



ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

สุรีพร ชำนาญศิลป์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สำนักบริหารและพัฒนวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อเรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

โดย

สุริพร ชำนาญศิลป์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.กัญญพัตวิ กล่อมธงเจริญ)

วันที่ ๒๑ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๕๖

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ โอสภากันธุ์)

วันที่ ๒๑ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๕๖

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.อายุต หนูเย็น)

วันที่ ๒๑ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๕๖

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

รองศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ งามวิริยะ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ งามวิริยะ)

วันที่ ๒๑ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๕๖

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ขสราข)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ ๒๑ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๕๖

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
	พนักงานบริษัทเพ็ชว แชนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุรีพร ชำนาญศิลป์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์ กล่อมธงเจริญ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพ็ชว แชนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพ็ชว แชนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกจำนวน 134 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี โดยมีความเฉลี่ย 36.24 ปี และมีอายุมากที่สุด 52 ปี และน้อยที่สุด 20 ปี ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีสถานภาพสมรส สำหรับระดับการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท ระหว่าง 1-2 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 6,000 บาท มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพ็ชว แชนด์นิท จำกัด ปัจจัยสูงใจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยสูงใจด้านความรับผิดชอบและมีระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยสูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยต่ำใจ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยต่ำใจด้านความมั่นคงในการทำงาน และมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพ็ชว แชนด์นิท จำกัด ได้แก่ ปัจจัยสูงใจในระดับมาก คือ ปัญหาด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และความสำคัญของปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปานกลาง คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปัจจัยต่ำใจ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านวิธีการ
ปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน



Title	Factors Effecting Job Satisfaction of Pure Handnit Co.,Ltd. Employees, Chiangmai Province
Author	Miss Sureeporn Chamnansilpa
Degree of	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Kunpatsawee Klomthongjaroen

ABSTRACT

This study was conducted to investigate: 1) factors effecting job satisfaction of Pure Handnit Co.,Ltd. employees and 2) problems encountered and suggestions on factors effecting satisfaction of the employees. A set of questionnaires was used for data collection administered with 134 Pure Handnit Co.,Ltd. employees. Obtained data were analyzed by using the Statistical Package.

Results of the study revealed that most of the respondents were female and married. They were 36-24 years old on average; the oldest was 52 and the youngest was 20 years old. Most of their educational attainment were lower than diploma. The respondents' years of service were 1-2 years. Their monthly income was 5,001-6,000 baht with a supplementary income less than 1,000 baht per month.

With regards to factors effecting working satisfaction of Pure Handnit Co.,Ltd. employees, the following were found: 1) the respondents had a high level of satisfaction with the following factors and motivation on responsibility job security; 2) the respondents had a moderate level of satisfaction with the following: acceptance; salary; relationship with supervisors; relationship with co-workers; working condition; and supervising method.

For level of the importance of problems in working performance of the respondents, the following were found: 1) the respondents placed a high level of importance of acceptance or admiration and responsibility; the respondents placed a moderate level of importance of the following: successful tasks; position promotion; policy and task management; salary, relationships with supervisors; relationships with co-workers; working condition; and job security.

กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กัญญพัตวิ กล่อมรงเจริญ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ โอสถาปนธ์ และอาจารย์ ดร.อาบุด หยูเย็น กรรมการที่ปรึกษาที่ได้กรุณาแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์และช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขปัญหาพิเศษของข้าพเจ้ามาโดยตลอด จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และอาจารย์ ดร.ภูษนิศา เตชเดกิง ประธานกรรมการบริหารประจำหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ที่ให้การชี้แนะตลอดระยะเวลาของการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ที่กรุณาให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ทุกๆ ท่านที่ได้ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาตลอดมาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ข้าพเจ้าจะใช้องค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาให้เป็นประโยชน์ในหน้าที่การงาน สังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สุริพร ชำนาญศิลป์

ตุลาคม 2553

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
ประวัติความเป็นมาของบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด	7
ข้อบังคับบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด พ.ศ. 2548	11
แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์	22
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารบุคคลขององค์กร	25
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
ทฤษฎีแรงจูงใจ	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทสรุป	37
กรอบแนวคิดในการวิจัย	39
สมมุติฐานการวิจัย	40

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
สถานที่ดำเนินการวิจัย	41
ประชากร	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การทดสอบเครื่องมือ	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด	46
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด	51
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด	60
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการวิจัย	72
อภิปรายผลการวิจัย	78
ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	81
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	88
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด	10
2	แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสเตอร์กับทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก	34
3	จำนวนพนักงานที่ใช้ในการวิจัย	42
4	สถิติพรรณนาของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน(รายได้หลัก) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้เสริม)	49
5	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน	51
6	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ	52
7	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะของงาน	53
8	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ	53
9	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	54
10	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน	55
11	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน	55
12	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	56
13	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	57
14	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพภาพในการทำงาน	58

ตาราง

หน้า

15	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	59
16	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงในการทำงาน	60
17	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน	61
18	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ	61
19	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะของงาน	62
20	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ	63
21	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	63
22	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงาน	64
23	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านเงินเดือน	65
24	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	66
25	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	66
26	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพภาพในการทำงาน	67
27	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านการปกครองบังคับบัญชา	68
28	ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แฮนด์นิท จำกัด ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความ มั่นคงในการทำงาน	69

ตาราง	หน้า
29 ปึงจัษส่วนบุคคลมีควมสัณพัณธ์ต่อระดับควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนัังงาน บริษัทเพียว แซนคัณิถ จัักค ดัันปึงจัษจงใจ	70
30 ปึงจัษส่วนบุคคลมีควมสัณพัณธ์ต่อระดับควมพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนัังงาน บริษัทเพียว แซนคัณิถ จัักค ดัันปึงจัษคัำจุน	71



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างการจัดองค์กรของบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด	9
2 ลำดับความต้องการลำดับขั้นของมนุษย์	30
3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	39

บทที่ 1

บทนำ

สภาพของสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร มนุษย์ต้องดิ้นรน เพื่อแสวงหาสิ่งที่จะสามารถสนับสนุนจิตใจ พยายามสร้างบรรยากาศที่ดี ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานนั้นประกอบด้วย การสร้างคน (Man) กำลังเงิน (Money) วิธีการดำเนินการ (Management) และทรัพยากร (Material) สำหรับกำลังคน หรือที่เรียกกันว่าทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นผู้สร้างสิ่งต่างๆจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นการเสนอภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรสู่สาธารณชน ซึ่งทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะที่หลากหลาย แตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติงานกิจต่างๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (พยอม วงศ์สารศรี, 2545: 2)

การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานกิจต่างๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ต้องอาศัยแรงจูงใจ ซึ่งหมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งสิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจของคนเราจะเกิดจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใต้อภิปรัชญา (Subconscious) หรือที่เรียกว่า จิตใต้สำนึก นั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจเพื่อประสบผลสำเร็จด้วยกันทุกคน อีกทั้งการทำให้คนเรามีแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้เขาเหล่านั้นตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงาน และพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ เมื่อเป็นเช่นนั้นจะทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพ และงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว (คม สุวรรณพิมล, 2551: 23-28)

หากองค์กรใช้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่เหมาะสม อาจเป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพหรือต่ำลง พนักงานมีแนวโน้มขาดงาน ลาออกจากงานเพื่อหางานที่คิดว่ามีความพึงพอใจมากกว่า หรืออาจมีผลต่อสุขภาพร่างกายของผู้ปฏิบัติงานเองเช่น เกิดความเครียด และนำไปสู่ความเจ็บป่วยได้

ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานภายในองค์กร จึงมีผลต่อการบรรลุความสำเร็จภายใน องค์กรเป็นอย่างยิ่ง หากเราสามารถเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสม และสร้าง

แรงจูงใจแก่บุคลากรภายในองค์กร จะทำให้องค์กรของเรามีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารและการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ และจะส่งผลตอบรับที่น่าพึงพอใจ

ความสำคัญของปัญหา

บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด เป็นบริษัทผลิตและส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูป ส่งออกไปยังประเทศอเมริกา และแคนาดา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2541 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1 ล้านบาท (บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด, 2541) โดยบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้มีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจโดย ให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานทุกชิ้น ก่อนที่จะไปถึงมือผู้บริโภค อย่างไรก็ตาม บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้เน้นในการพัฒนาเปลี่ยนแปลงปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และในขณะเดียวกันนั้นบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้ให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมทั้งในเรื่องของโครงสร้างขององค์กรและอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับธุรกิจในปัจจุบัน

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 บริษัท มีการเจริญเติบโตสูงขึ้นกว่า 50% จากยอดขาย (บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด, 2549) ซึ่งทำให้ยอดขายของทางบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด มีอัตราเพิ่มขึ้น และได้มีการเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 2 ล้านบาท (บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด, 2550) ทำให้บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ต้องมีการขยายขนาดเพิ่มขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการเติบโต ของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด และเป็นพัฒนา การจัดการการบริหาร และดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงาน และเกิดความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว ในการดำเนินงาน บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและโครงสร้างขององค์กร โดย จัดสายงานในความรับผิดชอบของการบริหารงานแต่ละแผนกให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและภาวะการแข่งขัน โดยเฉพาะการปรับ โครงสร้างของการตลาด และฝ่ายผลิต ซึ่งจะเป็นตัวนำในการเสนอสินค้าให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความชัดเจนของ ลักษณะงานและการปฏิบัติการกิจหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน โดยมุ่งเน้นความถูกต้อง ประสิทธิภาพ และคุณภาพของการส่งงานและตัวผลิตภัณฑ์ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็น สำคัญ

ในปี พ.ศ. 2552 จะมีการขยายตลาดไปทางยุโรป (บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด, 2551) บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จึงต้องมีจัดเตรียมเพื่อเพิ่มกำลังการผลิต และกำลังคนให้เพียงพอ ต่อการบริหารจัดการในอนาคต

ซึ่งในอดีต จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด มีจำนวนไม่มาก ทำให้ผู้บริหารให้การดูแล และความใกล้ชิดกับพนักงาน และสามารถทราบถึงปัญหา และความต้องการของพนักงานได้เป็นอย่างดี แต่ในปัจจุบัน จากจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 57 ต่อปี ปี พ.ศ. 2541 จำนวน 20 คน เพิ่มจำนวนเป็น 134 คนในปี 2551 และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของบริษัท ทำให้การเข้าถึงพนักงานลดลง อันเป็นสาเหตุความสัมพันธ์ การรับทราบถึงปัญหา หรือความต้องการพนักงานลดลงอีกด้วย

ปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต มีอัตราที่สูงขึ้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่ไม่แน่นอน ทำให้มีการดิ้นรนเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ในสภาวะการณ์ปัจจุบันได้ แม้ว่าบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัดจะมีสวัสดิการต่างๆ ให้แก่พนักงานนอกเหนือจากสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การประกันสังคม ค่าล่วงเวลา การจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน บริษัทยังมีสวัสดิการพิเศษอื่น ๆ เช่น ทุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแก่พนักงานและญาติ โดยไม่มีข้อผูกมัด หรือจัดส่งพนักงานเข้าอบรมเพิ่มเติมความรู้เฉพาะทาง ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานแต่จากสถิติของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด อายุงานของพนักงานแต่ละคนยังคงลดลง และมีการเปลี่ยนแปลงงาน และสถานที่ทำงานมากขึ้น โดยมีอัตราการเข้า-ออกของพนักงานโดยเฉลี่ยเดือนละ ประมาณ 2-3 คน ทั้งนี้ทางบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จึงได้ตระหนักว่า ควรจะหาอย่างไรให้พนักงานทำงานกับบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ให้ยาวนานที่สุด เนื่องจากการหมุนเวียนของพนักงานในอัตราที่สูง ทำให้บริษัทเสียค่าใช้จ่าย และเวลา ในการสรรหา และฝึกปฏิบัติพนักงานมากขึ้น

