการของเฮอริสเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลันด์ (McClelland's Needs Theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

1.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ราณี อิศัยกุล (2557, น.11) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็นของนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นับได้ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจแรกที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้บริหารที่มักนำไปประยุกต์ใช้ เพราะทฤษฎีเข้าใจง่ายและสอดคล้องกับสัญชาตญาณของมนุษย์ ทฤษฎีของมาสโลว์ มีสมมติฐาน ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลา และไม่สิ้นสุด
2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุดคือ ความต้องการพื้นฐานสูงขึ้นไปจนระดับสูงสุด
3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน

4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้ ถ้าระดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ เป็นต้น

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน

3. ความต้องการสังคม (Social or Belongingness Needs) ได้แก่ ความต้องการสังคม หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วยความต้องการที่ตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าของตนเอง ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ความพยายามทักษะและศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ในตนเองให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิด หรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการสูงสุดที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยาก และหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ มาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการระดับหนึ่งควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ผู้บริหารต้องจูงใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ดังนั้น ผู้บริหารพึงตอบสนองความต้องการของบุคลากรหรือพนักงานให้ถูกระดับ โดยพิจารณาว่าบุคลากรคนใดมีความต้องการอยู่ในระดับใด ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของบุคลากรปรากฏในตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่าการตอบสนองความต้องการระดับสูงเป็นเรื่องยากที่สุดสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากจะมีความยากลำบากในการวิเคราะห์ว่าบุคลากรคนใดมีศักยภาพ และความพร้อมที่จะก้าวไปสู่ระดับสูงต่อไป

ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามทฤษฎีของมาสโลว์

ระดับความต้องการ	สิ่งที่ต้องการตอบสนองความต้องการ
1. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> - งานที่ทำหายหรือต้องการความคิดริเริ่ม - การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ - งานที่มีอิสระในการทำงานและมีความก้าวหน้า
2. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง	<ul style="list-style-type: none"> - การยอมรับ การยกย่องชมเชย - การเพิ่มความรับผิดชอบในงาน - การเลื่อนตำแหน่ง
3. ความต้องการสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - สถานภาพของควมมีเกียรติ รางวัลพิเศษ - การมีเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่เป็นมิตร - โอกาสในการพบปะสังสรรค์ การกีฬา
4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - เบี้ยบำนาญ ประโยชน์บริการ ประกันชีวิต - ค่ารักษาพยาบาล - กฎระเบียบความปลอดภัย
5. ความต้องการทางร่างกาย	<ul style="list-style-type: none"> - เงินเดือน ค่าจ้าง - ห้องอาหาร พักผ่อน ห้องออกกำลังกาย - ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ในตารางที่ 2.1 ความต้องการทางด้านกรณีชื่อเสียง และความต้องการทางด้านความสำเร็จสมหวังในชีวิต ถือเป็นความต้องการในลำดับสูง ส่วนความต้องการทางกาย ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการด้านสังคมเป็นความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า

1.4.2 ทฤษฎีอี อาร์ จี (E R G Theory)

ราณี อิติชัยกุล (2557, น.19) กล่าวว่า ทฤษฎีอี อาร์ จี (E R G Theory) เป็นทฤษฎีของเคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer) เขาได้ศึกษาลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ และได้จัดกลุ่มความต้องการเหล่านั้นใหม่เป็น 3 กลุ่มคือ

1. การคงชีพ (Existence) เป็นเรื่องของความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งเป็นความต้องการระดับต่ำตามทฤษฎีของมาสโลว์ และสามารถตอบสนองได้ด้วยสิ่งที่เป็นวัตถุ ได้แก่ อากาศ อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ (Relatedness) เป็นเรื่องของความต้องการความรัก และการเข้าร่วมในสังคม ซึ่งสามารถตอบสนองได้ด้วยการปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นและความรู้สึกระหว่างสมาชิกและองค์กรอย่างเปิดเผย ถูกต้องและจริงใจ นั่นก็คือการตอบสนองด้วยการมีสังคมและมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล

3. ความเจริญเติบโต (Growth) เป็นเรื่องของความสำเร็จ และความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงการยอมรับ และความสำเร็จสมหวังในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ อัลเดอเฟอร์มีความเห็นว่าความต้องการนี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการที่บุคคลมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และได้มีส่วนร่วมสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ความต้องการความเจริญเติบโตกับความต้องการความสัมพันธ์เป็นความต้องการระดับสูง นอกจากนี้ยังมีความเห็นใกล้เคียงกับมาสโลว์ที่ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองตามลำดับขั้น ตั้งแต่ระดับต่ำไปจนถึงระดับสูง เมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้วจะลดความสำคัญลง

1.4.3 ทฤษฎีปัจจัยสองประการของเฮอรัลด์เฮอริทซ์ (Herzberg's Two Factors Theory)

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2554, น.53) กล่าวว่าเฮอรัลด์เฮอริทซ์ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์ที่นำไปสู่ความรู้สึกที่ดีเป็นพิเศษกับงาน และสถานการณ์ที่นำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ดีเกี่ยวกับงาน โดยทดสอบทฤษฎีกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน และสรุปได้ว่า มีปัจจัยสองประเภท ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งต่างไปจากในอดีต คนมักคิดว่าการมีแรงจูงใจกับการไม่มีแรงจูงใจนั้นเกิดจากข้อที่ต่างกันของปัจจัยตัวใดตัวหนึ่ง เช่น การได้รับเงินเดือนสูง ทำให้มีแรงจูงใจและได้เงินเดือนต่ำทำให้ไม่มีแรงจูงใจ เป็นต้น แต่เขาได้ค้นพบว่า มีปัจจัยกลุ่มหนึ่งที่มนุษย์มีความพอใจในสถานการณ์กลาง ๆ เท่านั้น ไม่สุดโต่งไปทางข้อใดข้อหนึ่ง เขาเรียกปัจจัยกลุ่มนี้ว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygienic factors) สำหรับปัจจัยอีกกลุ่มหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจมาก ซึ่งเขาเรียกว่า ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivators)

1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygienic factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจัดขึ้นโดยมุ่งที่จะจูงใจบุคลากรให้ทุ่มเทความพยายามมากขึ้นมี 9 ประการ ได้แก่

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนจากการทำงานโดยอยู่ในรูปของตัวเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นของเงินเดือนอันเป็นที่พอใจของตนเอง

(2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่ง ให้สามารถทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervision) ความสัมพันธ์มีผลต่อความพึงพอใจหากผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไม่ถึงผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสนิทสนม ขาดความเป็นกันเอง หรือวางตนเหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) ลักษณะของอาชีพ (Status) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับนับถือในหน้าที่ อาชีพการงาน จากสังคม ทำให้มีเกียรติและศักดิ์ศรี

(5) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

(6) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งสภาพสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

(7) ชีวิตส่วนตัว (Private of Life) หมายถึง ความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ส่งผล ถึงความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ในการทำงาน เช่น ความสุขที่เกิดจากการทำงานใกล้บ้าน หรือความพอใจ ในสถานที่ทำงานใหม่ๆ

(8) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Stability) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานขององค์กร

(9) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถ ของผู้บังคับบัญชาที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความพอใจที่เกิดขึ้นกลับไม่นำไปสู่สภาพจิตที่ดีขึ้น บ้างก็เหล่านี้จึงไม่สามารถจูงใจบุคลากรให้ทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพราะเพียงแต่ส่งผล ให้ส่วนประกอบของงานมีความสะดวกสบายขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจเพียงระดับกลาง ๆ ซึ่งช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้เท่านั้น แต่ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไปหรือเป็นไปในทางลบก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน (Job dissatisfaction) ขึ้นได้จึงเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

2) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivators factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะ ของงานและการกระทำของบุคลากรเองในการทำงานมี 5 ประการ ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การทำงานได้ประสบ ผลสำเร็จตามที่คาดหวัง โดยที่ไม่เกิดปัญหาขึ้นมาในงาน

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับ นับถือจากผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือจากหน่วยงานอื่นๆ อันหมายถึงการได้รับการ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจ การได้รับการยอมรับในความสามารถจากบุคคลอื่น

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ลักษณะงานมีความน่าสนใจ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่มีความเบื่อหน่าย มีการคิดสร้างสรรค์งานให้เกิดความสนุก และสุขใจในการทำงาน

(4) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการควบคุมดูแลได้อย่างเต็มที่ โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและควบคุมดูแลที่เข้มงวด

(5) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) การได้รับการยอมรับ และได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสในศึกษางาน ด้งาน ได้รับการอบรมเพื่อให้มีความรู้เพิ่มเติมในการทำงานในระดับที่สูงๆ ต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดความพอใจในงาน (Job satisfaction) และนำไปสู่การมีความพยายามและการปฏิบัติงานมากขึ้น ปัจจัยดังกล่าวนี้ทำให้สุขภาพจิตดีและทำทนายบุคคลในเรื่องความเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สร้างความพอใจในงาน ทำให้มีแรงจูงใจสูงพร้อมที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร ซึ่งสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถึงแม้ได้ทุ่มเทความพยายามไปโดยไม่ประสบความสำเร็จก็ไม่ใช่สาเหตุของความรู้สึกไม่ดีหรือเกิดความไม่พอใจในงาน เขาเห็นว่าการเปลี่ยนเนื้อหาของงานโดยการเพิ่มความท้าทาย ความมีอิสระและความรับผิดชอบในการทำงานช่วยให้สามารถสนองความต้องการระดับสูงได้

1.4.4 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลลันด์ (McClelland's Needs Theory)

ราณี อิศัยกุล (2557, น.22) กล่าวว่า แมคเคลลันด์ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความต้องการระดับสูงตามความต้องการของมาสโลว์ และเห็นว่าความต้องการระดับ 3 ถึงระดับ 5 มนุษย์เรียนรู้และแสวงหาการตอบสนองได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีของเขาจึงเน้นการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของมนุษย์กับปัจจัยแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 3 ประการ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (nAch) ความต้องการอำนาจ (nPow) และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (nAff) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) แมคเคลลันด์ได้ทำการวิจัยและพบว่า คนที่มีความต้องการความสำเร็จ อยากรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ มักแสวงหาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ชอบเป้าหมายที่ยากและท้าทาย แต่ไม่ใช่เป้าหมายที่บรรลุความสำเร็จไม่ได้ เป้าหมายที่กำหนดจึงมีความเหมาะสมเป็นจริงและสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ บรรณานาที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ รวบรวมตลอด

ทั้งมีพลังและความเต็มใจสูงที่จะทำงานหนักด้วยความพากเพียรอดสาหัสเพื่อการแข่งขัน และเห็นว่าคุณค่าของการบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายอยู่ที่ความยากและความเสี่ยงของเป้าหมายนั้น พอสมควรมีอัตราพอประมาณ อาจกล่าวได้ว่าความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศและการแข่งขัน เป้าหมายที่ท้าทาย ความมุ่งมั่น และการแก้ไขปัญหาที่ยุ่งยาก ดังนั้นรูปแบบพฤติกรรมที่สนองความต้องการความสำเร็จจึงเป็นรางวัลตอบแทนในตัวเองอยู่แล้ว แมคเคลอ์แลนด์ กล่าวว่าคนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงกว่า มักทำงานได้ดีกว่าคนที่มีความต้องการความสำเร็จต่ำ และความต้องการประเภทนี้เป็นสิ่งที่เรียนรู้และพัฒนาขึ้นได้ด้วยการฝึกอบรม

2) ความต้องการอำนาจ (Need for power) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือสามารถควบคุมคนอื่นได้ บุคคลที่มีความต้องการอำนาจจึงเป็นคนที่มุ่งหาวิธีสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่น รวมทั้งใช้อำนาจและยึดอำนาจที่มีเหนือบุคคลนั้นไว้ บุคคลเหล่านี้ชอบการแข่งขันและชอบการเผชิญหน้ากับคนอื่นในสถานการณ์ที่เห็นว่าตัวเองได้เปรียบ การใช้อำนาจมี 2 รูปแบบคือ

(1) การใช้อำนาจทางบวกเป็นการใช้อำนาจเพื่อแสวงหาประโยชน์ให้กับองค์กรโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารซึ่งต้องอาศัยความพยายามของผู้อื่นสร้างความสำเร็จ และ

(2) การใช้อำนาจทางลบ เป็นการใช้อำนาจของผู้แสวงหาอำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3) ความต้องการได้เข้าร่วมในสังคม (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะได้รับความรักชอบพอ และมิตรภาพจากคนอื่น คนที่มีความต้องการนี้ชอบงานเลี้ยง ชอบทำกิจกรรมทางสังคม และแสวงหาความเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดยเข้าร่วมในกลุ่ม หรือสมาคมต่าง ๆ

แมคเคลอ์แลนด์เห็นว่ามนุษย์ต่างก็มีความต้องการ 3 ประเภทนี้ทั้งนั้น เพียงแต่ว่าระดับของความต้องการแต่ละประเภทในตัวบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมส่วนบุคคลและวัฒนธรรมประจำชาติ การที่บุคคลมีความต้องการประเภทหนึ่งประเภทใดหรือหลายประเภทอย่างรุนแรง มักแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นบุคลิกประจำตัว ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน ความต้องการทั้ง 3 นี้จึงมีชื่อเรียกรวม ๆ ว่าความต้องการที่โดดเด่น (Manifest needs) แมคเคลอ์แลนด์ มีข้อสมมติว่าความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมในสังคม ดังนั้น การฝึกอบรมและการศึกษาสามารถเสริมสร้างและมีอิทธิพลต่อความรุนแรงของความต้องการในตัวบุคคลได้ และวิธีปรับสภาพแวดล้อมของงานให้สอดคล้อง

กับความต้องการของบุคลากรจะช่วยสร้างแรงจูงใจซึ่งมีผลต่อเนื่องไปถึงการเพิ่มการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

1.4.5 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ราณี อธิษชัยกุล (2557, น.33) กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังเกิดจากการศึกษาของนักวิชาการชื่อวิกเตอร์ ฟรูม (Victor Vroom) ทฤษฎีนี้เน้นการรับรู้ของบุคคล โดยมีความเชื่อว่าแรงจูงใจเกิดจากผลได้ที่บุคคลคาดหวังจะเกิดขึ้นจากการทำงานของตน แนวคิดนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าความพยายามจะทำให้สามารถทำงานสำเร็จจนเกิดผลได้ (Outcomes) ซึ่งหมายถึงผลที่เกิดจากพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานประกอบด้วยผลได้ 2 ระดับคือ

(1) ผลได้ระดับที่ 1 หมายถึง ผลการทำงานที่เป็นประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อองค์กร เช่น การที่บุคลากรประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามในการทำงานจะทำให้เกิดศักยภาพในการผลิตระดับใดระดับหนึ่ง

(2) ผลได้ระดับที่ 2 หมายถึง ผลได้ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องจากการประสบความสำเร็จในผลได้ระดับที่ 1 โดยส่วนใหญ่จะเป็นผลได้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร และมักเป็นไปตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล กล่าวคือเป็นผลได้อย่างใดอย่างหนึ่งที่บุคคลปรารถนาจะได้รับจากผลงานของตน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความรู้สึกพอใจและภูมิใจในผลสำเร็จและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

จะเห็นได้ว่าความคาดหวังแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้น จำนำไปสู่ผลได้ระดับที่ 1 นั่นคือการประเมินความสามารถในการทำงานของตน โดยความคาดหวังถูกกำหนดให้มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1.0

2) สิ่งที่เป็นเครื่องมือจูงใจ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้ว่าเมื่อเกิดผลได้ระดับที่ 1 แล้วจะเกิดผลได้ระดับที่ 2 ตามมา นั่นก็คือความเป็นไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลได้ในระดับที่ 1 และผลได้ระดับที่ 2 เช่น เมื่อระดับที่ 1 ซึ่งกำหนดให้มีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 คือการทุ่มเทความพยายามหรือพฤติกรรมการทำงานที่ดีนำไปสู่การมีโอกาสที่จะเกิดผลได้ระดับที่ 2 ที่ต้องการเพียงร้อยละ 60 สิ่งที่เป็นเครื่องมือจูงใจหรือค่าความสัมพันธ์ระหว่างผลได้ระดับที่ 1 และระดับที่ 2 จึงเท่ากับ 6 กล่าวได้ว่าองค์ประกอบนี้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน

3) ความชอบพอ (Valence) หมายถึง ระดับความพอใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อการมีคุณค่าของผลได้ระดับที่ 2 หรือค่านิยมต่อผลได้ระดับที่ 2 หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความชอบพอในรางวัลตอบแทนก็ได้ ความชอบพอนี้ไม่ได้มีสาเหตุจากปัจจัยภายนอก (ผลได้) แต่มีสาเหตุจากปัจจัยภายในตัวบุคคล (ค่านิยม) ความชอบพอของแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกัน โดยมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1

ตามความเห็นของฟรูม ความชอบพอในผลได้ระดับที่ 1 ขึ้นอยู่กับการที่ผลได้นั้นนำไปสู่ผลได้ระดับที่ 2 ที่ชอบพอ ดังนั้น ความชอบพอในผลได้ระดับที่ 1 จึงมีค่าเท่ากับผลคูณระหว่างสิ่งที่เป็นเครื่องมือจูงใจ (ความสัมพันธ์ระหว่างผลได้ระดับที่ 1 และระดับที่ 2)

โดยทฤษฎีนี้พลัง (power) ที่จะมุ่งไปสู่ผลได้ระดับที่ 1 หรือแรงจูงใจเกิดขึ้นจากผลของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบดังกล่าวมาแล้ว ซึ่งแสดงให้เห็นในรูปของระดับความพยายามที่บุคลากรได้ทุ่มเทในการทำประโยชน์ให้แก่องค์กร (ผลได้ระดับที่ 1) ที่มีค่าเท่ากับผลคูณระหว่างความชอบพอในผลได้ระดับที่ 1 กับค่าของความคาดหวัง และพลังที่มีค่าผลคูณสูงจะเป็นพลังที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการจูงใจบุคลากรได้สูง ในขณะที่เดียวกันผู้บริหารต้องคำนึงถึงผลได้ระดับที่ 2 ที่มีความสำคัญต่อบุคลากรด้วย โดยมีความยืดหยุ่นไปตามการเปลี่ยนแปลงความชอบพอในผลได้ของบุคลากรที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และพยายามเชื่อมโยงความต้องการของบุคลากรในผลได้ระดับที่ 2 กับเป้าหมายขององค์กรเสมอ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการ

2.1 ความหมายของการจัดการ

ชนิทร์ ชุนหพันธ์ (2557, น.5) ได้รวบรวมความหมายของการจัดการ (Management) ไว้ดังนี้

การจัดการ หมายถึง ศิลปะของการกระทำสิ่งต่างๆ ให้บรรลุ โดยผ่านบุคคลอื่น (Kimicki and Williams, 4)

การจัดการ หมายถึง การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (George and Jones, 2006, 5)

การจัดการ หมายถึง การประสานกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้งานสมบูรณ์ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้บุคคลอื่น ๆ (Robin and Coulter, 2005, 7)

การจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงาน โดยบุคคลและทรัพยากรต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Bateman and Snell,2002,14)

จากความหมายการจัดการดังกล่าว สรุปได้ว่าการจัดการประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การจัดการเป็นกระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่องกันและสัมพันธ์กันอันประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)
2. โดยใช้ทรัพยากรต่างๆผสมผสานกันระหว่างทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resource) ทรัพยากรด้านสารสนเทศ (Information Resource) ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resource) อัน ได้แก่ วัตถุดิบ ที่ดิน เครื่องจักร เครื่องมือ โรงงาน สำนักงาน เป็นต้น
3. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งทางด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

ศาสตราจารย์ (2559 , น.25-26) ได้รวบรวมความหมายของการจัดการไว้ ดังนี้

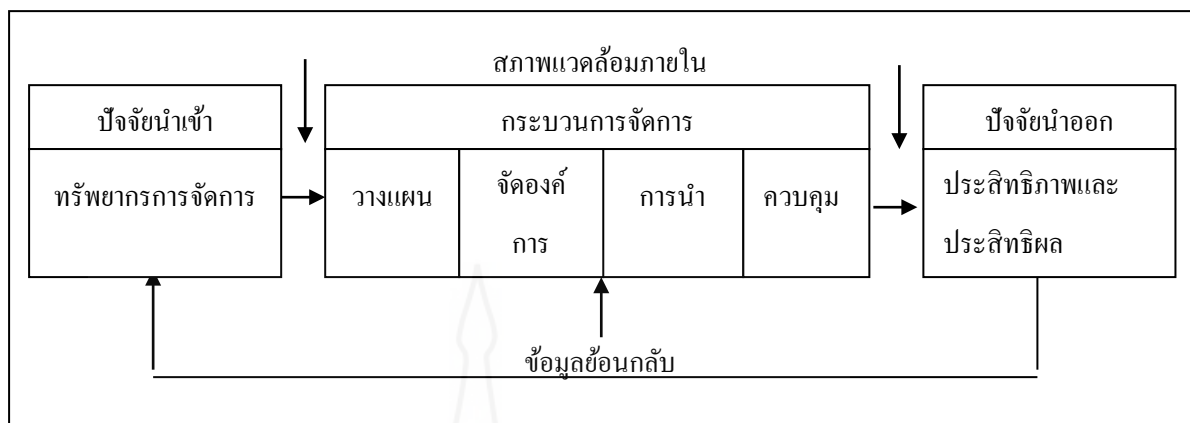
- 1) การจัดการ หมายถึง รูปแบบของงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการประสานทรัพยากรต่างๆ ขององค์การ อัน ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 2) การจัดการเป็นกระบวนการในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยทำหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุมองค์การ
- 3) การจัดการ คือ การทำให้งานสำเร็จโดยผ่านบุคคลอื่น

จากความหมายการจัดการดังกล่าว สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง การทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ผ่านกิจกรรมต่างๆ ทางการจัดการ ซึ่งรวมถึงกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุมองค์การ

จากความหมายของการจัดการ ข้างต้นสรุปได้ว่าการจัดการเป็นกระบวนการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดใช้ให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดพร้อมไปกับการใช้องค์ประกอบที่เป็นกิจกรรมหลักทางการจัดการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการชี้นำ 4) ด้านการควบคุม ควบคุมกันไป เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างคนในองค์การ

2.2 ระบบการจัดการ

เสนห์ จุ้ยโต (2558,น.6) การจัดการองค์การสมัยใหม่มุ่งเน้นการจัดการที่เป็นระบบซึ่งองค์ประกอบของระบบการจัดการประมวลได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของระบบการจัดการสมัยใหม่

จากภาพที่ 2.1 สามารถอธิบายขององค์ประกอบระบบการจัดการสมัยใหม่ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง ทรัพยากรการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ วิธีการ เครื่องจักร ตลาด เทคโนโลยี สารสนเทศ เครือข่ายและความรู้
2. กระบวนการจัดการ (Management process) หมายถึง กระบวนการจัดการที่ดี ซึ่งในปัจจุบันกระบวนการจัดการมุ่งเน้น 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (leading) และการควบคุม (Controlling) บางครั้งเรียกว่า ตัวแบบพีโอแอลซี (POLC Model)

2.1 การวางแผน เป็นกระบวนการแรกที่สำคัญในกระบวนการจัดการ ซึ่งเกี่ยวกับการตัดสินใจล่วงหน้าในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายและแนวทางในการปฏิบัติในอนาคต โดยการวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมที่เป็นทั้งโอกาสและสิ่งคุกคามต่าง ๆ ขององค์กรและจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร ในการวางแผนในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน จะมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานในแง่วิสัยทัศน์ ปรัชญา พันธกิจ วัตถุประสงค์ นโยบาย และกลยุทธ์ไว้ ตลอดจนมีการกำหนดแผนดำเนินการและเป้าหมาย เพื่อเป็นเครื่องมือนำทางสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2 การจัดองค์การ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้สามารถดำเนินพันธกิจขององค์กรได้อย่างเกิดผลสัมฤทธิ์ และสามารถก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์ในแง่การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งคน และเครื่องจักรอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการจัดองค์การโดยทั่วไปจะมีการจัดแบ่งแผนกงาน การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งต่าง ๆ

2.3 การนำ เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาวะผู้นำของผู้จัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือชักจูงหว่านล้อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังและเต็มใจเพื่อผลสำเร็จของงาน และพร้อมที่จะเรียนรู้และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และจะต้องมีการสั่งการ การมอบหมายงาน และการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อผลสำเร็จของงาน สำหรับการนำภาวะผู้นำเป็นเรื่องของการใช้ทักษะของตัวผู้นำที่จะกระตุ้นทุกฝ่ายให้เกิดความเต็มใจและพร้อมใจดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

2.4 การควบคุม เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานวัดเพื่อใช้เป็นมาตรการหรือเครื่องมือในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางของแผนงานที่กำหนด ในการควบคุมจะมีการวัดและติดตามผล การวิเคราะห์และประเมินกับมิติต่าง ๆ ขององค์การให้รอบด้าน เช่น การควบคุมต้นทุน การควบคุมเวลา การควบคุมทางบัญชี การควบคุมงบประมาณ การควบคุมพฤติกรรม และการควบคุมคุณภาพ เป็นต้น

3. ปัจจัยนำออก (Output) หมายถึง ผลผลิตของการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ คำว่าประสิทธิผลนั้นหมายถึง การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุดแต่ได้ผลลัพธ์สูงสุด

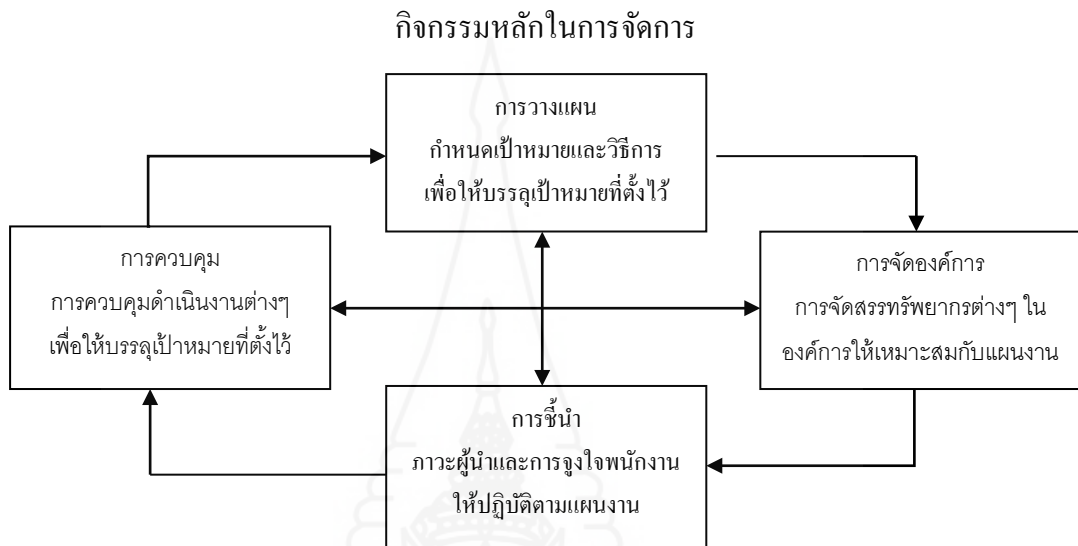
4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ข้อมูลการประเมินผลจะถูกป้อนกลับไป ที่กระบวนการจัดการ และปัจจัยนำเข้า เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการจัดการให้ดีขึ้น หรือปรับปรุงการผสมผสานทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าให้เกิดการบูรณาการอย่างสอดคล้องสัมพันธ์ เป็นหนึ่งเดียว ให้สามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลย้อนกลับที่ดีต้องเป็นข้อมูล ที่ถูกต้อง ตรงประเด็น ทันสมัย และเชื่อถือได้

5. สภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมการจัดการที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนการจัดการให้สอดคล้องต่อสถานการณ์ กล่าวคือ สภาพแวดล้อมการจัดการ เปลี่ยนไปก็จะส่งผลทำให้ทรัพยากรการจัดการ กระบวนการจัดการ ปัจจัยนำออก และข้อมูลย้อนกลับเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ศาสตราจารย์ (2559, น.26-27) กล่าวว่ากิจกรรมหลักทางการจัดการแบ่งออกเป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุมองค์การ กล่าวคือ

การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดขอบเขตของธุรกิจ ตั้งเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ตลอดจนกำหนดวิธีการเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการในการทำงานชัดเจนตามขอบเขตที่กำหนดแล้ว ผู้บริหารจึงดำเนินกิจกรรมต่อไป คือ การจัดองค์การ

การจัดองค์การ (Organizing) ประกอบด้วย การจัดบุคลากร แบ่งแผนกงาน และ จัดสรรทรัพยากรต่างๆ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแผนงานเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการตามแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด



ภาพที่ 2. 2 กิจกรรมหลักทางการจัดการ 4 ประการ

การวางแผน และการจัดองค์การนี้จัดได้ว่าอยู่ในส่วนของการคิดซึ่งเป็นนามธรรม เพื่อให้ส่วนการคิดนี้นำไปสู่การกระทำที่สำเร็จเป็นรูปธรรมจะต้องอาศัยสมาชิกในองค์การ ซึ่งหมายถึงตนเองและผู้อื่นร่วมกันทำงาน และเพื่อให้สมาชิกสามารถทำงานได้ตามความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และบรรลุตามวัตถุประสงค์ จะต้องอาศัยกิจกรรมในลำดับต่อไป เรียกว่า การชี้นำ

การชี้นำ (Leading) ประกอบด้วยเนื้อหา 2 เรื่องที่สำคัญ คือ ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการ พัฒนาตัวผู้บริหารเอง และ การจูงใจ (Motivation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการชักจูงหรือกระตุ้นให้ผู้อื่นทำงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถ

การควบคุม (Controlling) เป็นการควบคุมองค์การให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นไปตามแผนงาน ความคาดหวังหรือมาตรฐานที่กำหนด

ชนงกรณ์ กุลทลบุตร (2557, น.4-57) กล่าวว่าในการจัดองค์การธุรกิจนั้น มีภารกิจหลายด้านแม้จะเป็นองค์การขนาดเล็ก ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้า การจำหน่ายสินค้า การให้บริการ การติดตามทวงหนี้ และอื่น ๆ ผู้บริหารจึงต้องมีแผนการล่วงหน้าในการประสานภารกิจทุกด้าน ซึ่ง

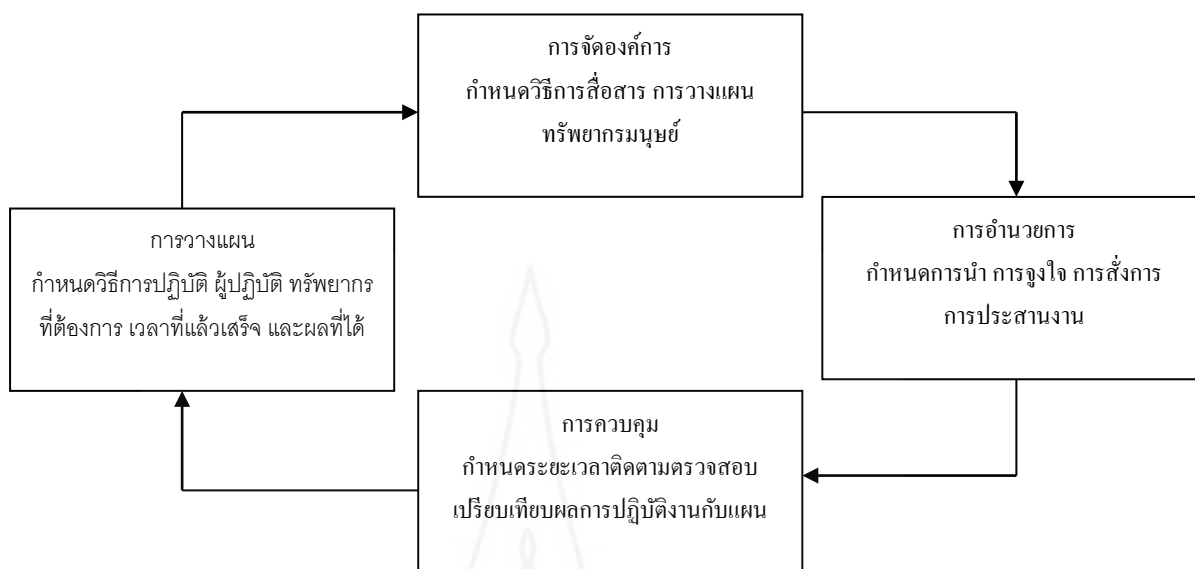
เกิดขึ้นร่วมกัน ให้องค์กรสามารถเคลื่อนตัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องมีระบบงานที่ดี ซึ่งได้แก่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะประสานหน้าที่ต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังต้องมีผู้รับผิดชอบ ในหน้าที่งานต่าง ๆ และมีการติดตามจนประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ กระบวนการจัดการ จึงประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ (Managerial function) ดังต่อไปนี้

การวางแผน (Planning) เป็นการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน รวมทั้งพิจารณาข้อจำกัดต่างๆ และทำการกำหนดล่วงหน้าถึงวิธีการปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติ ทรัพยากร ที่ต้องการ เวลาที่แล้วเสร็จ และผลที่ได้

การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการกำหนดระบบการทำงานของหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ในการจัดองค์การที่ดีนั้นรวมถึงตั้งแต่การกำหนดหมวดหมู่ ของงาน การกำหนดวิธีการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ การวางแผนทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อ ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ

การอำนวยการ (Directing) หมายถึงการมีผู้รับผิดชอบในงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ โดยการนำ (leading) หรือการจูงใจ ผู้ปฏิบัติงาน (motivation) ในองค์กรธุรกิจจะต้องมีผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างานเพื่อคอย ประสานงาน สั่งการ จูงใจพนักงานและดูแลทุกข์สุขของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ ตามที่องค์กรคาดหวัง

การควบคุม (Controlling) หมายถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานเมื่อระยะเวลาผ่านไป เพื่อให้ทราบว่าการที่ได้ดำเนินไปตรงตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนหรือไม่ เช่น การติดตามผล การปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ พิจารณารายงานต่างๆ และปรึกษากับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อ หาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนหรือดีกว่าที่แผนการกำหนด



ภาพที่ 2.3 กระบวนการจัดการหรือหน้าที่ทางการจัดการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการจัดการเป็นภารกิจสำคัญที่ช่วยให้องค์กรมีการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในลักษณะใดก็ตามกระบวนการจัดการจะประกอบไปด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ที่มีลำดับเริ่มต้นจากการวางแผนไปสิ้นสุดที่การควบคุม หรือที่เรียกชื่อย่อว่ากระบวนการจัดการ พีโอแอลซี (POLC)

3. สภาพทั่วไปของบริษัท โขชัย สตาร์ช จำกัด

3.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท โขชัย สตาร์ช จำกัด เป็นบริษัทในเครือของ กลุ่มบริษัท โขชัยพืชผล ซึ่งทำธุรกิจเป็นผู้ผลิตและส่งออก "แป้งมันสำปะหลัง" ภายใต้ตราชื่อที่รู้จักกันดีในชื่อ "**Golden Tub**" ซึ่งจำหน่ายออกไปยังหลาย ๆ ประเทศ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2545 ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ เลขที่ 71 ถนนศาลาแดง แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร สถานที่ตั้งโรงงาน เลขที่ 224 หมู่ 2 ตำบลทัพหลวง อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ปัจจุบันมีพนักงานในโรงงานทั้งสิ้น 154 คน ดำเนินการผลิตแป้งมันสำปะหลังด้วยกำลังการผลิต 400 ตัน/วัน จัดจำหน่ายให้ลูกค้าทั้งในประเทศ และต่างประเทศ บริษัทให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งเน้นผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ และปลอดภัยต่อผู้บริโภคเป็นหลักสำคัญ

บริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
องค์การของกลุ่มบริษัท โขกชัยพืชผล ดังนี้

1. วิสัยทัศน์(Vision)

มุ่งสู่การเป็นกลุ่มบริษัทชั้นนำที่มีคุณภาพในการผลิตสินค้าแปรรูปจากมัน
สำปะหลังอย่างครบวงจรและเป็นที่ยอมรับทั่วโลก

2. พันธกิจ (Mission)

1) บริษัทชั้นนำ

- (1) เป็นกลุ่มธุรกิจที่ต่างชาติเข้ามาลงทุน
- (2) มีการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- (3) มีต้นทุนการดำเนินธุรกิจต่ำกว่าคู่แข่ง
- (4) พนักงานในบริษัทมีคุณภาพชีวิตที่ดี
- (5) มีระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ

2) มันสำปะหลัง

- (1) มีระบบการหา คัดสรรวัตถุดิบเป็นไปอย่างรวดเร็ว
- (2) มีการผลิตชนิดสินค้าที่แปรรูปจากมันสำปะหลังที่หลากหลาย

3) คุณภาพ

- (1) มีหน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่วิจัยและพัฒนา
- (2) มีระบบการจัดเก็บข้อมูล มีฐานข้อมูลที่ทำเป็นต่อการวิเคราะห์ที่ทันสมัย

4) ครบวงจร

มีการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการแปรรูปผลิตภัณฑ์จาก

มันสำปะหลัง

5) ทั่วโลก

ผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปจากมันสำปะหลังจากกลุ่ม บริษัท โขกชัยพืชผล เป็นที่

ยอมรับทั่วโลก

3. ค่านิยมองค์การ(Core Values)

Competence คือ การรู้จักประเมินศักยภาพ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ(Skills) และ
แรงจูงใจ(Motive)ของตนเองเพื่อพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่เสมอ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

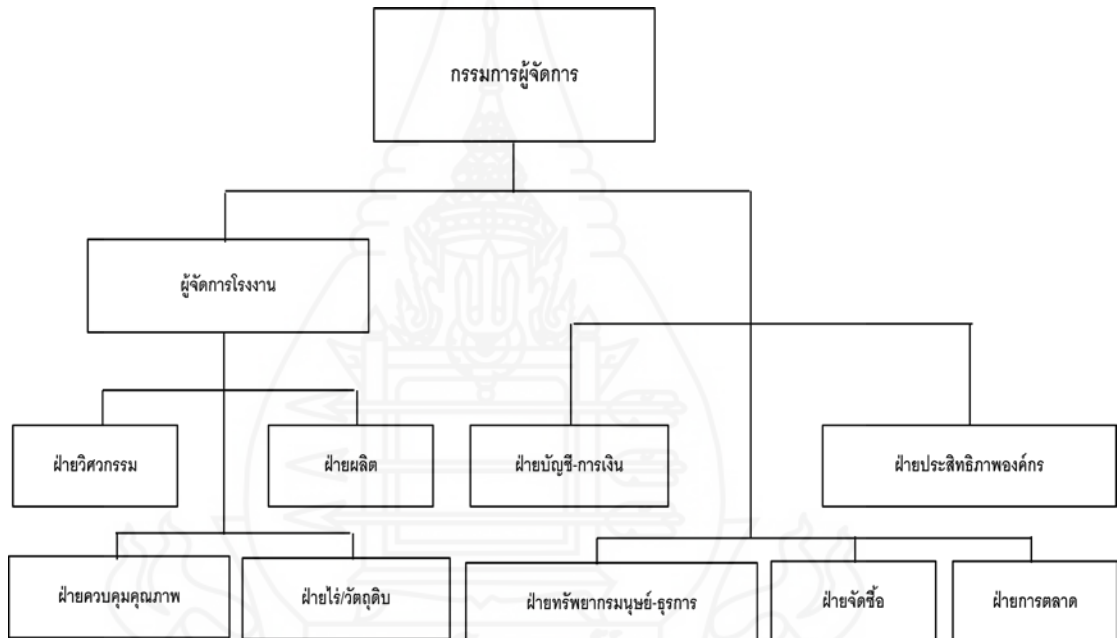
Accountabilty คือ การทำงานด้วยสำนึกในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับ และกล้าแสดง
ความรับผิดชอบในผลงานที่ตัวเองได้ทำ และมีส่วนร่วมภายใต้หลักการอันถูกต้อง อย่าง โปร่งใส
ตรงไปตรงมา

Readiness to Change คือ มีจิตใจใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเอง มีทักษะในการค้นหาความรู้จากแหล่งต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพในงานที่รับผิดชอบ

Efficiency คือ การทำงานอย่างมีเป้าหมาย มีการพัฒนาระบบระเบียบ พิธีปฏิบัติต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยและตอบสนองต่อทิศทางการทำงานของบริษัท

3.2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท

บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด ได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายโรงงาน ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 ผังโครงสร้างการบริหารงาน (Organization Chart)

1) ฝ่ายบริหารประกอบด้วย ฝ่ายบัญชี-การเงิน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์-ธุรการ ฝ่ายประสิทธิภาพองค์กร

2) ฝ่ายโรงงานประกอบด้วย ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายไร่วัดดูดิบ ฝ่ายควบคุมคุณภาพ อยู่ภายใต้การดูแลของผู้จัดการ โรงงาน ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) ฝ่ายผลิต มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ 1) ส่วนงานผลิตส, ควบคุมกระบวนการผลิตแต่ละขั้นตอน ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของแต่ละงานและตรวจติดตามว่าได้ปฏิบัติงาน

ตามเอกสารวิธีการและ เอกสารขั้นตอน การปฏิบัติงานต่างๆ ที่ได้ประกาศใช้แล้วนั้นอย่างครบถ้วน เพื่อให้งานถูกต้องตาม ข้อกำหนด 2) ส่วนงานวางแผนการผลิต , ทบทวนความต้องการของลูกค้า ตามที่ ระบุมาใน Sale order และประเมินความสามารถในการปฏิบัติเพื่อนำมาประกอบในการวางแผน การผลิตส่วนงานคลังสินค้า จัดเก็บผลิตภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและพร้อมในการจัดส่งให้ลูกค้า ตลอดจนการคิดฉลาก การบรรจุ และการจัดส่งผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการคัดเลือก/ประเมินผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการจัดส่ง

2) ฝ่ายวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบหน้าที่ความรับผิดชอบ , ควบคุมดูแล เครื่องจักร เครื่องมือและ อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีการวางแผนในการตรวจเช็คตลอดจนการซ่อมบำรุง เชิงป้องกันเพื่อ ไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการผลิตที่ได้วางแผนไว้ รวมถึงการคัดเลือก/การประเมิน ผู้ให้บริการทางด้านทำความสะอาด/โครงสร้าง และอาคาร สถานที่ผลิตและงานซ่อมบำรุงเครื่องจักร ที่ใช้ใน การผลิต

3) ฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ 1) ส่วนงานควบคุมคุณภาพ, ดูแลรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่ผลิตให้ได้อยู่เสมอ โดยการตรวจและทดสอบคุณภาพ ตั้งแต่ วัสดุุดิบ กิจกรรมระหว่างการผลิต รวมถึงการรับทราบและแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพ และอาหารปลอดภัยที่เกิดขึ้นจากการผลิตที่อยู่ในความรับผิดชอบ 2) ส่วนงานประกันคุณภาพ , ประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ต่างๆ และ สินค้าสำเร็จรูป ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและมาตรฐานของประเทศผู้นำเข้า ตลอดจนดูแลในส่วนของข้อร้องเรียนลูกค้า การสอบกลับ การเรียกคืนสินค้า สำเร็จรูปการควบคุมและกำจัดแมลง การสอบเทียบเครื่องมือวัดที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ 3) ส่วนงาน ระบบคุณภาพ, ดูแลควบคุมเอกสารรักษาและ ติดตามระบบคุณภาพต่างๆ และระบบต่างๆ Update กฎหมายของ แต่ละประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องภายในบริษัท

4) ฝ่ายไร่/วัตถุดิบ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ 1) ส่วนงานคลังวัตถุดิบ, จัดลง วัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิต ตลอดจน ดูแลการเก็บรักษาวัตถุดิบให้มีคุณภาพดีและเหมาะสมกับการผลิตรวมทั้งการคัดเลือก/การประเมิน ผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการเก็บรักษาวัตถุดิบ ขนส่ง วัตถุดิบ 2) ส่วนงานส่งเสริมการเกษตร , ส่งเสริมและขยายพื้นที่การปลูกมันสำปะหลัง ศึกษาวิธีการเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการปลูกมันสำปะหลัง จัดทำฐานข้อมูลการปลูกมันสำปะหลัง คาดการณ์ ปริมาณผลิตในแต่ละปี เก็บรวบรวมสถิติต่างๆ ในพื้นที่ปลูกมันสำปะหลัง ทำแปลงปลูกมัน สำปะหลังเพื่อขยายพันธุ์และสาธิตการปลูกมันสำปะหลังให้กับกลุ่มเกษตรกร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

กัญจน์ฐ กิตติสิริวงษ์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ ค่าที และ ค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่เข้ามาทำงานในบริษัท โดยการสมัครเอง พนักงานเดินทางมาทำงาน โดยขึ้นรถรับส่งของบริษัท สังกัดแผนแรงงานผลิต (Manufacturing) ทำงานในตำแหน่งพนักงาน ทำงานนอกเวลา 60 ชั่วโมง ขึ้นไปต่อเดือน และทำงานในบริษัทแห่งนี้เป็นเวลา 1 ปี 2) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 3) พนักงานที่มีการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และ 4) พนักงานที่มีการเข้ามาทำงานในบริษัท การเดินทางมาทำงาน แผนกที่สังกัด ตำแหน่งงาน และจำนวนชั่วโมงทำงานนอกเวลาต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ปณฺณนุช บุญส่ง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลจากจากพนักงานที่ทำงาน ในร้าน จำนวน 249 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาพบว่า พนักงานของร้านเซเว่นอีเลฟเว่น มีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คือ นโยบาย และการบริหารงาน การปกครองและบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่วนผลการศึกษาในด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีค่าน้อย ดังนั้น ควรปรับเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานมากขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานและเกิดความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงาน และควรปรับสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ ให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อช่วยเหลือพนักงานและครอบครัวเพราะถ้าสวัสดิการดีจะทำให้พนักงานมีความมั่นใจและมีความรู้สึกดี และนำทำงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

พัฒนชัย ชายสุทธิ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนาเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนาเชียงใหม่ จำนวน 288 ราย โดยศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนาเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ โครงสร้างของตำแหน่งงานมีความชัดเจน ระบบความปลอดภัยของวิทยาลัย สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน ปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการ และควบคุม นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ นโยบายการปรับค่าจ้างหรือเงินเดือนประจำปี และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย ได้แก่ เงินโบนัสประจำปี ความยุติธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือน ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหา ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ตามความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย ได้แก่ ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสได้ศึกษาต่อและดูงาน และหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมเป็นไปตามหลักคุณธรรม

รสริน อินสว่าง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำและการจูงใจ และด้านการควบคุมมีระดับความคิดเห็นปานกลาง 2) ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงานมีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง และส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านจริยธรรมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจน้อย 3) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ประจำต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแตกต่างกัน

ศุภกิตต์ กิจประพทุทธิกุล(2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก ริชเอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงาน จำนวน 97 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม โดยศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ค คือ ปัจจัยจูงใจทางการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะงาน และศึกษาปัจจัยค้ำจุนทางด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยสามารถแยกเป็นรายด้าน ได้ ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ด้านนโยบายบริษัทและการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Alireza Emadi (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์สุขภาพ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานศูนย์สุขภาพ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 93 คน ทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ และด้านโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในการศึกษานี้อยู่ในระดับปานกลาง และสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานในทุกด้านไม่เพียงแต่มีความสำคัญอย่างยิ่งเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อผลกระทบในแง่ลบอื่น ๆ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมขององค์กร

Aynur Kazaz, Ekrem Manisali and Serdar Ulubeyli (2008) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจพื้นฐานที่มีผลต่อผลิตผลในการทำงานก่อสร้างในตุรกี ซึ่งเก็บข้อมูลจำนวน 82 บริษัท โดยการสำรวจพบว่ามีปัจจัยย่อย 37 ปัจจัย แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยด้านจิตใจ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กร ปัจจัยด้านร่างกาย ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเกี่ยวกับองค์กร มีผลมากที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟรดเฮอร์ค เฮอรัชเบอร์ค Herzberg, (1959) จะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น จึงประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฟรดเฮอร์ค เฮอรัชเบอร์คนี้

เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ 1)ด้านเงินเดือน 2) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 6) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 7) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้ศึกษาเห็นว่าเป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ในการนำไปวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดขึ้นโดยกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยการจัดการองค์การ ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการนำ 4) ด้านการควบคุม ซึ่งผู้ศึกษากำหนดให้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กับพนักงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาและวางแนวทางในการศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา (Population) ครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานระดับจัดการ พนักงานระดับบังคับการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ รวมจำนวน 154 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด, 2560)

1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ได้จากการคำนวณกรณีประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) ของ Yamane (1970 อ้างถึงใน อโณทัย งามวิชัยกิจ, 2559, น.126) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ($e = 0.05$) โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

- เมื่อ
- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 - N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
 - e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($= 0.05$)

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{154}{1+154(0.05)^2}$$

$$n = 111.19$$

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 112 คน ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามระดับของพนักงาน และสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ในแต่ละระดับต่อไป โดยจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับของพนักงาน

ระดับพนักงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
พนักงานระดับจัดการ	6	4
พนักงานระดับบังคับการ	13	10
พนักงานระดับปฏิบัติการ	135	98
รวม	154	112

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามนี้มี 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โฆคชัย สตาร์ช จำกัด จำนวน 16 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำนวน 28 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้ศึกษาได้ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ดังรายนามในภาคผนวก ก เพื่อพิจารณาให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด หลังจากนั้นผู้ศึกษาจะนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item objective congruence) และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไปใช้ในการศึกษา

2) ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

3) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนเพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าแอลฟาเท่ากับ 0.97

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่เข้ามาทำงานในบริษัทฯ จำนวน 112 ตัวอย่าง ในวันทำงานปกติ วันจันทร์ ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. และรับกลับคืนด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดทั้ง 3 กลุ่มซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 112 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากพนักงานระดับจัดการจำนวน 4 ตัวอย่าง พนักงานระดับบังคับการจำนวน 10 ตัวอย่างและพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 98 ตัวอย่าง โดยทำการเก็บข้อมูลในเดือน กันยายน 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (SPSS : Statistical Package for the Social Science) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในระดับ ร้อยละ 95 ($\alpha=0.05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

กำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ (อโณทัย งามวิชัยกิจ 2559, น.203)

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผลสำหรับตอนที่ 2 และตอนที่ 3 จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความเกี่ยวข้อง/ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความเกี่ยวข้อง/ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความเกี่ยวข้อง/ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความเกี่ยวข้อง/ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความเกี่ยวข้อง/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

4.3 การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยหากพบความแตกต่างจะทดสอบต่อไปด้วยการทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

4.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ว่าปัจจัยการจัดการองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โขชัย สตาร์ช จำกัด” ได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 112 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาจำนวน 112 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

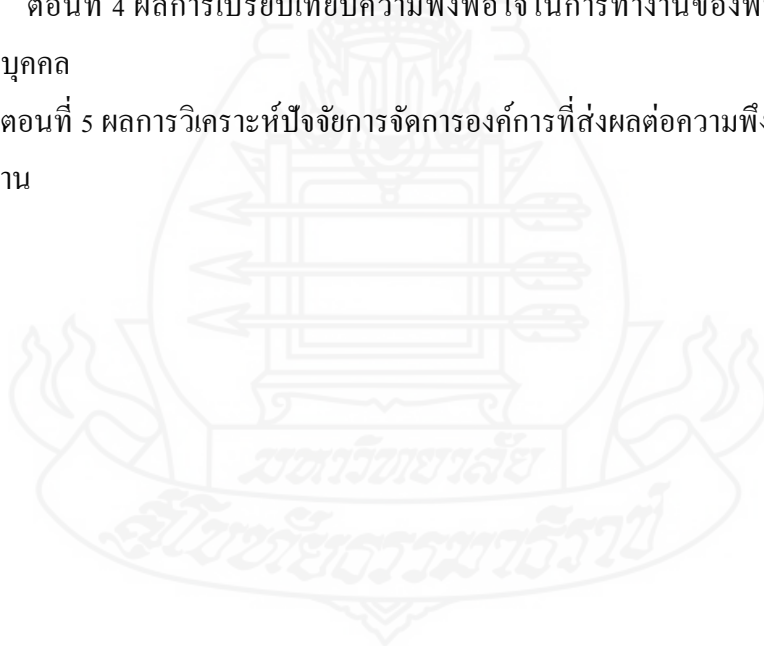
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โขชัย สตาร์ช จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

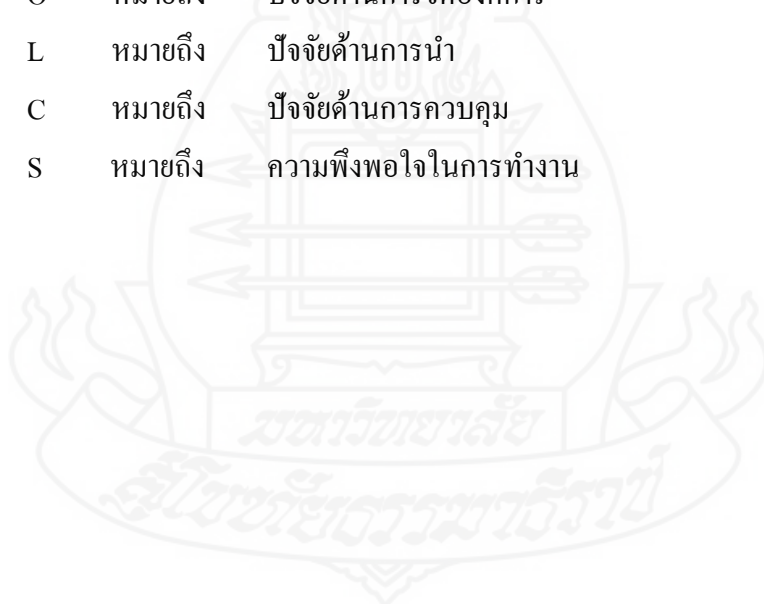
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน



โดยมีสัญลักษณ์ทางสถิติของแต่ละตัวแปรที่นิยมใช้ในการศึกษา เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันซึ่งผู้ศึกษากำหนด ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญของการทดสอบ
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	หมายถึง	ปัจจัยด้านการวางแผน
O	หมายถึง	ปัจจัยด้านการจัดองค์การ
L	หมายถึง	ปัจจัยด้านการนำ
C	หมายถึง	ปัจจัยด้านการควบคุม
S	หมายถึง	ความพึงพอใจในการทำงาน



ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โขชัย स्टาร์ซ์ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในบริษัท โขชัย สตาร์ซ์ จำกัด ผลการวิเคราะห์โดยหาความถี่และร้อยละ แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โขชัย สตาร์ซ์ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (n=112)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	52.68
หญิง	53	47.32
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.79
20 – 30 ปี	36	32.14
31 – 40 ปี	40	35.71
41 – 50 ปี	30	26.79
มากกว่า 50 ปี	4	3.57
3. สถานภาพ		
โสด	35	31.25
สมรส	67	59.82
หม้าย/หย่าร้าง	8	7.14
แยกกันอยู่	2	1.79
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	38	33.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.	29	25.89
อนุปริญญา/ปวส.	24	21.43
ปริญญาตรีขึ้นไป	21	18.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่ (n=112)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	4	3.57
หัวหน้าแผนก	10	8.93
ผู้ปฏิบัติงาน	98	87.50
6. รายได้ประจำต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	48	42.86
10,000 – 20,000 บาท	56	50.00
20,001 – 30,000 บาท	4	3.57
มากกว่า 30,000 บาท	4	3.57
7. ประสบการณ์ทำงานในบริษัท โศคชัย สตาร์ช จำกัด		
ต่ำกว่า 1 ปี	44	39.30
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	15	13.39
มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	12	10.71
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	12	10.71
มากกว่า 7 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	11	9.82
มากกว่า 10 ปี	18	16.07

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โศคชัย สตาร์ช จำกัด พบว่า

- เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.68 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.32
- อายุ มากที่สุดมีอายุ 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.14 และน้อยที่สุดมีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.79
- สถานภาพ ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.82 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 31.25 และน้อยที่สุด สถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.79
- ระดับการศึกษา มากที่สุดระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.93 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. คิดเป็นร้อยละ 25.89 และน้อยที่สุดระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.75
- ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ คือผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาคือ หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 8.93 และน้อยที่สุดคือ ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 3.57

6. รายได้ประจำต่อเดือน มากที่สุดคือ รายได้ 10,000-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และน้อยที่สุดรายได้ 20,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.57 เท่ากัน

7. ประสบการณ์ทำงานในบริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด มากที่สุดคือ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.30 รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.07 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 7 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.82

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 – 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยการจัดการองค์การ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. การวางแผน	3.15	0.78	ปานกลาง	4
2. การจัดองค์การ	3.27	0.85	ปานกลาง	2
3. การนำ	3.31	0.85	ปานกลาง	1
4. การควบคุม	3.19	0.84	ปานกลาง	3
รวม	3.23	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การโดยรวมเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยลำดับแรก คือ การนำ ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมา คือ การจัดองค์การ ($\bar{X} = 3.27$) และลำดับสุดท้ายคือ การวางแผน ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของปัจจัยการจัดการองค์การ
ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกรายด้าน

ปัจจัยการจัดการองค์การ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. การวางแผน	3.15	0.78	ปานกลาง	
1) ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเพื่อวางแผนงาน ของบริษัท	2.79	0.96	ปานกลาง	4
2) แผนการปฏิบัติงานของบริษัทมีความยืดหยุ่นและนำไปสู่การ ปฏิบัติจริงได้	3.21	0.92	ปานกลาง	3
3) บริษัทชี้แจงแผนการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง	3.22	1.05	ปานกลาง	2
4) บริษัทมีแผนงานในการส่งเสริมพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	3.35	0.99	ปานกลาง	1
2. การจัดองค์การ	3.27	0.85	ปานกลาง	
1) บริษัทจัดทำโครงสร้างการบริหารงานและแบ่งสายงานการบังคับ บัญชาอย่างชัดเจน	3.34	1.00	ปานกลาง	2
2) บริษัทจัดทำรายละเอียดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้เพื่อไม่มี การทำงานซ้ำซ้อน	3.17	0.91	ปานกลาง	4
3) บริษัทจัดให้พนักงานปฏิบัติงานตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ	3.21	0.94	ปานกลาง	3
4) บริษัทกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามอำนาจหน้าที่ของ พนักงานอย่างชัดเจน	3.35	0.97	ปานกลาง	1
3. การนำ	3.31	0.85	ปานกลาง	
1) บริษัทแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ พนักงานเข้าใจ	3.43	0.96	มาก	1
2) บริษัทสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ พนักงานฝ่ายต่างๆ	3.23	0.94	ปานกลาง	3
3) ผู้บริหารกำหนดให้มีการประสานงานกันในการทำงานอย่าง ชัดเจน	3.32	0.94	ปานกลาง	2
4) ผู้บริหารให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานในหน้าที่	3.21	0.96	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยการจัดการองค์การ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
4. ด้านการควบคุม	3.19	0.84	ปานกลาง	
1) บริษัทกำหนดให้มีมาตรฐานและตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน	3.27	0.92	ปานกลาง	1
2) บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.18	0.91	ปานกลาง	2
3) ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามมาตรฐานและ ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้	3.16	0.88	ปานกลาง	3
4) บริษัทพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดผล ความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่าง เที่ยงตรง	3.15	0.97	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การในแต่ละด้านเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

1. ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทมีแผนงานในการส่งเสริมพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ บริษัทชี้แจงแผนการปฏิบัติงานให้พนักงาน ได้ทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.22$) และลำดับสุดท้าย คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ปัญหา เพื่อวางแผนของบริษัทการปฏิบัติจริงได้ ($\bar{X} = 2.79$)

2. ด้านการจัดองค์การ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทกระจายอำนาจความรับผิดชอบไป ตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.35$) รองลงมา คือ บริษัทจัดทำโครงสร้างการบริหารงานและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.34$) และลำดับสุดท้าย คือ บริษัทจัดทำรายละเอียดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้เพื่อไม่มีการทำงานซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 3.17$)

3. ด้านการนำ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ บริษัทแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารกำหนดให้มีการ ประสานงานกันในการทำงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.32$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.21$)

4. ด้านการควบคุม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทกำหนดให้มีมาตรฐานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมา คือ บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.18$) และลำดับสุดท้าย คือ บริษัทพัฒนามาตรฐาน และตัวชี้วัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง ($\bar{X} = 3.15$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัดปรากฏผลดังตารางที่ 4.4 – 4.5

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านเงินเดือน	2.71	0.78	ปานกลาง	7
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.00	0.77	ปานกลาง	5
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.26	0.89	ปานกลาง	1
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.08	0.73	ปานกลาง	4
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.99	0.67	ปานกลาง	6
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.09	0.70	ปานกลาง	3
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.11	0.72	ปานกลาง	2
รวม	3.03	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมาคือด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.11$) และลำดับสุดท้ายคือด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานบริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านเงินเดือน	2.71	0.78	ปานกลาง	
1) เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน	2.81	1.02	ปานกลาง	2
2) การให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาเหมาะสมกับ งานที่ปฏิบัติ	2.88	0.89	ปานกลาง	1
3) ค่าจ้างที่ได้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2.63	0.93	ปานกลาง	3
4) ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนตามขั้นที่ กำหนดไว้ทุกปี	2.53	0.99	น้อย	4
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.00	0.77	ปานกลาง	
1) บริษัทมีนโยบายการบริหารและการควบคุมเป็น ลายลักษณ์อักษร	3.09	0.81	ปานกลาง	1
2) บริษัทชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.04	0.82	ปานกลาง	2
3) บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง / เงินเดือน ประจำปี	2.79	0.98	ปานกลาง	3
4) บริษัทมีนโยบายด้านการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้ และทักษะ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ	3.09	0.93	ปานกลาง	1
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.26	0.89	ปานกลาง	
1) หัวหน้างานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและ เทคนิคงาน	3.32	1.01	ปานกลาง	1
2) หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน	3.19	0.99	ปานกลาง	4
3) หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา	3.27	0.95	ปานกลาง	2
4) หัวหน้างานรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.26	0.99	ปานกลาง	3
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.08	0.89	ปานกลาง	
1) งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงในอาชีพ	3.30	0.85	ปานกลาง	1
2) ท่านได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง	2.70	0.93	ปานกลาง	4
3) ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ ประจำและได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน	3.16	0.87	ปานกลาง	2
4) บริษัทมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นธรรม	2.91	0.89	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	ลำดับที่
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	2.99	0.67	ปานกลาง	
1) ข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในบริษัท	2.88	0.76	ปานกลาง	3
2) ท่านได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	2.79	0.82	ปานกลาง	4
3) ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ	2.99	0.84	ปานกลาง	2
4) ท่านได้รับความใส่ใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.29	0.86	ปานกลาง	1
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.09	0.70	ปานกลาง	
1) การมีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น	3.10	0.84	ปานกลาง	2
2) การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ	3.03	0.84	ปานกลาง	4
3) การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม	3.09	0.83	ปานกลาง	3
4) ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.15	0.81	ปานกลาง	1
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.11	0.72	ปานกลาง	
1) งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์	3.27	0.86	ปานกลาง	1
2) งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถของท่าน	3.17	0.770	ปานกลาง	2
3) งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษ	3.06	0.81	ปานกลาง	3
4) งานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่และอาชีพ	2.95	0.86	ปานกลาง	4

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด ในแต่ละด้านเป็น ดังนี้

1. ด้านเงินเดือน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.88$) รองลงมาอยู่ใน

ระดับปานกลาง คือ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 2.81$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับน้อย คือ การได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนตามขั้นที่กำหนดไว้ทุกปี ($\bar{X} = 2.53$)

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทมีนโยบายการบริหารและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทมีนโยบายด้านการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.09$ เท่ากัน) รองลงมาคือบริษัทที่แจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.04$) และลำดับสุดท้ายคือบริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง / เงินเดือนประจำปี ($\bar{X} = 2.79$)

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและเทคนิคงาน ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาคือหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.27$) และลำดับสุดท้ายคือหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน ($\bar{X} = 3.19$)

4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมาคือได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ประจำและได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.16$) และลำดับสุดท้ายคือได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 2.70$)

5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ ได้รับกำลังใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ ($\bar{X} = 2.99$) และลำดับสุดท้ายคือได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.79$)

6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.15$) รองลงมาคือการมีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น ($\bar{X} = 3.10$) และลำดับสุดท้ายคือการมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.03$)

7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถของตนเอง ($\bar{X} = 3.17$) และลำดับสุดท้ายคือ งานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ และอาชีพ ($\bar{X} = 2.95$)

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชคชัย
สตาร์ช จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6 – 4.13

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD		
1. ด้านเงินเดือน	2.76	0.80	2.66	0.75	0.70	0.96
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.07	0.74	2.92	0.70	1.05	0.81
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.32	0.77	3.19	1.00	0.74	0.08
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.04	0.75	3.00	0.72	0.31	0.89
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.07	0.61	2.90	0.72	1.32	0.43
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.17	0.59	3.00	0.80	1.32	0.26
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.23	0.60	2.93	0.82	1.83	0.30
รวม	3.09	0.69	2.94	0.79	1.04	0.53

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท
โชคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามเพศ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยค่าสถิติที (T-test) พบว่า
ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ (α) ที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig.>.05) แสดงว่าพนักงาน
ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	0.43	4	0.11	0.17	0.95
ภายในกลุ่ม	66.43	107	0.62		
รวม	66.86	111			
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.60	4	0.40	0.76	0.55
ภายในกลุ่ม	56.28	107	0.53		
รวม	57.87	111			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	3.20	4	0.80	1.02	0.40
ภายในกลุ่ม	83.91	107	0.78		
รวม	87.12	111			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.79	4	0.20	0.36	0.84
ภายในกลุ่ม	58.55	107	0.55		
รวม	59.34	111			
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.53	4	0.13	0.29	0.89
ภายในกลุ่ม	49.39	107	0.46		
รวม	49.92	111			
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.97	4	0.24	0.49	0.75
ภายในกลุ่ม	53.40	107	0.50		
รวม	54.37	111			
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.23	4	0.06	0.10	0.98
ภายในกลุ่ม	57.89	107	0.54		
รวม	58.11	111			

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ จำกัด จำแนกตามอายุเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) แสดงว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	1.78	3	0.59	0.98	0.40
ภายในกลุ่ม	65.08	108	0.60		
รวม	66.86	111			
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.33	3	0.44	0.84	0.47
ภายในกลุ่ม	56.55	108	0.52		
รวม	57.87	111			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	6.25	3	2.08	2.78	0.05
ภายในกลุ่ม	80.87	108	0.75		
รวม	87.12	111			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2.05	3	0.68	1.29	0.28
ภายในกลุ่ม	57.29	108	0.53		
รวม	59.339	111			
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.06	0.13	0.95
ภายในกลุ่ม	49.75	108	0.46		
รวม	49.92	111			
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.18	0.91
ภายในกลุ่ม	54.11	108	0.50		
รวม	54.37	111			

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.25	3	0.09	0.16	0.92
ภายในกลุ่ม	57.85	108	0.54		
รวม	58.11	111			

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามสถานภาพเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	2.56	3	0.85	1.43	0.24
ภายในกลุ่ม	64.30	108	0.59		
รวม	66.86	111			
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.76	3	0.59	1.14	0.34
ภายในกลุ่ม	56.10	108	0.52		
รวม	57.87	111			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	5.613	3	1.87	2.48	0.07
ภายในกลุ่ม	81.50	108	0.76		
รวม	87.12	111			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.63	3	0.54	1.01	0.39
ภายในกลุ่ม	57.71	108	0.53		
รวม	59.34	111			
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	3.11	3	1.04	2.39	0.07
ภายในกลุ่ม	46.81	108	0.43		
รวม	49.92	111			
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	2.25	3	0.75	1.55	0.21
ภายในกลุ่ม	52.13	108	0.48		
รวม	54.37	111			
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	4.99	3	1.67	3.39*	0.02
ภายในกลุ่ม	53.11	108	0.49		
รวม	58.11	111			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฆคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าค่า Sig. ที่ได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig<.05) แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานด้าน
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยม ศึกษา ตอนต้น/ต่ำ กว่า	มัธยม ศึกษาตอน ปลาย/ปวช./ ปวท.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		2.82	3.19	3.29	3.31
มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	2.82	-	0.38*	0.47*	0.49*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.	3.19		-	0.09	0.11
อนุปริญญา/ปวส.	3.29				0.02
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.31				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็น
รายคู่ พบว่าพนักงานที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน
น้อยกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.อนุปริญญา/ปวส.และปริญญาตรี ขึ้นไป อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสภชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	0.89	2	0.45	0.74	0.48
ภายในกลุ่ม	65.96	109	0.61		
รวม	66.86	111			
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.06	2	0.53	1.01	0.37
ภายในกลุ่ม	56.82	109	0.52		
รวม	57.87	111			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	1.36	2	0.68	0.86	0.43
ภายในกลุ่ม	85.76	109	0.79		
รวม	87.12	111			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.03	0.05	0.95
ภายในกลุ่ม	59.28	109	0.54		
รวม	59.34	111			
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.06	0.08	0.99
ภายในกลุ่ม	49.92	109	0.46		
รวม	49.92	111			
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.05	0.06	0.94
ภายในกลุ่ม	54.32	109	0.49		
รวม	54.37	111			
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	0.24	2	0.12	0.23	0.79
ภายในกลุ่ม	57.86	109	0.53		
รวม	58.11	111			

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงานเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขกชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตาม รายได้ประจำต่อเดือน

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	1.23	3	0.41	0.67	0.56
ภายในกลุ่ม	65.62	108	0.60		
รวม	66.85	111			
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.22	3	0.07	0.14	0.94
ภายในกลุ่ม	57.65	108	0.53		
รวม	57.87	111			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	1.60	3	0.53	0.67	0.56
ภายในกลุ่ม	85.51	108	0.79		
รวม	87.12	111			
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	0.68	0.56
ภายในกลุ่ม	58.22	108	0.53		
รวม	59.33	111			
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	3.25	3	1.08	2.50	0.06
ภายในกลุ่ม	46.67	108	0.43		
รวม	49.92	111			
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	3.13	3	1.04	2.20	0.09
ภายในกลุ่ม	51.24	108	0.47		
รวม	54.374	111			

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	3.05	3	1.02	1.99	0.12
ภายในกลุ่ม	55.05	108	0.51		
รวม	58.11	111			

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขกชัย สตาร์ จำกัด จำแนกตามรายได้ประจำเดือนเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ประจำเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โขกชัย สตาร์ จำกัด จำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเงินเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	2.13	5	0.42	0.69	0.62
ภายในกลุ่ม	64.73	106	0.61		
รวม	66.85	111			
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
ระหว่างกลุ่ม	4.51	5	0.90	1.79	0.12
ภายในกลุ่ม	53.36	106	0.50		
รวม	57.87	111			
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	3.39	5	0.67	0.85	0.51
ภายในกลุ่ม	83.72	106	0.79		
รวม	87.11	111			

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
ระหว่างกลุ่ม	0.50	5	0.10	0.18	0.96
ภายในกลุ่ม	58.83	106	0.55		
รวม	59.33	111			
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
ระหว่างกลุ่ม	1.010	5	0.20	0.43	0.82
ภายในกลุ่ม	48.91	106	0.46		
รวม	49.92	111			
6. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
ระหว่างกลุ่ม	1.60	5	0.32	0.64	0.66
ภายในกลุ่ม	52.76	106	0.49		
รวม	54.37	111			
7. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
ระหว่างกลุ่ม	1.12	5	0.22	0.41	0.83
ภายในกลุ่ม	56.98	106	0.53		
รวม	58.10	111			

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ทำงานเมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อหาความแตกต่างด้วยค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ค่า Sig. ที่ได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้คือ .05 (Sig>.05) แสดงว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสภชัย สตาร์ช จำกัด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.14 - 4.16

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โสภชัย สตาร์ช จำกัด

	P	O	L	C	S
P	1	0.68*	0.63*	0.80*	0.60*
O		1	0.77*	0.70*	0.78*
L			1	0.68*	0.82*
C				1	0.64*
S					1

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับสูงไปต่ำ คือ ปัจจัยด้านการนำ (L) ปัจจัยด้านการจัดองค์การ (O) ปัจจัยด้านการควบคุม (C) และปัจจัยด้านการวางแผน (P) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงใช้เป็นตัวแปรเข้าสมการทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โศคชัย สตาร์ช จำกัด

Model	R	R^2	R^2 change	F	Sig
L	0.62 ^a	0.38	0.38	18.78*	.00
O	0.71 ^b	0.49	0.11	14.57*	.00
C	0.75 ^c	0.56	0.07	9.14*	.00

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

a. Predictors: (Constant), L

b. Predictors: (Constant), L,O

c. Predictors: (Constant), L,O,C

จากตารางที่ 4.15 ตัวแปรอิสระที่นำสู่สมการทำนาย มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านการนำ (L) ปัจจัยด้านการจัดองค์การ (O) และปัจจัยด้านการควบคุม (C)

ปัจจัยด้านการนำ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.38 ($R^2 = 0.38$) แสดงว่า ปัจจัยด้านการนำ สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจของพนักงานได้ร้อยละ 38.00

เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สอง คือ ปัจจัยด้านการจัดองค์การ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 0.49 ($R^2 = 0.49$) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านการจัดองค์การร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.00 (R^2 change = 0.11)

เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สาม คือ ปัจจัยด้านการควบคุม ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เพิ่มขึ้นเป็น 0.56 ($R^2 = 0.56$) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านการควบคุมร่วมกันอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 7.00 (R^2 change = 0.07)

ดังนั้น ปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ด้านการนำ ด้านการจัดองค์การและด้านการควบคุมโดยรวมกันอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 56.00 ($R^2 = 0.56$)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในรูปค่าคะแนนดิบ (B) และค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในรูปค่าคะแนนดิบ (B) และค่าคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression)

Model	B	Std.Error	Beta	t	Sig
(Constant)	3.00	0.27		13.05	
L	0.55	0.15	0.47	5.10*	.00
O	0.39	0.14	0.35	4.20*	.00
C	0.35	0.12	0.31	4.10*	.00
R = 0.75	R ² = 0.56	F = 9.14	Sig. = .00*		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านการนำ (L) ด้านการจัดองค์การ (O) ด้านการควบคุม (C) ใช้เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ โดยตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 56.00 ($R^2 = 0.56$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยสามารถสร้างสมการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ

$$S = 3.00 + 0.55L + 0.39O + 0.35C$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยมีความสัมพันธ์ทางบวก 3 ตัวแปร กล่าวคือ ปัจจัยด้านการนำเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.55 (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่) ด้านการจัดองค์การเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.39 (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่) และด้านการควบคุมเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มขึ้น 0.35 (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ให้คงที่)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$S = 0.47L + 0.35O + 0.31C$$



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด ผู้ศึกษานำเสนอสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 **ประชากร** คือ พนักงานบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานระดับจัดการ พนักงานระดับบังคับการ และพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้ข้อมูลของประชากรที่มาปฏิบัติงานภายในบริษัท โชนชัย สตาร์ช จำกัด จังหวัดอุทัยธานี ใน พ.ศ.2560 รวมทั้งหมด 154 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรในการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามระดับของพนักงาน และสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละระดับตามสัดส่วนของจำนวนของพนักงานในระดับต่างๆ

1.2.2 **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** ใช้แบบสอบถาม มีประเด็นคำถามตามกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยสร้างคำถามตามโครงสร้างของเนื้อหาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น หลังจากนั้นผู้ศึกษาจะนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of item objective congruence) และเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไปใช้ในการศึกษา นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงาน

ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึงวันที่ 10 กันยายน 2560 โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 112 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test) การทดสอบผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และการวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.68 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.71 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 59.82 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.93 ตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีรายได้ประจำอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.30

1.3.2 ปัจจัยการจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การโดยรวมเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ด้านการนำ โดยรวมเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ บริษัทแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ให้พนักงานเข้าใจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.21$)

2) ด้านการจัดองค์การ โดยรวมเกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทกระจายอำนาจความรับผิดชอบ ไปตามอำนาจหน้าที่ของพนักงาน

อย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.35$) และลำดับสุดท้ายคือบริษัทจัดทำรายละเอียดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้เพื่อไม่มีการทำงานซ้ำซ้อน ($\bar{X}=3.17$)

3) ด้านการควบคุม โดยรวมเกี่ยวข้องกับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทกำหนดให้มีมาตรฐานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน ($\bar{X}=3.27$) และลำดับสุดท้าย คือ บริษัทพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง ($\bar{X}=3.15$)

4) ด้านการวางแผน โดยรวมเกี่ยวข้องกับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทมีแผนงานในการส่งเสริมพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.35$) และลำดับสุดท้าย คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ปัญหา เพื่อการวางแผนของบริษัท ($\bar{X}=2.79$)

1.3.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด

พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ หัวหน้างานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและเทคนิคงาน ($\bar{X}=3.32$) และลำดับสุดท้ายคือ หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน ($\bar{X}=3.19$)

2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.11$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ ($\bar{X}=3.27$) และลำดับสุดท้าย คือ งานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่และอาชีพ ($\bar{X}=2.95$)

3) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.15$) และลำดับสุดท้ายคือ การมีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=3.03$) ตามลำดับ

4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X}=3.30$) และลำดับสุดท้ายคือ ได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X}=2.70$)

5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ บริษัทมีนโยบายการบริหารและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร และบริษัทมีนโยบายด้านการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.09$ เท่ากัน) และลำดับสุดท้ายคือบริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง / เงินเดือนประจำปี ($\bar{X} = 2.79$)

6) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยลำดับแรก คือ ได้รับกำลังใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.29$) และลำดับสุดท้ายคือ ได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

7) ด้านเงินเดือน ระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรกคือ การให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 2.88$) และลำดับสุดท้ายคือท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนตามขั้นที่กำหนดไว้ทุกปี ($\bar{X} = 2.53$) ตามลำดับ

1.3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาตาร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ได้แก่ ด้านการนำ (L) ด้านการจัดองค์การ (O) ด้านการควบคุม (C) มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทำนายทั้ง 3 ตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 56.00 ($R^2 = 0.56$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยการจัดการองค์การส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด” ทำให้ทราบข้อเท็จจริงที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โซคชัย สตาร์ช จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ

- 1) ด้านเงินเดือน เนื่องจากเงินเดือนและค่าตอบแทนล่วงเวลาที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถตามลักษณะและหน้าที่รับผิดชอบ และระดับพนักงาน
- 2) ด้านนโยบาย และการบริหารงาน เนื่องจาก นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนและมีการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องจาก หัวหน้างานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานยอมรับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน
- 4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงในอาชีพ พนักงานได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ไม่เกิดความสับสนในการทำงาน
- 5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ
- 6) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม มีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่ทำทายความสามารถมากขึ้น
- 7) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์ มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่และอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ รสริน อินสว่าง (2556) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจริยธรรมในการทำงาน โดยรวมระดับปานกลาง และค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนชัย ชายสุทธิ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่ โดยศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในภาพรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ โครงสร้างของตำแหน่งงานมีความชัดเจนระบบความปลอดภัยของวิทยาลัยฯสภาพแวดล้อมของที่ทำงานปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการและควบคุม นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ นโยบายการปรับค่าจ้างหรือเงินเดือนประจำปี และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย ได้แก่ เงินโบนัสประจำปี ความยุติธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือน ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในภาพรวมในระดับปานกลาง

โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหา ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการความรู้ลึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหางานได้ตามความเหมาะสม และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับน้อย ได้แก่ ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสได้ศึกษาต่อและดูงาน และหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมเป็นไปตามหลักคุณธรรม

2.2 ปัจจัยการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยการจัดการองค์การ ได้แก่ ด้านการนำ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานในโรงงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหัวหน้างานตามสายการบังคับบัญชา โดยตรง และการทำงานจะสำเร็จลุล่วงไปโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จะต้องอาศัยผู้นำในการสั่งการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่น และมีการตรวจสอบการทำงานว่าได้มีการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อทำการหาจุดบกพร่องและจุดอ่อนของผลการดำเนินงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อที่จะให้ผลการดำเนินงานนั้นได้ดำเนินไปตามแผนและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ส่วนปัจจัยด้านการวางแผนที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการและไม่ได้มีหน้าที่ทางด้านการวางแผนงานโดยตรงจึงไม่ส่งสามารถทำนายความพึงพอใจของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รสริน อินสว่าง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งให้เห็นว่าควรให้ความสำคัญด้านการนำ เนื่องมาจากทุกองค์การหรือหน่วยงาน จำเป็นต้องมีผู้นำคอยควบคุมบังคับบัญชา เพราะอำนาจการบังคับบัญชาช่วยให้คำสั่งต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ด้านการจัดองค์การ ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเนื่องมาจากการจัดองค์การ เป็นการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การงานกับบุคคล การควบคุมบังคับบัญชา ซึ่งก่อให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน ด้านการควบคุม เนื่องมาจากการควบคุมการทำงานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการที่หัวหน้างานจะต้องติดตามประเมินผลดูเป็นระยะ ๆ ว่าพนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากผลงานที่ปรากฏออกมาและประเมินค่าได้แล้วก็จะมีการเสริมหรือแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ

2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านเงินเดือน ด้านนโยบาย และการ

บริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กันยัญญู กิตติสิริวงษ์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี อาจเป็นเพราะการผลิตแป้งมันสำปะหลังเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก และเป็นแรงงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า ซึ่งต้องปฏิบัติงานในลักษณะของกรใช้แรงงานเป็นหลัก จึงแตกต่างจากลักษณะงานของผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กันยัญญู กิตติสิริวงษ์ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

3.1.1 การนำ ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงาน ให้ชัดเจน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำในการทำงาน สร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการทำงาน เพื่อให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น

3.1.2 การจัดองค์การ ผู้บริหารควรจัดทำโครงสร้างการบริหารงาน และกระจายอำนาจการบังคับบัญชาไปตามสายงานต่างๆ ให้ชัดเจน กำหนดรายละเอียดการปฏิบัติงาน และจัดให้พนักงานได้ทำงานตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ

3.1.3 การควบคุม ผู้บริหารควรกำหนดให้มีมาตรฐานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ให้ชัดเจน กำหนดให้มีแผนการควบคุมติดตามประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง พัฒนามาตรฐาน และตัวชี้วัดผลความสำเร็จในการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3.1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารควรทบทวนการเลื่อนเงินเดือนประจำปี โดยคำนึงถึงค่าครองชีพของพนักงานด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอื่น ที่ทำธุรกิจเหมือนกันเพื่อเปรียบเทียบ และได้ทราบปัญหาและวิธีการ เพื่อนำมาประยุกต์และกำหนดแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท โชคชัยพืชผล เพื่อเปรียบเทียบและกำหนดแนวทางสร้างความพึงพอใจ แก่พนักงานทั้งหมด





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

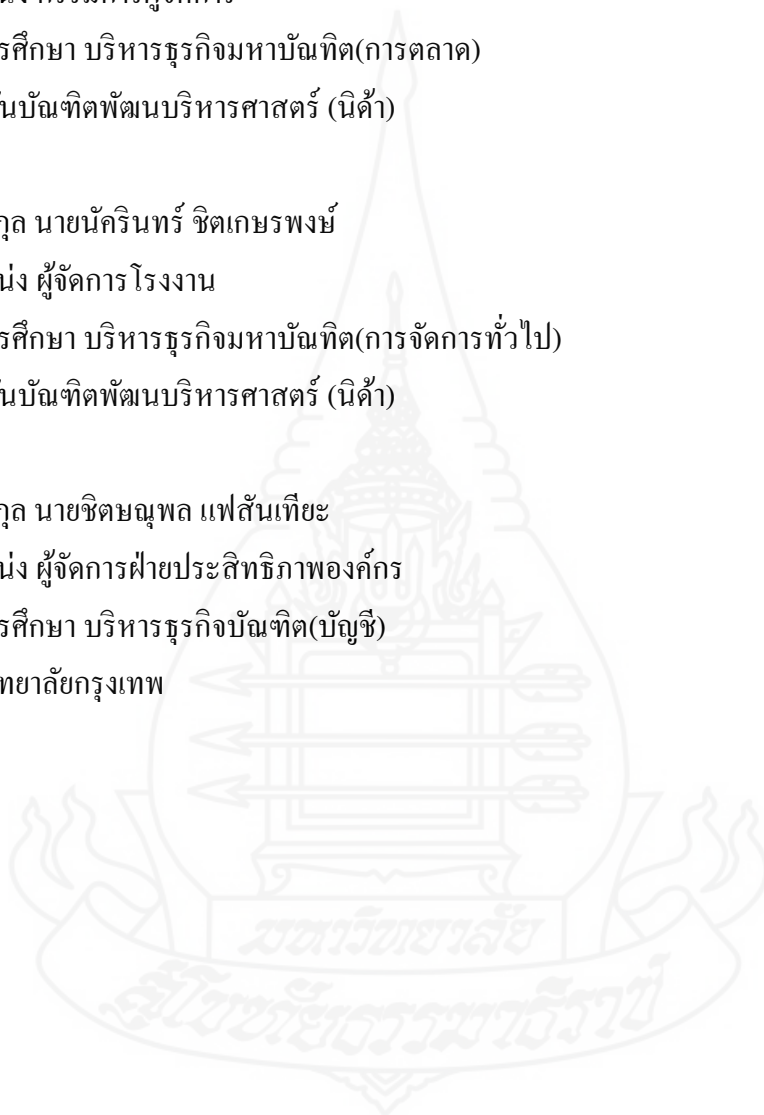
ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. ชื่อ-สกุล นายมนัส แสงศิริพงษ์พันธ์
ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การตลาด)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
2. ชื่อ-สกุล นายนครินทร์ ชิตเกษรพงษ์
ตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงาน
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
3. ชื่อ-สกุล นายชิตชนูปถ แผล้นเทียะ
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายประสิทธิภาพองค์กร
วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต(บัญชี)
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บริษัท โขชัย สตาร์ช จำกัด

คำชี้แจง

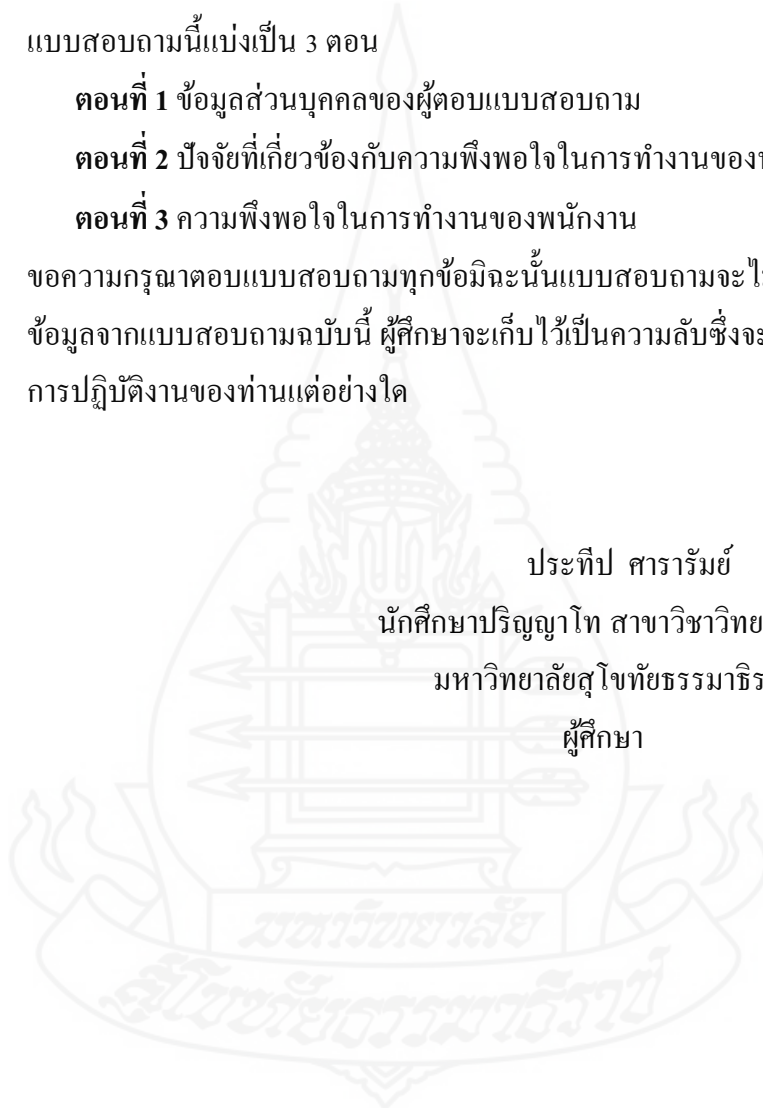
1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
 - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อมีฉะนั้นแบบสอบถามจะไม่สมบูรณ์
3. ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับซึ่งจะไม่กระทบต่อผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ประทีป ศารรัมย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ศึกษา



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง () ที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ
 () ชาย () หญิง
2. อายุ
 () ต่ำกว่า 20 ปี () 20 – 30 ปี () 31- 40 ปี
 () 41- 50 ปี () มากกว่า 50 ปี
3. สถานภาพ
 () โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง () แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 () มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.
 () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรีขึ้นไป
5. ตำแหน่งงาน
 () ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ () หัวหน้าแผนก
 () ผู้ปฏิบัติการ
6. รายได้ประจำต่อเดือน
 () ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001-20,000 บาท
 () 20,001-30,000 บาท () มากกว่า 30,000 บาท
7. ประสบการณ์การทำงานในบริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด
 () ต่ำกว่า 1 ปี () ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี
 () มากกว่า 3 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี () มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี
 () มากกว่า 7 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี () มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โสคชัย สตาร์ช จำกัด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านเห็นว่า การดำเนินงานตามข้อความต่อไปนี้ จะช่วยทำให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึงมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึงมาก
คะแนน	3	หมายถึงปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึงน้อย
คะแนน	1	หมายถึงน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการวางแผน					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเพื่อวางแผนงานของบริษัท					
2. แผนการปฏิบัติงานของบริษัทมีความยืดหยุ่นและนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้					
3. บริษัทชี้แจงแผนการปฏิบัติงานให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง					
4. บริษัทมีแผนงานในการส่งเสริมพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง					
ด้านการจัดองค์กร					
5. บริษัทจัดทำโครงสร้างการบริหารงานและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน					
6. บริษัทจัดทำรายละเอียดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบไว้เพื่อไม่มีการทำงานซ้ำซ้อน					
7. บริษัทจัดให้พนักงานปฏิบัติงานตรงตามความถนัด ความรู้ ความสามารถ					
8. บริษัทกระจายอำนาจความรับผิดชอบไปตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน					
ด้านการนำ					
9. บริษัทแจ้งนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้พนักงานเข้าใจ					
10. บริษัทสร้างทัศนคติและความเข้าใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่พนักงานฝ่ายต่างๆ					

11. ผู้บริหารกำหนดให้มีการประสานงานกันในการทำงานอย่างชัดเจน					
12. ผู้บริหารให้คำปรึกษาและแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่					
ด้านการควบคุม					
13. บริษัทกำหนดให้มีมาตรฐานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน					
14. บริษัทกำหนดให้มีการควบคุมประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
15. ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามมาตรฐานและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้					
16. บริษัทพัฒนามาตรฐานและตัวชี้วัดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงตรง					



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยท่านพึงพอใจในข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด เมื่อแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึงพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึงพึงพอใจน้อยคะแนน
คะแนน	1	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเงินเดือน					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. การให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
3. ค่าจ้างที่ได้เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
4. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนตามขั้นที่กำหนดไว้ทุกปี					
ด้านนโยบายและการบริหารงาน					
5. บริษัทมีนโยบายการบริหารและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร					
6. บริษัทชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง					
7. บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้าง / เงินเดือนประจำปี					
8. บริษัทมีนโยบายด้านการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
9. หัวหน้างานให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานและเทคนิคงาน					
10. หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน					
11. หัวหน้างานมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา					
12. หัวหน้างานรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
13. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคงในอาชีพ					
14. ท่านได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติหน้าที่ประจำและได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
16. บริษัทมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
17. ข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในบริษัท					
18. ท่านได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
19. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ					
20. ท่านได้รับกำลังใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
21. การมีโอกาสดำเนินการในหน้าที่สูงขึ้นหรือทำทาสความสามารถมากขึ้น					
22. การมีโอกาสมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาของงานในส่วนที่รับผิดชอบ					
23. การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องมีการควบคุม					
24. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม					
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
25. งานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจสามารถเพิ่มพูนประสบการณ์					
26. งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถของท่าน					
27. งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความชำนาญพิเศษ					
28. งานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่และอาชีพ					

ขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กันยัณัฐ กิตติศิริวงษ์.(2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.
- จรรยาศักดิ์ พรหมจรรย์.(2557). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัทเทสตีฟู้ด จำกัด จังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนงกรณ์ คุณชลบุตร.(2557). หลักการจัดการ องค์การและการจัดการสมัยใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์. (2557). ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 1. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร.(2541).พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ณัฐพันธ์ เจริญนันท์.(2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ.(2540). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญยงช บัญส่ง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. (การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). จิตวิทยาการอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงศ์ หรดาล. (2551). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒนชัย ชายสุทธิ.(2555). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิค ลานนา เชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2554). ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 9. (พิมพ์ครั้งที่ 19). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2552). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์

- ราณี อธิชัยกุล. (2557). ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 7 (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รสริน อินสว่าง.(2556). *ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการกับความพึงพอใจของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดนครปฐม*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร.(2546). *พฤติกรรมมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศุภกิตต์ กิจประพุกทีกุล (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแบงคอก ริชชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สาคร สุขศรีวงศ์.(2559). *การจัดการ:จากมุมมองนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: บริษัท จี.พี.ไซเบอร์พริ้นท์ จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). *วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: พิสิกส์จูนพับลิชชิง.
- เสน จุ้ยโต.(2558). *เครื่องมือการจัดการองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เสน จุ้ยโต.(2552). ใน เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ หน้าที่ 6. (พิมพ์ครั้งที่ 15). นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำนักวิจัยเศรษฐกิจการเกษตร. (2559). *สถานการณ์สินค้าเกษตร ที่สำคัญในปี 2559 และคาดการณ์แนวโน้มปี 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร.กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (ระบบออนไลน์)แหล่งที่มา http://www.oae.go.th/download/document_tendency/agri_situation2560.pdf (30 กันยายน 2560)
- อโณทัย งามวิชัยกิจ. (2559). *วิจัยการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อเนก เกิดสง.(2557). *ความพึงพอใจในการทำงานของช่างเทคนิค บริษัทฟูจิคูระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน*. (การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Alireza Emadi. (2015). Studying the factors affecting job satisfaction of employees of Semnan health centers, *Journal of Paramedical Sciences (JPS) Summer 2015*, 6(3).s
- Aynur Kazaz , Ekrem Manisali and Serdar Ulubeyli. (2008). Effect of basic motivational factors on construction workforce productivity in Turkey, *Journal of Civil Engineering and Management*, pp. 95-106

Kappia, Joseph Gaiva; Dainty, Andrew; Price. (2007) *Taylor and Francis Journals*. Andrew Publisher: Construction Management.



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – นามสกุล	นายประทีป สารรัมย์
วัน เดือน ปี เกิด	31 กรกฎาคม 2516
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2542 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2557
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท โชคชัย สตาร์ช จำกัด ต.ทัพหลวง อ.บ้านไร่ จ.อุทัยธานี
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม