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพียว แอนด์นิท จำกัด จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ภายได้สภาวะการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยน และเปลี่ยนแปลงไปมาก เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ให้ได้รับความพึงพอใจ และปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลประโยชน์สูงสุดกับองค์กร และเป็นเป้าหมายส่วนหนึ่งให้บริษัท สามารถขับเคลื่อนได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

2. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
2. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่
3. ตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานได้มากขึ้น
4. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ไปใช้ประกอบในการวางแผนนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์
5. บริษัทหรือองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกันสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

การศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาด้านต่างๆ ดังนี้

1. ขอบเขตประชากร
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 134 คน (รายงานข้อมูลพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด กรกฎาคม 2551)

2. ขอบเขตเนื้อหา
เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ทั้งในด้านปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจุน ในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ช่วงเดือน พฤษภาคม 2552 – มกราคม 2553

นิยามศัพท์

บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด หมายถึง บริษัทผู้ผลิตและส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปไปยังประเทศอเมริกา และแคนาดา ตั้งอยู่ที่ 82 ซอยโชดนา 20 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก และพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายต่างๆ ทั้งนี้ได้ผ่านการทดลองงาน 4 เดือน ได้รับการจัดจ้างตามสัญญาจ้าง ตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ปัจจัยที่มีผล หมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด โดยแสดงออกถึงความพึงพอใจ ชอบใจ รู้สึกอบอุ่นใจ มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ด้วยความเต็มใจ

การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานหรือการกระทำใดๆ ของพนักงานในองค์กร ที่ได้รับมอบหมายและมีหน้าที่รับผิดชอบงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กับทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในแง่ของการติดต่อสื่อสาร การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จ การให้โอกาสแสดงความคิดเห็น การปรึกษาหารือ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน และการให้ความยอมรับนับถือ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพของงานประจำที่ทำอยู่ ปริมาณงาน การจัดแบ่งงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ ในบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด เช่น สถานที่ตั้ง ตัวอาคาร เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ความสะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ขนาดสัดส่วนที่ทำงานกับจำนวนพนักงาน นอกจากนี้ยังหมายถึง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ภายในบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด อีกด้วย

เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้เป็นเงินรายได้ของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ที่จ่ายให้กับพนักงานแต่ละคนเป็นรายเดือน

สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ที่บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด จัดให้แก่พนักงานของบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด นอกเหนือจากเงินเดือน ที่พนักงานได้รับเป็นประจำทุกเดือน

ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงในสภาพการจ้างงานของบริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด

โอกาสความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการที่บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถของตน

ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับจากการทำงาน ได้แก่ ความสามารถทำงานให้สำเร็จตามต้องการ การนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจของปัญหา และให้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด
2. ข้อบังคับบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด พ.ศ. 2548
3. แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์
4. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
6. ทฤษฎีแรงจูงใจ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวความคิดการวิจัย
9. สมมุติฐานการวิจัย

ประวัติความเป็นมาของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ตั้งอยู่ที่ 82 ซอยโชटना 20 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นบริษัทผลิตและส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูป ส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2541 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2549 ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 2 ล้านบาท

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบาย จำนวนพนักงาน

ปรัชญา

ให้ความสำคัญกับวัตถุดิบ ที่ผลิตจากธรรมชาติ ไม่เกิดอันตรายต่อผู้บริโภค และ เน้นคุณภาพของงานทุกชิ้น ก่อนที่จะไปถึงมือผู้บริโภค

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่ความเป็นผู้นำทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความทันสมัย และด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์

พันธกิจ

1. ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ให้แก่ลูกค้า
2. ส่งของถึงลูกค้าทันตามกำหนดเวลา
3. สร้างงานให้แก่ชุมชน ในจังหวัดเชียงใหม่
4. เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานด้านภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยี และ ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำรงชีพของพนักงาน

นโยบายด้านคุณภาพ

เพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ภายในบริษัทสามารถบรรลุถึงจุดหมายที่กำหนดไว้บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้กำหนดนโยบายคุณภาพดังนี้

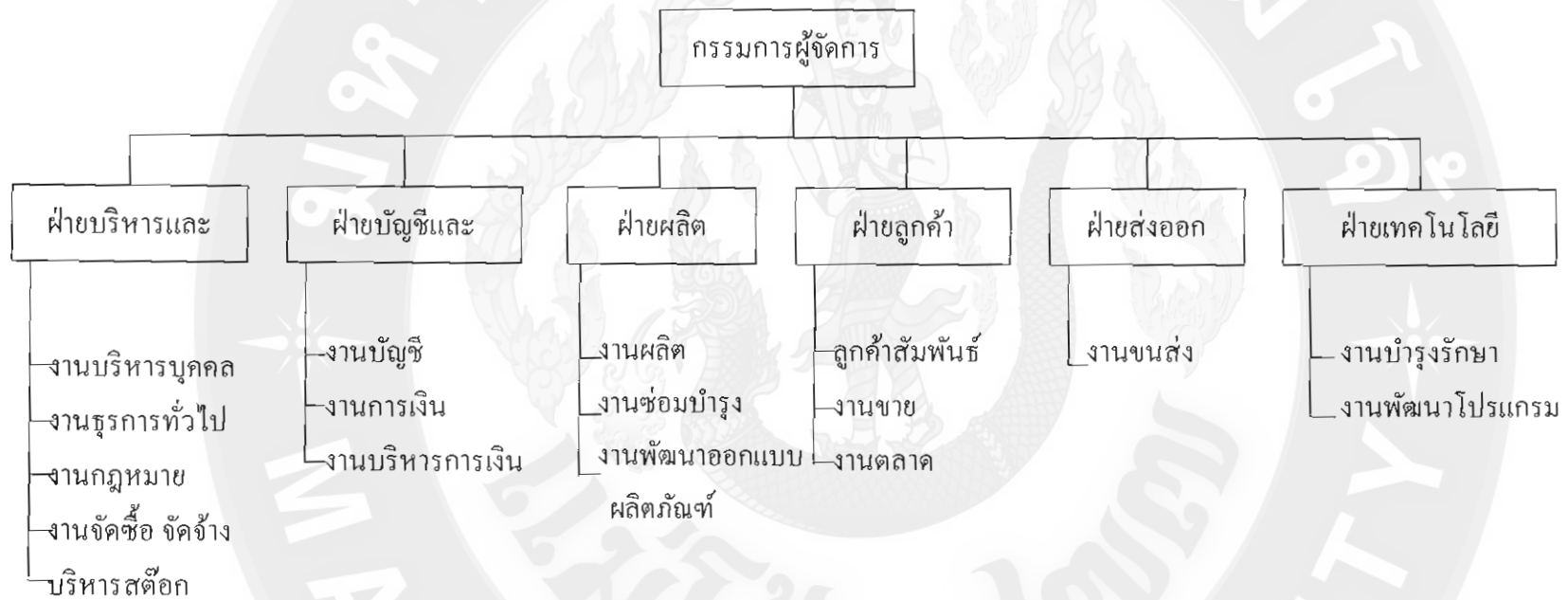
เรามุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ในการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปอย่างต่อเนื่อง และทำความเข้าใจและจับจุดความต้องการของลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคตอย่างถูกต้องแม่นยำ อย่างสม่ำเสมอ พยายามสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการนำเสนอสินค้าที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในระดับสูงสุด

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ในฐานะผู้ผลิต เสื้อผ้าสำเร็จรูป มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ต่อการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของสิ่งแวดล้อมโลกและการรักษาสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่เป็นสำคัญ โดยมีนโยบายในการดำเนินการดังนี้

1. จัดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับมาตรฐานแรงงานไทย และเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของประเทศไทย รวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ที่บริษัทยอมรับมาปฏิบัติ และตามที่ลูกค้ากำหนด
3. เราจะมุ่งมั่นในการป้องกันมลพิษ และการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า อย่างเหมาะสม
4. จัดให้มีการศึกษา และอบรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานทุกคน เพื่อให้เข้าใจในนโยบายสิ่งแวดล้อมของบริษัทและสร้างเสริมจิตสำนึกที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม

โครงสร้างบริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด



ภาพ 1 บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด (2550ข)

จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ตาราง 1 จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ฝ่าย	จำนวนพนักงาน (คน)
เทคโนโลยีสารสนเทศ	
หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
พนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
บริการลูกค้าสัมพันธ์	
หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	1
พนักงานบริการลูกค้าสัมพันธ์	2
ส่งออกสินค้า	
หัวหน้าฝ่ายส่งออก	1
พนักงานส่งออกสินค้า	1
พนักงานแพ็คสินค้า, ขั้บรด	7
พนักงานเช็คสินค้า	5
ฝ่ายผลิต	
หัวหน้าฝ่ายผลิต	1
หัวหน้าแผนกดูแลและพัฒนาผลิตภัณฑ์	1
หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพสินค้า	2
พนักงานดูแลและพัฒนาผลิตภัณฑ์	4
พนักงานควบคุมคุณภาพสินค้า	23
พนักงานตัดเย็บเสื้อผ้า	80
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน	1
พนักงานบัญชีและการเงิน	1
บริหารและธุรการ	
พนักงานธุรการ	2
รวม	134

จากตารางแสดงจำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด สามารถแจกแจงตามตำแหน่งได้ดังต่อไปนี้

หัวหน้าฝ่าย	จำนวน	5	คน .
หัวหน้าแผนก	จำนวน	3	คน
พนักงานระดับปฏิบัติการ	จำนวน	<u>126</u>	คน
รวม	จำนวน	<u>134</u>	คน

ข้อบังคับบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด พ.ศ. 2548

1. วันทำงาน เวลาทำงานปกติ และเวลาพัก

1.1 วันทำงาน

ทำงานสัปดาห์ละ 6 วัน

วันจันทร์ ถึงวันเสาร์

1.2 เวลาทำงานปกติ

ทำงานวันละ 7.5 ชั่วโมง

เวลา 8.30 น. ถึงเวลา 17.00 น.

1.3 เวลาพัก

ก. ระหว่างการทำงานปกติ

พักระหว่างเวลา 12.00 น. ถึงเวลา 13.00 น.

ข. ก่อนการทำงานล่วงเวลา

ในกรณีที่มีการทำงานล่วงเวลาต่อจากเวลาทำงานปกติไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ให้ลูกจ้างพัก 30 นาที ก่อนเริ่มทำงานล่วงเวลา

2. วันหยุดและหลักเกณฑ์การหยุด

2.1 วันหยุดประจำปีสัปดาห์

หยุดสัปดาห์ละ 1 วัน ได้แก่วันอาทิตย์

2.2 วันหยุดตามประเพณี

ลูกจ้างจะได้หยุดโดยได้รับค่าจ้าง ไม่น้อยกว่าปีละ 13 วัน

2.2.1 วันขึ้นปีใหม่

2.2.2 วันมาฆบูชา

2.2.3 วันจักรี

2.2.4 วันสงกรานต์

2.2.5 วันแรงงานแห่งชาติ

2.2.6 วันฉัตรมงคล

2.2.7 วันวิสาขบูชา

2.2.8 วันอาสาฬหบูชา

2.2.9 วันเข้าพรรษา

2.2.10 วันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ

2.2.11 วันปิยมหาราช

2.2.12 วันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

2.2.13 วันพระราชทานรัฐธรรมนูญ

2.2.14 วันสิ้นปีเก่า

(หรือนายจ้างจะประกาศให้ทราบล่วงหน้าแต่ละปี)

ถ้าวันหยุดตามประเพณีวันใดตรงกับวันหยุดประจำสัปดาห์ ให้หยุดชดเชยวันหยุดตามประเพณีนั้น ในวันทำงานถัดไป

2.3 วันหยุดพักผ่อนประจำปี

ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันมาครบหนึ่งปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างปีละ 6 วันทำงาน ทั้งนี้ต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ซึ่งจะจัดให้หยุดในปีถัดไป

ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันมาเกิน 3 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างปีละ 10 วัน

ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันมาเกิน 6 ปี มีสิทธิหยุดพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างปีละ 12 วัน

3. หลักเกณฑ์การทำงานล่วงเวลา

3.1 หลักเกณฑ์

ในกรณีที่งานมีลักษณะหรือสภาพของงานต้องทำติดต่อกันไป ถ้าหยุดจะเสียหายแก่งาน หรือเป็นงานฉุกเฉิน นายจ้างจะให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน หรือทำงานในวันหยุด รวมถึงล่วงเวลาในวันหยุดได้เท่าที่จำเป็น โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อน

ในกรณีที่มิใช่งานตามวรรคหนึ่งและสอง นายจ้างอาจให้ลูกจ้างทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน หรือทำงานในวันหยุด รวมถึงล่วงเวลาในวันหยุดได้เป็นครั้งคราว โดยจะต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างก่อนเป็นแต่ละคราวไป

การทำงานล่วงเวลาในวันทำงาน ทำงานในวันหยุด และล่วงเวลาในวันหยุด สำหรับงานตามวรรคสองและสาม ต้องไม่เกินสัปดาห์ละ 12 ชั่วโมง

3.2 ค่าล่วงเวลา

3.2.1 ถ้าให้ลูกจ้างทำงานเกินเวลาทำงานปกติในวันทำงาน ลูกจ้างจะต้องได้รับค่าล่วงเวลาในอัตรา ดังนี้

ก. ไม่น้อยกว่า หนึ่งเท่าครึ่ง ของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง ในวันทำงาน ตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือ

ข. ไม่น้อยกว่า หนึ่งเท่าครึ่ง ของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ได้ทำ สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามจำนวนผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

3.2.2 ถ้าให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุดเกินเวลาทำงานของวันทำงาน ลูกจ้างจะได้รับค่าล่วงเวลาในวันหยุดในอัตรา ดังนี้

ก. สามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง ในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือสามเท่าของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ได้ทำสำหรับลูกจ้าง ซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

3.3 ค่าทำงานในวันหยุด

3.3.1 ลูกจ้างที่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุด วันหยุดประจำปี วันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดประเพณี และวันหยุดประจำปี ถ้ามาทำงานในวันหยุดดังกล่าว จะได้รับค่าทำงานในวันหยุดเพิ่มขึ้นอีกไม่น้อยกว่าหนึ่งเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำ หรือของอัตราค่าจ้างต่อหน่วยในวันทำงานตามจำนวนผลงานที่ได้ทำ สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

3.3.2 ลูกจ้างที่ไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างในวันหยุดประจำสัปดาห์ ถ้ามาทำงานในวันหยุดดังกล่าว จะได้รับค่าจ้างทำงานในวันหยุดไม่น้อยกว่าสองเท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามจำนวนชั่วโมงที่ทำหรืออัตราค่าจ้างต่อหน่วยตามจำนวนผลงานที่ทำ สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

4. วันและสถานที่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและค่าล่วงเวลาในวันหยุด

4.1 ให้นายจ้างจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด และเงินผลประโยชน์อื่นเนื่องในการจ้างให้แก่ลูกจ้าง เดือนหนึ่งไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง เว้นแต่จะได้ตกลงกันเป็นอย่างอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ลูกจ้าง โดยให้นายจ้าง ณ สถานที่ทำงานของลูกจ้างถ้าจะจ่าย ณ สถานที่อื่นและวิธีอื่น เช่น จ่ายผ่านธนาคารต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้าง

4.2 ในกรณีเลิกจ้าง หรือลูกจ้างลาออกจากงานก่อนถึงกำหนดเวลาจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ฯลฯ นายจ้างจะต้องจ่ายเงินดังกล่าวให้แก่ลูกจ้างภายใน 5 วัน นับแต่วันที่เลิกจ้างหรือลูกจ้างลาออกจากงาน

5. วันลาและหลักเกณฑ์การลา

5.1 การลาป่วย ลูกจ้างมีสิทธิลาป่วย ได้เท่าที่ป่วยจริง โดยได้รับค่าจ้างปีหนึ่งไม่เกิน 30 วันทำงาน การลาป่วยตั้งแต่ 3 วันทำงานขึ้นไป นายจ้างจะให้ลูกจ้างแสดงใบรับรองของแพทย์แผนปัจจุบันหรือสถานพยาบาลของทางราชการก็ได้ เช่น สถานีนอนัมย์ ถ้าลูกจ้างไม่อาจแสดงใบรับรองแพทย์หรือสถานพยาบาลดังกล่าวได้ ให้ลูกจ้างชี้แจงให้นายจ้างทราบ ถ้านายจ้างจัดแพทย์ไว้ให้แล้ว ให้แพทย์นั้นเป็นผู้ออกใบรับรอง เว้นแต่ลูกจ้างไม่สามารถให้แพทย์นั้นตรวจได้วันที่ลูกจ้างไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน หรือลาคลอดบุตร ไม่ถือเป็นวันลาป่วย

5.2 การลาเพื่อทำหมัน ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อทำหมันได้และมีสิทธิลาเนื่องจากการทำหมันตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งกำหนดและออกใบรับรอง โดยได้รับค่าจ้างตามระยะเวลาที่ลา

5.3 การลาเพื่อกิจธุระอันจำเป็น ลูกจ้างมีสิทธิลาปีละ 4 วัน (โดยระบุว่าได้รับค่าจ้างเพื่อความชัดเจน)

5.4 การลาเพื่อรับราชการทหาร ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลเพื่อตรวจสอบ เพื่อฝึกวิชาทหาร หรือเพื่อทดลองความพร้อมพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร โดยได้รับค่าจ้างไม่เกินปีละ 60 วัน (ยกเว้นการเกณฑ์ทหาร)

5.5 การลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ ให้ลูกจ้างมีสิทธิลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถ ในกรณีดังต่อไปนี้

ก. เพื่อประโยชน์ต่อการแรงงานและสวัสดิการแรงงาน หรือการเพิ่มทักษะความชำนาญเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้าง

ข. การสอบวัดผลทางการศึกษาที่ทางราชการจัดหรืออนุญาตให้จัดขึ้นแต่ไม่รวมไปถึงการลาศึกษาต่อลูกจ้างขึ้นใบลาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน เมื่อนายจ้างอนุญาตแล้วจึงจะลาหยุดเพื่อการดังกล่าวได้ (โดยระบุว่าได้รับค่าจ้างหรือไม่ได้รับค่าจ้างเพื่อความชัดเจน)

5.6 การลาเพื่อคลอดบุตร ลูกจ้างมีครรภ์มีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 180 วัน โดยรวมวันหยุดที่มีระหว่างเวลาวันลาด้วย และได้รับค่าจ้างไม่เกิน 180 วัน

หากลูกจ้างลาติดต่อกันเกิน 3 วัน โดยไม่แจ้งให้นายจ้างทราบจะถือว่าพ้นสภาพการเป็นพนักงานโดยทันที

6. วินัยและโทษทางวินัย

ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

6.1 ลูกจ้างต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งโดยชอบของผู้บังคับบัญชา

6.2 ลูกจ้างต้องมาปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา และลงบันทึกเวลาทำงานตามที่กำหนด

6.3 ลูกจ้างต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ไม่กลั่นแกล้งหรือจงใจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นายจ้างหรือลูกจ้างด้วยกันเอง

6.4 ลูกจ้างต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันและเต็มความสามารถ

6.5 ลูกจ้างต้องปฏิบัติตามกฎแห่งความปลอดภัยในการทำงาน

6.6 ลูกจ้างต้องดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์การทำงานให้อยู่ในสภาพดีเป็นระเบียบเรียบร้อยตามความจำเป็น หรือตามควรแก่หน้าที่ของตน

6.7 ลูกจ้างต้องช่วยกันระมัดระวังและป้องกันทรัพย์สินใดๆ ในบริเวณที่ทำงาน หรือโรงงาน โดยมีให้สูญหายหรือเสียหายจากบุคคลใดๆ หรือจากภัยพิบัติอื่นๆ เท่าที่สามารถจะทำได้

6.8 ลูกจ้างต้องช่วยกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณที่ทำงานหรือโรงงาน

6.9 ลูกจ้างต้องไม่กระทำการทะเลาะวิวาท หรือทำร้ายร่างกายบุคคลใดในบริเวณที่ทำงานหรือโรงงาน

6.10 ลูกจ้างต้องไม่นำยาเสพติดผิดกฎหมาย หรืออาวุธที่มีอันตรายร้ายแรง หรือวัตถุระเบิดเข้ามาบริเวณที่ทำงานหรือโรงงาน

ลูกจ้างผู้ใดฝ่าฝืนจะถูกพิจารณาลงโทษ โดยการตัดเงินเดือนด้วยวาจาตัดเดือนเป็นหนังสือให้พนักงาน หรือเลิกจ้าง ตามสมควรแห่งความผิดที่ได้กระทำ

7. การร้องทุกข์

7.1 ขอบเขตและความหมาย

การร้องทุกข์ หมายถึง กรณีที่ลูกจ้างมีความไม่พอใจหรือมีความทุกข์อันเกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสภาพการทำงาน สภาพการจ้าง การบังคับบัญชา การสั่งหรือการมอบหมายงาน การจ่ายค่าตอบแทนในการทำงานหรือประโยชน์อื่น หรือการปฏิบัติใดที่ไม่เหมาะสมระหว่างนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาต่อลูกจ้างหรือระหว่างลูกจ้างด้วยกันและลูกจ้างได้เสนอความไม่พอใจหรือความทุกข์นั้นต่อนายจ้าง เพื่อให้ให้นายจ้างได้ดำเนินการแก้ไขหรือยุติเหตุการณ์นั้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และเพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความสุข

7.2 วิธีการและขั้นตอน

ลูกจ้างที่มีความไม่พอใจหรือมีความทุกข์เนื่องจากการทำงานดังกล่าวข้างต้น ควรยื่นคำร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นแรกของตนโดยเร็ว เว้นแต่เรื่องที่จะร้องทุกข์นั้นเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นต้นเหตุก็ให้ยื่นคำร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง

การยื่นคำร้องทุกข์ให้กรอกข้อความลงในแบบพิมพ์ที่นายจ้างได้กำหนดขึ้น (เพื่อให้เป็นแบบเดียวกัน และได้ข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน)

7.3 การสอบสวนและพิจารณา

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับคำร้องทุกข์จากลูกจ้างแล้ว ให้รีบดำเนินการสอบสวนเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องทุกข์นั้นโดยละเอียดเท่าที่จะทำได้ โดยดำเนินการด้วยตนเอง หรือด้วยความช่วยเหลือจากนายจ้างทั้งนี้ ลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ชอบที่จะให้ข้อเท็จจริงโดยละเอียดแก่ผู้บังคับบัญชาด้วย เมื่อสอบสวนข้อเท็จจริงแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์นั้น หากเป็นเรื่องที่อยู่ในขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชานั้นและผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ไขได้ ก็ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว แล้วแจ้งให้ลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ทราบ พร้อมทั้งรายงานให้นายจ้างทราบด้วย หากเรื่องราวที่ร้องทุกข์นั้น เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชานั้นให้ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเสนอเรื่องราวที่ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอในการแก้ไขหรือความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ

ให้ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไปดำเนินการสอบสวนและพิจารณาคำร้องทุกข์ เช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาในระดับต้นที่ได้รับคำร้องทุกข์ผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นต้องดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องทุกข์โดยเร็วอย่างช้าไม่เกิน 7 วัน

7.4 กระบวนการยุติข้อร้องทุกข์

เมื่อผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นได้พิจารณาคำร้องทุกข์ ดำเนินการแก้ไขหรือยุติเหตุการณ์ที่เกิดการร้องทุกข์ และได้แจ้งให้ลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ทราบ หากลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ไม่พอใจก็ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว แต่ถ้าลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ไม่พอใจก็ให้ยื่นอุทธรณ์ โดยกรอกข้อความที่อุทธรณ์ลงในแบบพิมพ์ที่นายจ้างได้กำหนดขึ้นยื่นต่อผู้บังคับบัญชาสูงสุดภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ทราบผลการร้องทุกข์จากผู้บังคับบัญชาระดับต้น

ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดจะพิจารณาและดำเนินการแก้ไขหรือยุติเหตุการณ์ตามคำร้องทุกข์ และแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ทราบภายใน 15 วัน

หากลูกจ้างยื่นคำร้องทุกข์ยังไม่พอใจผลการพิจารณาอุทธรณ์ของผู้บังคับบัญชาสูงสุด ย่อมมีสิทธิดำเนินการในทางอื่นอันชอบด้วยกฎหมายต่อไปได้ (หรืออาจเสนอต่อนายจ้างเพื่อร่วมกันตั้งผู้ชี้ขาดขึ้น)

7.5 ความคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และผู้เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการร้องทุกข์ที่กระทำไปโดยสุจริต ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์อันยิ่งใหญ่แก่นายจ้างและลูกจ้างเป็นส่วนรวม ดังนั้น ลูกจ้างผู้ยื่นคำร้องทุกข์ ลูกจ้างผู้ให้ข้อมูลให้ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานใดเกี่ยวกับการร้องทุกข์ และลูกจ้างที่เป็นผู้พิจารณาคำร้องทุกข์

เมื่อได้กระทำไปโดยสุจริตใจ แม้จะเป็นเหตุให้เกิดข้อยุ่งยากประการใดแก่นายจ้าง ก็ย่อมได้รับการประกันจากนายจ้างว่าจะไม่เป็นเหตุหรือถือเป็นเหตุที่จะเลิกจ้าง ลงโทษ หรือดำเนินการใดที่เกิดผลร้ายต่อลูกจ้างดังกล่าว

8. การเลิกจ้าง ค่าชดเชยและค่าชดเชยพิเศษ

8.1 การเลิกจ้างกรณีปกติ

การเลิกจ้าง หมายความว่า

8.1.1 การที่นายจ้างไม่ให้ลูกจ้างทำงานต่อไป และไม่จ่ายค่าจ้างให้ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุสิ้นสุดสัญญาจ้างหรือเหตุอื่นใด

8.1.2 การที่ลูกจ้างไม่ได้ทำงานและไม่ได้รับค่าจ้าง เพราะเหตุที่นายจ้างไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไป จ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้าง ดังต่อไปนี้

ก. ลูกจ้างทำงานติดต่อกันครบหนึ่งร้อยสี่สิบวัน แต่ไม่ครบหนึ่งปีให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามสิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสามสิบวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

ข. ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบหนึ่งปี แต่ไม่ครบสามปีให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย เก้าสิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานเก้าสิบวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

ค. ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบสามปี แต่ไม่ครบหกปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายหนึ่งร้อยแปดสิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานหนึ่งร้อยแปดสิบวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

ง. ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบหกปี แต่ไม่ครบสิบปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายสองร้อยสี่สิบวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสองร้อยสี่สิบวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งไม่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

จ. ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบสิบปีขึ้นไป ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามร้อยวัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสามร้อยวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งไม่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

ข้อยกเว้นในการไม่จ่ายค่าชดเชย

นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างซึ่งเลิกจ้างในกรณีหนึ่งกรณีใด ดังนี้

- (1) พูกริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง
- (2) จงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย
- (3) ประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
- (4) ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบ หรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม และนายจ้างได้ตัดเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงนายจ้างไม่จำเป็นต้องตัดเตือน หนังสือเตือนให้มีผลบังคับใช้ได้ไม่เกินหนึ่งปี นับตั้งแต่วันที่ลูกจ้างได้กระทำความผิด
- (5) ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันติดต่อกัน ไม่ว่าจะมิวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- (6) ได้รับความผิดจากตามคำพิพากษาถึงที่สุด ให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ

การบอกเลิกสัญญาจ้าง

- ก. การจ้างมีกำหนดระยะเวลาสัญญาจ้างสิ้นสุดเมื่อครบกำหนดระยะเวลาจ้าง โดยนายจ้างและลูกจ้างไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า
- ข. การจ้างที่ไม่มีกำหนดระยะเวลา นายจ้างหรือลูกจ้างอาจบอกเลิกสัญญาจ้างโดย บอกกล่าวล่วงหน้าเป็นหนังสือให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบอย่างน้อย 30 วัน

8.2 การเลิกจ้างเพราะเหตุอื่นที่นายจ้างปรับปรุงหน่วยงานกระบวนการผลิต การจำหน่ายหรือการบริการอันเนื่องจากการนำเครื่องจักรมาใช้หรือเปลี่ยนแปลงเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีซึ่งเป็นเหตุให้ต้องลดจำนวนลูกจ้าง นายจ้างจะปฏิบัติดังนี้

8.2.1 แจ้งวันที่เลิกจ้าง เหตุผลของการเลิกจ้าง และรายชื่อลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่าหกสิบวันในกรณีที่นายจ้างไม่สามารถแจ้งได้หรือ แจ้งการเลิกจ้างน้อยกว่าหกสิบวันจะจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้ายหกสิบวัน หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงานหกสิบวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

8.2.2 จ่ายค่าชดเชยพิเศษเพิ่มจากค่าชดเชยปกติตามข้อ 8.1 ในกรณีที่ลูกจ้างทำงาน ติดต่อกันเกินหกปี ขึ้นไป โดยจ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้ายสิบห้าวันต่อการ

ทำงานครบหนึ่งปี หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงานสามสัปดาห์สุดท้ายต่อการทำงานครบหนึ่งปี สำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย ทั้งนี้ ค่าชดเชยพิเศษดังกล่าวจะไม่เกินค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามร้อยหกสิบวันหรือไม่เกินค่าจ้างของการทำงานสามร้อยหกสิบวันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

กรณีระยะเวลาในการทำงานไม่ครบหนึ่งปี ถ้าเศษของระยะเวลาทำงานมากกว่าหนึ่งร้อยแปดสิบวัน ให้นับเป็นการทำงานหนึ่งปี

8.3 การย้ายสถานประกอบกิจการไปตั้ง ณ สถานที่อื่นอันมีผลกระทบสำคัญต่อการดำรงชีวิตตามปกติของลูกจ้างหรือครอบครัว นายจ้างจะปฏิบัติดังนี้

(1) นายจ้างต้องแจ้งให้ลูกจ้างทราบล่วงหน้า ไม่น้อยกว่าสามสิบวัน ก่อนวันย้ายสถานประกอบกิจการในกรณีที่นายจ้างไม่สามารถแจ้งได้ หรือแจ้งการย้ายสถานประกอบกิจการน้อยกว่าสามสิบวัน จะจ่ายค่าชดเชยพิเศษแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้ายสามสิบวัน หรือเท่ากับค่าจ้างของการทำงานสามสิบวันสุดท้ายสำหรับลูกจ้าง ซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

(2) หากลูกจ้างไม่ประสงค์จะไปทำงานด้วย ลูกจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาได้ โดยลูกจ้างมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบของอัตราค่าชดเชยที่ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามข้อ 8.1 ลูกจ้างมีสิทธิยื่นคำขอให้คณะกรรมการสวัสดิการแรงงานพิจารณาภายในสามสิบวันนับแต่วันที่นายจ้างย้ายสถานประกอบกิจการ ว่าเป็นกรณีที่นายจ้างต้องบอกกล่าวล่วงหน้าหรือลูกจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาจ้างโดยมีสิทธิได้รับค่าชดเชยพิเศษหรือไม่

9. การใช้แรงงานหญิง

9.1 ห้ามลูกจ้างหญิงทำงานต่อไปนี้

1. งานที่ต้องทำบนนั่งร้านที่สูงกว่าพื้นดินตั้งแต่ 10 เมตรขึ้นไป
2. งานผลิตหรือขนส่งวัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟ
3. งานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

9.2 การคุ้มครองหญิงมีครรภ์

1. ห้ามให้ลูกจ้างหญิงมีครรภ์ทำโอที หลังเวลาทำงานปกติ ตั้งแต่ 17.00 เป็นต้น
2. ห้ามลูกจ้างหญิงมีครรภ์ทำงานระหว่าง 22.00 – 6.00 น.

3. ห้ามทำงานล่วงเวลาทำงานในวันหยุด เว้นแต่ลูกจ้างทำงานในตำแหน่ง
ผู้บริหาร

4. ห้ามทำงานที่อาจเป็นอันตรายต่อทารกในครรภ์ เช่น

4.1 งานขับเคลื่อนหรือติดไปกับยานพาหนะ

4.2 งานยก แบก หาม หาบ ทุบ ลาก หรือเข็นของหนักเกิน 15 กิโลกรัม

4.3 ห้ามเลิกจ้างหญิงเพราะเหตุมีครรภ์

10. การใช้แรงงานเด็ก

ไม่จ้างเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ เข้าทำงาน

11. สวัสดิการ

ทางบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จัดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยให้แก่ลูกจ้าง เช่น น้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ ห้องส้วม และปัจจัยปฐมพยาบาล และการตรวจสุขภาพประจำปี (ในกรณีที่พนักงานทำงานครบ 1 ปี) ให้แก่ลูกจ้างตามหลักเกณฑ์ ที่กฎหมายกำหนด

ทางบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จัดสวัสดิการเกี่ยวกับด้านส่งเสริมการศึกษา ให้แก่ลูกจ้าง เช่น ให้อุปกรณ์ฟรีสำหรับพนักงาน โดยผ่านพนักงานนั้นได้ถูกพิจารณาให้ผ่านงาน แล้ว และให้สามารถหยุดในวันเสาร์(ในกรณีที่เรียนวันเสาร์-อาทิตย์) โดยไม่หักค่าจ้าง แต่ในกรณีที่เรียนในวันธรรมดานั้นจะต้องเรียนนอกเหนือเวลาทำงานปกติ และมีการจัดการเรียนการสอน ภาษาอังกฤษ ทั้งภายในและภายนอกบริษัท

ลูกจ้างชายซึ่งภรรยาไม่ตั้งครรภ์มีสิทธิลาคลอดก่อนและหลังคลอดครั้งหนึ่งไม่เกิน 30 วัน โดยให้นับรวมวันหยุดที่มีระหว่างการลา และให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างแก่ลูกจ้าง ซึ่งลาคลอด เท่ากับค่าจ้างในวันทำงานตลอดระยะเวลาที่ลา แต่ไม่เกิน 30 วัน (บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่, 2548: 7-19)

แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของการบริหารงานทั่วไป โดยมุ่งไปที่กิจกรรมด้านมนุษย์ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหาร นั่นคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จะเกี่ยวกับกำลังคน ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าขององค์กร (นพ ศรีบุญนาท, 2546: 2)

มนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งขององค์กร ที่สามารถสร้างคุณประโยชน์ให้แก่องค์กร เนื่องจากในอดีตมุมมองที่ผู้บริหารมองมนุษย์ที่ปฏิบัติการในองค์กร เป็นเพียงสิ่งของ วัสดุ หรือเครื่องจักร ที่ช่วยให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ แต่สำหรับมุมมองในปัจจุบันนั้นมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมีคุณค่าที่องค์กรต้องซำรงรักษาให้มีสุขภาพกายและจิตที่ดี โดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร นอกจากนี้ต้องยอมรับว่า การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก

แนวความคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1980 ซึ่งได้อธิบายและจำแนกคุณสมบัติต่างๆขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคิดด้านการบริหารเป็นอย่างมาก โดยในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และการสร้างข้อผูกมัดร่วมกัน ซึ่งในระยะเริ่มแรกแนวความคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มี 2 ด้าน ซึ่งเรียกว่า รูปแบบสออดประสาน และ โครงสร้างแบบฮาร์วาร์ด (อรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550: 17-24)

1. รูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบสออดประสาน

โดยกลุ่มนักวิชาการ (ฟอร์หมบัค และดีแวนน่า, 2550) ได้กล่าวถึง แนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลุ่มแรกซึ่งเชื่อว่า การบริหารระบบทรัพยากรมนุษย์ด้านต่างๆ และโครงสร้างองค์กรจะต้องมีทิศทางเดียวกันอย่างสออดประสานกับกลยุทธ์ระดับองค์กร เนื่องจากวงจรของทรัพยากรมนุษย์ในทุกองค์กรจะมีลักษณะเช่นเดียวกัน โดยวงจรนี้ประกอบด้วย 4 กระบวนการ คือ การคัดเลือก การประเมินผล การให้รางวัล และการพัฒนา ซึ่งบทบาทหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะต้องเชื่อมโยงอย่างสออดประสานกับสายงานบริหารขององค์กร เนื่องจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องเตรียมในเรื่องฐานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ให้แก่องค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผู้บริหารขององค์กรได้ให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวกับ ทรัพยากรมนุษย์ ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าเรื่องอื่นๆ

2. โครงสร้างแบบฮาร์วาร์ด

นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่ง (ทิกส์ และเฮอร์แมน, 2550) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยโครงสร้างนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่า ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ จะมีการแก้ไขได้ก็ต่อเมื่อ ผู้บริหารสามารถพัฒนามุมมองของตนเองให้ได้ชัดเจนก่อนว่า ต้องการจะเห็นลูกจ้างมีบทบาทในองค์กรอย่างไร องค์กรจะมีบทบาทในการพัฒนาลูกจ้างอย่างไร นโยบายการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถกำหนดปรัชญา หรือ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนได้ แล้วนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจะเป็นเพียงการดำเนินงานไปตามวิถีทางที่เคยทำสืบต่อกันมา ซึ่งนักวิชาการมีความเชื่อว่า ในปัจจุบันมนุษย์มีแรงกดดันต่างๆ เพิ่มขึ้นมา งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความครอบคลุมมากขึ้น สามารถเข้าใจได้ชัดเจน แรงกดดันนี้ได้ก่อให้เกิดความต้องการที่จะเห็น มุมมองระยะยาวที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการกับคนในองค์กร และองค์กร เห็นว่าคนเป็นสินทรัพย์ที่มีศักยภาพ ไม่ได้เป็นเพียงต้นทุนผันแปรอย่างหนึ่งเท่านั้น

ภารกิจหลักของงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ภารกิจหลักของงานการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และบริหารจัดการอย่างรู้เขารู้เรา เข้าใจซึ่งกันและกัน อันจะทำให้องค์กรของเรา ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง โดยที่ทุกคนขององค์กร เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ

ในการบริหารงานใดๆ ก็ตาม เป็นที่ยอมรับกันว่า เรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและยุ่งยากที่สุด ทั้งนี้ เพราะตามหลักทั่วไปในการบริหารงานนั้น แม้ว่าจะมีงบประมาณให้เพียงพอ มีการจัดตั้งองค์กรและการบริหารงานที่ดี มีอุปกรณ์และวัสดุต่างๆ พร้อมมูลสักเพียงใด ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดความซื่อสัตย์สุจริตและไม่ประพฤติอยู่ในระเบียบวินัยอันดีแล้ว ก็เป็นการยากที่การบริหารงานจะบรรลุผลตามความมุ่งหมาย ถ้าได้คนดีมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน ปัญหาอื่น ๆ แทบจะหมดไปทีเดียวน (คณัย เทียนพุด, 2543: 33-35) รายละเอียดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะมีตั้งแต่การวางแผนกำลัง ไปจนกระทั่งวินัยและการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบวินัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็คือ “กำลังคน” ที่เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในบรรดาปัจจัยทั้ง 4 ของการบริหาร คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และวิธีการจัดการ (Management) ดังนั้น หากองค์กรใด ขาดกำลังคน ก็หมายความว่า การบริหารงานขององค์กร นั้นจะต้องประสบอุปสรรค และเป็นผล ให้การดำเนินงานตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ

ที่กำหนดไว้ต้องล่าช้าและไม่บรรลุเป้าหมาย ซึ่งการวางแผนกำลังคนเป็นการ คาดคะเน (Forecast) ถึงความต้องการกำลังคนของหน่วยงานเป็นการล่วงหน้าว่า ต้องการกำลังคน ประเภทใด ระดับใด จำนวนเท่าใด และต้องการเมื่อใด และกำหนดวิธีการที่จะได้มาซึ่งกำลังคนที่ ต้องการเป็นการล่วงหน้าเช่นกันว่าจะได้มาจากไหน อย่างไร ตลอดจนกำหนดนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ เพื่อที่จะใช้กำลังคนที่มีอยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด และเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

2. การสรรหาบุคคล การสรรหาบุคคลเป็นกระบวนการเลือกสรรบุคคลจาก ตลาดแรงงานมาใช้ประโยชน์ใน บริษัทเพื่อ แสค้นห จ้ากัค ซึ่งหมายถึงการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน นับตั้งแต่การรับสมัคร การประชาสัมพันธ์ การเลือกใช้ข้อสอบคัดเลือก การเสาะหาบุคคลมาจาก แหล่งต่างๆ ทั้งภายในองค์กรเดียวกันและจาก ภายนอกองค์กร

3. การคัดเลือกบุคลากร เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการสรรหา การคัดเลือก พนักงานเข้าทำงานเป็นกระบวนการที่คัดเลือกและบรรจุคนเข้าทำงานให้เหมาะสมกับงาน จุดมุ่งหมายของการพนักงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่ทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ พนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ตามความต้องการขององค์กร และลักษณะงานที่ทำ ซึ่งลด ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการนิเทศงาน รวมทั้งการฝึกคนขึ้นมาทำงาน และได้คนที่อยู่กับองค์กรได้นาน

4. การพัฒนาบุคคล หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้พนักงานมี ความรู้ความ สามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะเป็นผล ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือ การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้าง และเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย เจตคติ และ วิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกและลง ความเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้อยู่ในบังคับบัญชาในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัย หนึ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็คือ วิธีการที่ใช้ประเมินค่าว่า พนักงานแต่ละคนมี ความสามารถปฏิบัติงานได้เพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่ผู้บังคับบัญชา ได้บันทึกไว้ หรือ จากการสังเกตและวินิจฉัยตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อเป็นเครื่องประกอบในการ พิจารณาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ เช่น การแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งการพิจารณาความดีความชอบประจำปี เป็นต้น

6. การรักษาพนักงาน คือ การพยายามที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการ ทำงาน ด้วยบรรยากาศที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกันในรูปแบบของระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีทั้งองค์กร

ตลอดจนการดูแลความเป็นอยู่ในรูปของค่าตอบแทน และสวัสดิการที่จิตใจ และรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

สภาพองค์กรในปัจจุบัน นับว่าเป็นปัญหาที่ได้รับผลกระทบจากอิทธิพลการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม โดยส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยตรง การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในปัจจุบัน ทั้งด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีวิทยาการ และสภาพแวดล้อมล้วนแต่เห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีผลกระทบทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความสำคัญยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ได้ดังนี้ คือ (ศตปรัณย์ แสงทอง, 2547: 7-9)

1. ด้านเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงและการแปรผันทางเศรษฐกิจของประเทศที่เกือบจะควบคุมและแก้ไขไม่ได้นั้น ทำให้มีผลกระทบต่อการส่งออกของธุรกิจ ตลอดจนปัญหาระดับต้นทุนด้านการผลิตที่สูงขึ้น ทำให้สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนมีความยากลำบากมากขึ้น รวมถึงปัญหาด้านการจ่ายค่าตอบแทนและค่าครองชีพ ก็กลายเป็นปัญหาที่ทุกหน่วยงานต้องช่วยกันแก้ไขเพื่อให้การผลิตต่างๆ สูงขึ้น จากวิธีการของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถทำได้อย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีวิทยาการ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมากของเทคโนโลยีส่งผลให้เทคนิควิธีการทำงานต้องเปลี่ยนไป มีผลกระทบโดยตรงต่อสภาพการทำงานในองค์กร เครื่องจักร และเครื่องมือ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกหลายชนิด เป็นที่ยอมรับและนำเข้ามาทำงานแทน ด้วยเห็นผลความจำเป็นหลายประการ ซึ่งแก้ไขได้โดยการอบรมและจัดสรรหน้าที่ทำงาน ตลอดจนปรับปรุงกำลังคนในจุดต่างๆ ส่วนปัญหาด้านการออกแบบงานให้ถูกต้อง หรือการเร่งพัฒนาคนให้มีความสามารถในช่วงเวลาสั้นๆ นั้น เป็นเรื่องที่ยากที่ต้องใช้เทคนิคต่างๆ และการดำเนินด้วยวิธีการพิเศษหลายประการจึงจะประสบผลสำเร็จ

3. ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมนี้มีความสำคัญมากเนื่องจากคนในปัจจุบันมีการศึกษามากขึ้น ความต้องการต่างๆ ย่อมมีการขึ้น ความพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตก็เป็นปัญหาสำคัญที่สุดของคนในยุคปัจจุบัน

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของคน ประกอบด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2539: 23-24)

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน นักวิชาการทางด้านสังคมศาสตร์ได้ให้ความหมายของคำว่า ลักษณะนิสัยท่าทาง ซึ่งอาจกล่าวได้ดังนี้คือ

ลักษณะนิสัยท่าทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของบุคคลในแง่ความคิดและแรงจูงใจ ทักษะ ความเป็นไปของอารมณ์ ความสามารถ ความนึกคิดของตนเอง ตลอดจนความเฉลียวฉลาดต่างๆ รวมถึงแบบของการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ท่าทางของแต่ละบุคคล ค่านิยม พฤติกรรมแต่ละคนที่ปรากฏให้เห็นได้ เหตุที่ ผู้บริหารควรจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะนิสัยท่าทางของคนเพราะว่า ในการบริหารพนักงานหรือบุคคลจะสามารถวินิจฉัยปัญหาต่างๆ ได้ถูกต้อง โดยทั่วไปแล้ว ลักษณะหรือนิสัยท่าทางของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะเฉพาะของตน ซึ่งย่อมชี้ให้เห็นว่าในการที่จะแก้ไขปัญหหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารพนักงานของผู้นำหรือผู้บริหารแต่ละคนต่อพนักงานผู้หนึ่งผู้ใดนั้น ย่อมจำเป็นต้องใช้ศิลปะในการแก้ไขหรือปฏิบัติให้แตกต่างกันจึงได้ผล

2. ความสามารถและเชาว์ปัญญา

ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญที่มีอยู่ของแต่ละคน ส่วน เชาว์ปัญญา หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพ ที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละคน มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความสามารถและมีเชาว์ปัญญาของตนเองที่แตกต่างกันออกไป ความสามารถหรือความชำนาญและเชาว์ปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น หมายถึง กลไกความนึกคิดหรือความคิดริเริ่ม

ด้วยเหตุที่คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความสามารถและเชาว์ปัญญา ดังนั้นจึงเข้าใจได้ว่า การฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถนั้น ย่อมจะมีผลแตกต่างกันในตัวพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถและเชาว์ปัญญาดี การฝึกอบรมหรือเรียนรู้ต่างๆ ก็จะเป็นไปด้วยความรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม เรื่องของเชาว์ปัญญาต่างๆ ของพนักงานนั้น เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ และวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ คือ การมุ่งพยายามบรรจุคนที่มีความสามารถตรงตามความต้องการของงานให้มากที่สุด ทั้งนี้ เพราะเป็นไปไม่ได้ที่พนักงานทุกคนจะมีความสามารถเหมาะสมกับงานโดยสมบูรณ์ และในขณะที่เดียวกันผู้บริหารก็อาจมีข้อจำกัดเรื่องเวลา และงบประมาณที่ใช้อบรมด้วย

3. ทักษะและค่านิยม นอกจากความรู้ความสามารถ และเชาว์ปัญญาแล้วทัศนคติและค่านิยมยังเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณลักษณะของพนักงาน พนักงานแต่ละคนมักมีทัศนคติและค่านิยมต่องานที่ต่างกันและมีค่านิยมกับงานนั้นๆ ไม่เหมือนกันด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

สายจิตร์ เหมทานนท์ (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อรรถพร เพชรคง (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

อุทัยพรรณ พันธุ์ณี (2545: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

วันชัย เจริญสุข (2544: 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการวัดถึงทัศนคติโดยทั่ว ๆ ไป ของบุคคลที่มีต่องานของเขา โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์การมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์การ ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์การ

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจมีผลต่อองค์กร โดย เมื่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความรู้สึก และทัศนคติในทางที่ดีที่มีต่อการปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แล้วทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่องานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจได้มีผู้ได้พัฒนา ทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎี โคร์แมน (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

(สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

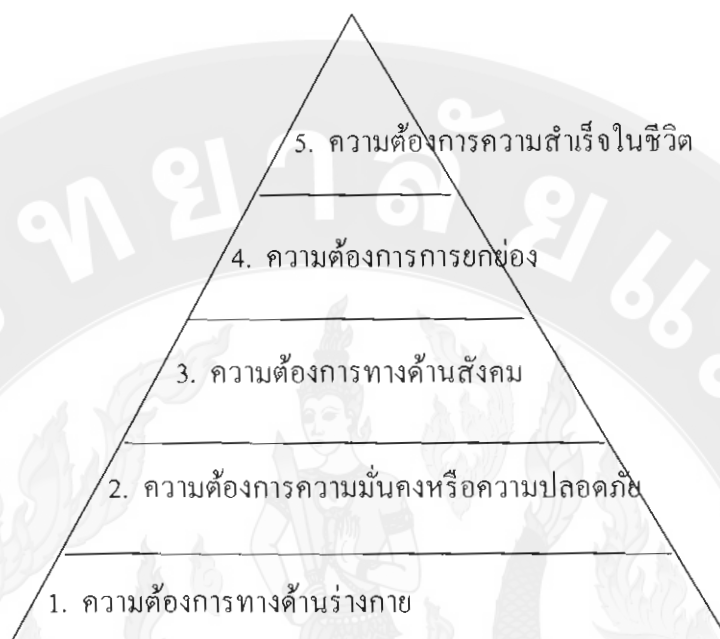
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหา

ของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกันได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้



ภาพ 2 ลำดับความต้องการลำดับขั้นของมนุษย์

ที่มา: Maslow (1970 อ้างในสุพานิ สฤณภูวนิช, 2549: 199-200)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุบัติเหตุ ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้วได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขาเป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่

ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของเป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ ก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่าระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's dual factor theory) (Herzberg, 1960 อ้างในสุพานี สฤณวัณนิช, 2549: 205-207)

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-maintenance หรือ Dual factor theory หรือ The motivation hygiene theory

ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้ของเฮอริชเบอร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอริชเบอร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2

ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุข-อนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือการที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นๆ ไป
3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารองค์การ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึงความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่มีได้ หมายถึงการยอมรับนับถือ
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุย ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ
6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์กร

9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 9 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้

3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา

4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการจัด และกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ผู้บริหารจะนำแนวคิดทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์กไปประยุกต์ใช้ในการทำงานโดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัยค้ำจุนซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอรวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยค้ำจุนเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน เพราะปัจจัยเหล่านี้สามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตของพนักงานได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยจูงใจเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

จากทฤษฎีและแนวคิดความต้องการของมาสโลว์ และ ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก สามารถเปรียบเทียบลำดับความต้องการของมนุษย์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ดังตาราง

ตาราง 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก

Herzberg	Maslow
- งาน	- ความต้องการความสมหวังในชีวิต
- ความสัมฤทธิ์ผล	(Safety and Security needs)
- ความเจริญงอกงามของกิจการ	
- ความรับผิดชอบ	
- ความก้าวหน้า	- ความต้องการได้รับการยกย่อง
- การได้รับการยอมรับ	(Safety and Security needs)
- สถานภาพ	
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	- ความต้องการทางด้านสังคม
ผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงานและ	(Social affection needs)
ผู้ใต้บังคับบัญชา	
- เทคนิคการให้คำปรึกษา	
- นโยบายและการบริหารองค์การ	- ความต้องการทางด้านความปดลคัย
	(Esteem needs)
- ความมั่นคงของการทำงาน	
- สภาพการทำงาน	
- เงื่อนไขของงาน	- ความต้องการทางด้านร่างกาย
- เงินเดือน-ค่าจ้าง	(Self realization or self actualization
- สภาพชีวิตส่วนตัว	needs)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

ประยูทธ เทพมังกร และคณะ (2539) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าวิศวกรบริษัทเอกชนมีความรู้สึกรู้สีกพึงพอใจต่อบ้างปัจจัยต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การบังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ตัวงานเอง และโอกาสก้าวหน้า และพบว่าทุกปัจจัยล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานทั้งสิ้น และได้ศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่ามี 5 ปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนได้ คือ ตัวงานเอง สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และโอกาสก้าวหน้า ซึ่งทั้ง 5 ปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันได้ 97.2% ส่วนการบังคับบัญชาไม่มีอำนาจในการอธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรด้านปัจจัยพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาสูงสุดเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำ

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) “ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยเชิงจิตมีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากคนอื่น

สุดธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก

นันทิชา โยธา (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ยูนิซัน จำกัด พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการทำงานในระดับมาก พนักงานมีความสุขกับงานที่ทำ และพอใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานและปัจจัยของ

องค์กรก็มีส่วนต่อความพึงพอใจโดยมองจากความคิดเห็นต่อด้านผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน

บรรหาร ตั้งวรรณ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคปิตอลแมกซ์ จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท แคปิตอลแมกซ์ จำกัดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา ความปลอดภัย สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน ทั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลยังมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ศตปกรณ์ แสงทอง (2547) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่และลำพูน พบว่า ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากได้แก่ การให้ความสำคัญกับงาน เพื่อความสำเร็จในงานที่ทำ และลักษณะงานที่ทำ รวมถึงความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา สุดท้ายด้านสถานที่ ต่างมีผลต่อระดับความสำคัญของความพึงพอใจในระดับที่มาก ส่วนสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน ความก้าวหน้า ความมั่นคง ตัวผลิตภัณฑ์และราคา สุดท้ายคือเรื่องผลตอบแทน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานของบริษัทเพียว แชนด์นิท จำกัด ให้ความสำคัญกับการทำงานมากกว่าเรื่องอื่นๆ

อุไรวลี อุทัยนา (2548) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท บางกอก เซ็นทรัลลิสซิ่ง จำกัด พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในระดับมาก คือ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และในส่วนของ ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ธนากร จันทร์แสนโรจน์ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยในเรื่องของ เงินเดือน ลักษณะงาน ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ มีความพอใจในระดับมาก และ ความก้าวหน้าในการทำงานมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องของระดับการศึกษานั้น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา

มงคล สุรศักดิ์ชัยสกุล (2549) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท เน็คทรีเอติก ดอทคอม จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ กับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้า

ความปลอดภัยและมั่นคงในงาน ส่วน ปัจจัยด้านการยกย่องนับถือ รูปแบบวิธีการปกครองบังคับบัญชา สถานะของอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง

บทสรุป

จากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าองค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมนั้นประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่ง เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กระตุ้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมและน่าสนใจ เป็นแนวความคิดที่มีแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทั้งยังเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงเลือกที่จะใช้องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

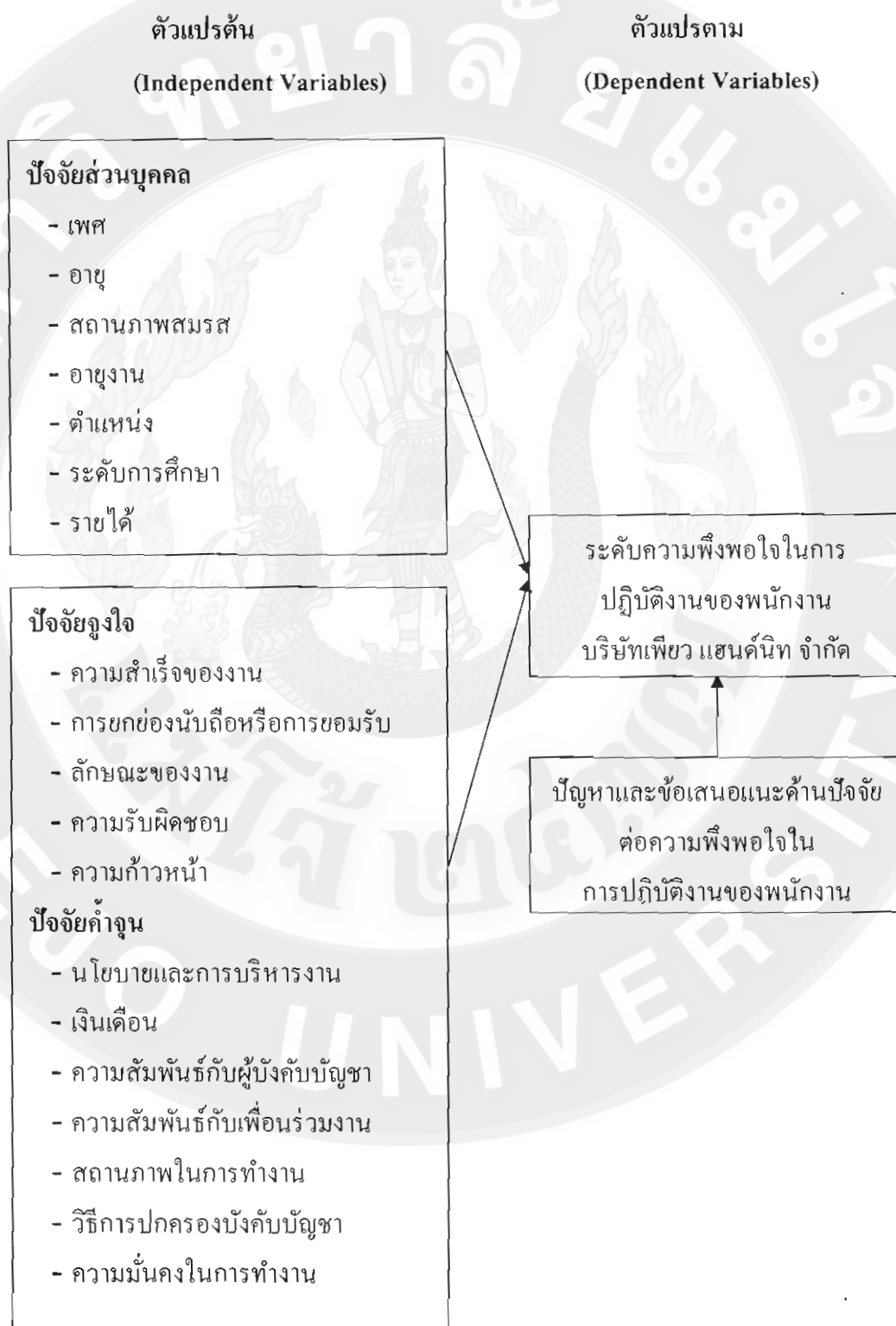
จากแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่กล่าวมา เห็นได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการของความต้องการบางสิ่งบางอย่างจากทั้งภายในและภายนอกมากระตุ้นให้เราเกิดแรงจูงใจบางสิ่งบางอย่างขึ้นมา เพื่อให้ได้ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีที่พนักงานมีต่อการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อปัจจัยหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งนักวิชาการหลายท่านนั้นได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่โดยส่วนใหญ่มักจะเป็นปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิทจำกัด ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederic Herzberg. ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยหลายประการ และสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏในสังคมมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด

ในการวิจัย โดยได้ปรับให้เหมาะสมกับบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้างดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้
2. ปัจจัยจิตใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การให้ความสำคัญ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ความยกย่องนับถือ การยอมรับ ความรับผิดชอบต่องาน
3. ปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สถานภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานการวิจัยครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิท จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การทดสอบเครื่องมือ
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการวิจัย
8. งบประมาณในการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ทำการวิจัยในครั้งนี้คือ บริษัท เพียว แอนด์นิท จำกัด เลขที่ 82 ซอย โชคนา 20 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ทุกฝ่าย ทุกตำแหน่ง จำนวน 134 คน ซึ่งประกอบด้วย

ตาราง 3 จำนวนพนักงานที่ใช้ในการวิจัย

ฝ่าย	จำนวนพนักงาน (คน)
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	
หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
พนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
ฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	
หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าสัมพันธ์	1
พนักงานบริการลูกค้าสัมพันธ์	2
ฝ่ายส่งออกสินค้า	
หัวหน้าฝ่ายส่งออก	1
พนักงานส่งออกสินค้า	1
พนักงานแพ็คสินค้า, ขั้บรถ	7
พนักงานเช็คสินค้า	5
ฝ่ายผลิต	
หัวหน้าฝ่ายผลิต	1
หัวหน้าแผนกดูแลและพัฒนาผลิตภัณฑ์	1
หัวหน้าแผนกควบคุมคุณภาพสินค้า	2
พนักงานดูแลและพัฒนาผลิตภัณฑ์	4
พนักงานควบคุมคุณภาพสินค้า	23
พนักงานตัดเย็บเสื้อผ้า	80
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
หัวหน้าฝ่ายบัญชีและการเงิน	1
พนักงานบัญชีและการเงิน	1
ฝ่ายบริหารและธุรการ	
พนักงานธุรการ	2
รวม	134

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด จะใช้ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ทำการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามข้อมูลของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด ในด้านต่างๆ เช่น ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามจากพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด จำนวน 134 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ เอกสารทางวิชาการจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ระเบียบข้อบังคับของบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด และข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงาน ของบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด และแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ ระดับการศึกษาตำแหน่งหน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคำถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด และมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ เกณฑ์ในการให้ระดับความสำคัญ และระดับความคิดเห็นด้านบวกเป็นค่าสูงและด้านลบเป็นค่าต่ำ (บุญชม ศรีสะอาด, 2539: 100) ดังนี้

มากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
มาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
น้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากแนวทางในการตรวจเอกสาร เพื่อจะรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ จากนั้นได้นำเสนอ ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วยคณะกรรมการที่ปรึกษาในการวิจัยเพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมของข้อความ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จำนวน 20 ราย โดยใช้วิธีคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) ของ Crobach ซึ่งเรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α - Coefficient) (ยูทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543: 137-138) ซึ่งมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right]$$

โดยที่	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อทราบข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และค่าเฉลี่ย (means)

2. วิเคราะห์คำถามมาตราส่วนประมาณค่า ลักษณะคำถาม ประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจความคิดเห็นในแต่ละเรื่อง โดยการนำคะแนนของความสำคัญเดียวกันของพนักงานบริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด แต่ละคนมารวมกัน แล้วคำนวณหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score: WMS) และใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

เมื่อ

WMS = ค่าน้ำหนักเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด

- f₁ = จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต ที่เลือกตอบว่า “มากที่สุด”
 f₂ = จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต ที่เลือกตอบว่า “มาก”
 f₃ = จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต ที่เลือกตอบว่า “ปานกลาง”
 f₄ = จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต ที่เลือกตอบว่า “น้อย”
 f₅ = จำนวนพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต ที่เลือกตอบว่า “น้อยที่สุด”
 TNR = จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

แล้วใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีความพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีความพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีความพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีความพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีความพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

จากการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จำนวน 134 คน ซึ่งจะแยกผลการวิจัยเป็น 5 ส่วน โดยผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นส่วนๆ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน โดยทำการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้หลัก) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้เสริม)

เพศ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับเพศของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 122 ราย หรือร้อยละ 91.04 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 8.96 (ตาราง 4)

อายุ

อายุของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ย 36.24 ปี และมีอายุสูงสุด 52 ปี และต่ำสุด 20 ปี ซึ่งพบว่ามีอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 27 ราย ร้อยละ 20.16 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี และอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 24 ราย ร้อยละ 17.91 มีอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 23 ราย ร้อยละ 17.16 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อย มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 15 ราย ร้อยละ 11.16 (ตาราง 4)

สถานภาพ

สถานภาพการสมรสของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 69 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 51.49 รองลงมา มีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.09 และหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.43 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อย มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.99 (ตาราง 4)

ระดับการศึกษา

การศึกษาของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ที่ระดับต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 105 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 78.36 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.68 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยมีการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 8.96 (ตาราง 4)

ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนมากมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 117 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 87.30 รองลงมา เป็นหัวหน้าฝ่าย จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.40 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.20 (ตาราง 4)

ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท

ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท ของผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท 2.36 ปี มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทสูงสุด 8 ปี ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทต่ำสุด 1 ปี พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทระหว่าง 1 – 2 ปี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.39 รองลงมา มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทระหว่าง 3 – 4 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.66 มีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทระหว่าง 5 – 6 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.72 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยมีระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท 6 ปีขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.73 (ตาราง 4)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ประจำ)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,556.72 บาท มีรายได้ต่อเดือนสูงสุด 75,000 บาท รายได้ต่อเดือนต่ำสุด 4,500 บาทพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 6,000 บาท จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.73 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.66 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,000 บาทขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.18 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 6,001 – 7,000 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.46 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 7,001 – 8,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.97 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-9,000 บาท จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.99 (ตาราง 4)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้เสริม)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ให้ข้อมูลมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,252.00 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 7,500 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุด 300 บาทพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001 – 4,000 บาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 และผู้ให้ข้อมูลส่วนน้อยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,000 บาท จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 (ตาราง 4)

ตาราง 4 สถิติพรรณนาของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้หลัก) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้เสริม)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 134)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	122	91.04
ชาย	12	8.96
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	15	11.19
26-30 ปี	24	17.91
31-35 ปี	24	17.91
36-40 ปี	21	15.67
41-45 ปี	27	20.16
45 ปีขึ้นไป	23	17.16
เฉลี่ย = 36.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.29 สูงสุด = 52 ต่ำสุด = 20		
สถานภาพ		
โสด	43	32.09
สมรส	69	51.49
หย่าร้าง/หม้าย	18	13.43
แยกกันอยู่	4	2.99
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	105	78.36
อนุปริญญา	12	8.96
ปริญญาตรี	17	12.68
ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	117	87.30
หัวหน้าฝ่าย	14	10.40
หัวหน้าแผนก	3	2.20

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 134)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท		
1 – 2 ปี	97	72.39
3 – 4 ปี	25	18.66
5 – 6 ปี	9	6.72
6 ปี ขึ้นไป	3	2.23
เฉลี่ย = 2.36 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.351 สูงสุด = 8 ปี ต่ำสุด = 1 ปี		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ประจำ)		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	25	18.66
5,001 – 6,000 บาท	72	53.73
6,001 – 7,000 บาท	10	7.46
7,001 – 8,000 บาท	8	5.97
8,001 – 9,000 บาท	4	2.99
9,000 บาทขึ้นไป	15	11.18
เฉลี่ย = 7,556.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7,427.19 สูงสุด = 75,000 ต่ำสุด = 4,500		
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้เสริม)		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	12	48.00
1,001 – 2,000 บาท	10	40.00
3,001 – 4,000 บาท	2	8.00
4,000 บาทขึ้นไป	1	4.00
รายได้เฉลี่ย = 1,252.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1,540.05 สูงสุด = 7,500 ต่ำสุด = 300		

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ปัจจัยค้ำจุ้น คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพภาพในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ และได้แปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ในการศึกษาปัจจัยเชิงใจ ทางด้านความสำเร็จของงานแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จของงานมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 5)

ตาราง 5 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ความสำเร็จของงาน			
- ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	3.52	0.634	มาก
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.26	0.574	ปานกลาง
รวม	3.39	0.604	ปานกลาง

ปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลในด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับมากที่สุดคือ การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน จากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 และการให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 6)

ตาราง 6 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท จำกัด ปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ			
- การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน จากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน	3.33	0.623	ปานกลาง
- การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน จากเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่นๆ	3.21	0.576	ปานกลาง
รวม	3.27	0.600	ปานกลาง

ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านลักษณะของงาน มากที่สุดคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 และความยากง่ายของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 7)

ตาราง 7 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท
จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ลักษณะของงาน			
- ความยากง่ายของงาน	3.26	0.519	ปานกลาง
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง	3.31	0.578	ปานกลาง
รวม	3.29	0.549	ปานกลาง

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ในการศึกษาปัจจัยเชิงใจด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความรับผิดชอบ มากที่สุดคือ สภาพความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 และงานที่ได้รับมอบหมายให้ ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 8)

ตาราง 8 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท
จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ความรับผิดชอบ			
- สภาพความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน	3.58	0.675	มาก
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.51	0.702	มาก
รวม	3.55	0.689	มาก

ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.90 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มากที่สุดคือ โอกาสในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 และโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 9)

ตาราง 9 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน			
- โอกาสในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี	2.99	0.766	ปานกลาง
- โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น	2.81	0.685	ปานกลาง
รวม	2.90	0.726	ปานกลาง

ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านนโยบายและการบริหารงาน มากที่สุดคือ ให้งานได้เข้ารับการศึกษาดูงานและฝึกอบรมตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86 และการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่าเทียมกันทุกสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 10)

ตาราง 10 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นัท
จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านนโยบายและการบริหารงาน			
- ใหพนักงานได้เข้ารับการศึกษาดูงาน และฝึกอบรมตามลักษณะงานที่ รับผิดชอบ	2.86	0.894	ปานกลาง
- การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้นเท่าเทียมกันทุกสายงาน	2.73	0.685	ปานกลาง
รวม	2.80	0.790	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านเงินเดือน
อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้าน
เงินเดือน คือ มีการจ้างงานและให้เงินเดือนตามงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 (ตาราง 11)

ตาราง 11 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นัท
จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านเงินเดือน			
- มีการจ้างงานและให้เงินเดือนตามงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.31	0.740	ปานกลาง
รวม	3.31	0.740	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและให้กำลังใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 และผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารที่มีความชัดเจนและเป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 12)

ตาราง 12 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
- ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน	3.63	0.828	มาก
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน	3.51	.763	มาก
- ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและให้กำลังใจ	3.46	0.752	มาก
- ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารที่มีความชัดเจนและเป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างดี	3.39	0.735	ปานกลาง
รวม	3.50	0.770	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 การมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 และได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 13)

ตาราง 13 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์ นิต จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
- เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดี	3.43	0.687	มาก
- การมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.28	0.789	ปานกลาง
- ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานสูง	3.28	0.676	ปานกลาง
รวม	3.33	0.717	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านสถานภาพในการทำงาน

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านสถานภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านสถานภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสถานภาพในการทำงาน มากที่สุดคือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 และบริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและ สะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 14)

ตาราง 14 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด ปัจจัยด้าน ด้านสถานภาพในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานภาพในการทำงาน			
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.34	0.662	ปานกลาง
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน	3.20	0.691	ปานกลาง
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.17	0.643	ปานกลาง
รวม	3.24	0.655	ปานกลาง

ปัจจัยด้าน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ในการศึกษาปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 และความยุติธรรมของผู้บัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 15)

ตาราง 15 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิต
จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา			
- ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของ พนักงาน	3.33	0.691	ปานกลาง
- มีการประเมินผลงานจากการทำงาน อย่างยุติธรรม	3.30	0.694	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับ พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน	3.28	0.750	ปานกลาง
- ความยุติธรรมของผู้บัญชา	3.27	0.758	ปานกลาง
รวม	3.30	0.723	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ในการศึกษาปัจจัยคำจูนด้านความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูล
ในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 โดยให้ความสำคัญใน
องค์ประกอบย่อยด้านความมั่นคงในการทำงาน มากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมีความซื่อสัตย์ มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 และความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย จากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่
3.42 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 16)

ตาราง 16 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท จำกัด ปัจจัยจำแนก ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
- ความปลอดภัยใน ชีวิต ร่างกาย จากการปฏิบัติงานตามหน้าที่	3.42	0.740	มาก
- เพื่อนร่วมงานมีความซื่อสัตย์	3.59	0.758	มาก
รวม	3.51	0.749	มาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท จำกัด

ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท จำกัด

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นัท จำกัด ได้แก่ ปัจจัยสูงใจ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือ หรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ส่วนปัจจัยต่ำใจ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์และได้แปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยสูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านความสำเร็จของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้าน ความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยให้ความสำคัญใน องค์ประกอบย่อยปัญหาด้านความสำเร็จของงาน คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมี ความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 (ตาราง 17)

ตาราง 17 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้าน
ความสำเร็จของงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ความสำเร็จของงาน			
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.27	0.603	ปานกลาง
รวม	3.27	0.603	ปานกลาง

ปัจจัยเชิงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ

ในการศึกษาปัญหาด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับในระดับมาก คือ การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสาขางานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45 (ตาราง 18)

ตาราง 18 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนด์นิต จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านการ
ยกย่องนับถือหรือการยอมรับ

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ			
- การให้เกียรติและยอมรับนับถือใน ความสามารถของท่านจากเพื่อน ร่วมงานในสาขางานเดียวกัน	3.45	0.420	มาก
รวม	3.45	0.420	มาก

ปัจจัยเชิงใจ ด้านลักษณะของงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านลักษณะของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านลักษณะของงาน มาก คือ งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 รองลงมาคือ งานที่ทำในบริษัททำให้มีโอกาสพัฒนา ความสามารถขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 และงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 19)

ตาราง 19 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยเชิงใจ
ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ด้านลักษณะของงาน			
- งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ความสามารถ	3.42	0.641	มาก
- งานที่ทำในบริษัททำให้มีโอกาสพัฒนา ความสามารถขึ้น	3.33	0.764	ปานกลาง
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ	3.31	0.687	ปานกลาง
รวม	3.35	0.697	ปานกลาง

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ในการศึกษาปัญหาด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความรับผิดชอบ มากที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 และงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 20)

ตาราง 20 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้านความ
รับผิดชอบ

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ด้านความรับผิดชอบ			
- งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้และ ประสบการณ์	3.47	0.792	มาก
- งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์	3.36	0.770	ปานกลาง
รวม	3.42	0.781	มาก

ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้
ข้อมูลในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04
โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน คือ มีโอกาสที่จะ
ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04 (ตาราง 2)

ตาราง 21 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ปัจจัยเชิงใจ ด้าน
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน			
- มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อย่างเหมาะสม	3.04	0.703	ปานกลาง
รวม	3.04	0.703	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.20 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านนโยบายและการบริหารงาน มากที่สุดคือ มีความพอใจกับสวัสดิการต่างที่บริษัทมีให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 รองลงมาคือ บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 สามารถขอกู้และขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 และเปิดโอกาสให้พนักงานงานได้มีการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.06 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 22)

ตาราง 22 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ปัจจัยคำจูน
ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
นโยบายและการบริหารงาน			
- มีความพอใจกับสวัสดิการต่างที่บริษัท มีให้กับพนักงาน	3.32	0.762	ปานกลาง
- บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่าง ยุติธรรม	3.31	0.797	ปานกลาง
- สามารถขอกู้และขออนุญาตลางาน เพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.12	0.841	ปานกลาง
- เปิดโอกาสให้พนักงานงานได้มีการ ฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และประสบการณ์	3.06	0.733	ปานกลาง
รวม	3.20	0.783	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน

ในการศึกษาปัญหาด้านเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านเงินเดือน คือ การจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 (ตาราง 23)

ตาราง 23 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แชนคันท์ จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านเงินเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับปัญหา
เงินเดือน			
- การจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.20	0.793	ปานกลาง
รวม	3.20	0.793	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ในการศึกษาปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 และผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 24)

ตาราง 24 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ปัจจัยคำจูน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
- ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือ แนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา	3.16	0.717	ปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง จริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลา ปฏิบัติงาน	3.13	0.750	ปานกลาง
รวม	3.15	0.734	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูล
ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.25 โดยให้
ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ สภาพความเป็นมิตร
ความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25 (ตาราง 25)

ตาราง 25 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ปัจจัยคำจูน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับปัญหา
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
- สภาพความเป็นมิตร ความจริงใจจาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.25	0.733	ปานกลาง
รวม	3.25	0.733	ปานกลาง

ปัจจัยสำคัญ ด้านสถานภาพในการทำงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านสภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านสภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสภาพในการทำงาน มากที่สุดคือ ที่ตั้งของสำนักงานติดต่อดีสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 และท่านรู้สึกอึดอัดกับสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 26)

ตาราง 26 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์ นีท จำกัด ปัจจัยสำคัญด้านสถานภาพในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับปัญหา
สถานภาพในการทำงาน			
- ที่ตั้งของสำนักงานติดต่อดีสะดวก	3.36	0.770	มาก
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.26	0.671	ปานกลาง
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน	3.23	0.671	ปานกลาง
- สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัย และมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.17	0.731	ปานกลาง
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด	3.15	0.691	ปานกลาง
- ท่านรู้สึกอึดอัดกับสถานที่ทำงาน	3.11	0.762	ปานกลาง
รวม	3.21	0.716	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ในการศึกษาปัญหาด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มากที่สุดคือ การให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 รองลงมาคือ การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเป็นที่เข้าใจเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 และมีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย (ตาราง 27)

ตาราง 27 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ปัจจัยคำจูนด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับปัญหา
วิธีการปกครองบังคับบัญชา			
- การให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา	3.30	0.746	ปานกลาง
- การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเป็นที่เข้าใจเป็นอย่างดี	3.20	0.793	ปานกลาง
- มีการประเมินผลงานจากการทำงาน อย่างยุติธรรม	3.14	0.737	ปานกลาง
รวม	3.21	0.759	ปานกลาง

ปัจจัยคำจูน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ในการศึกษาปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.26 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ งานที่ทำในบริษัทมีความมั่นคงได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 (ตาราง 28)

ตาราง 28 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ปัจจัยคำจูน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับปัญหา
ความมั่นคงในการทำงาน			
- งานที่ทำในบริษัทมีความมั่นคงได้รับ			
ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.26	0.671	ปานกลาง
รวม	3.26	0.671	ปานกลาง

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

จากตาราง 29 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด ด้านปัจจัยเชิงใจ คือ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้ประจำ และรายได้เสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

ตาราง 29 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด ด้านปัจจัยงานใจ

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	sig
1. เพศ	47.047	0.349
2. อายุ	243.882	0.129
3. สถานภาพ	140.821	0.284
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	108.148	0.071
5. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	120.152*	0.013
6. ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท	115.559	0.845
5. รายได้ประจำ	232.714	0.266
6. รายได้เสริม	61.310	0.940

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

จากตาราง 30 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด ด้านปัจจัยงานใจ คือ เพศ โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้ประจำและรายได้เสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

ตาราง 30 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเพ็ญ แอนด์ นิต จำกัด ด้านปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	sig
1. เพศ	56.115*	0.046
2. อายุ	196.178	0.551
3. สถานภาพ	117.101	0.558
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	93.867	0.138
5. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	86.696	0.285
6. ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท	133.816	0.183
5. รายได้ประจำ	221.455	0.142
6. รายได้เสริม	68.873	0.551

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอตามวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 134 ชุด แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และได้ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 41-45 ปี มีสถานภาพ มีวุฒิทางการศึกษาค่ากว่าอนุปริญญา ตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทระหว่าง 1 – 2 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 6,000 บาท มีรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 1,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

ปัจจัยจุดใจ ทางด้านความสำเร็จของงานแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จของงานมากที่สุดคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยจูงใจ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มากที่สุดคือการให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน จากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 และการให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจาก เพื่อนร่วมงานในสายงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.21 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกระดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านลักษณะของงาน มากที่สุดคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 และความยากง่ายของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความรับผิดชอบ มากที่สุดคือ สภาพความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 และงานที่ได้รับมอบหมายให้ ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.90 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มากที่สุดคือ โอกาสในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.99 และโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านนโยบายและการบริหารงาน มากที่สุดคือ ให้นักงนได้เข้ารับการศึกษาดูงานและฝึกอบรมตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.86 และการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่าเทียมกันทุกสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยจูงใจด้านเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านเงินเดือน คือ มีการจ้างงานและให้เงินเดือนตามงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31

ปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยให้

ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและนอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.51 ผู้บังคับบัญชา มีการกระตุ้นและให้กำลังใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 และผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารที่มีความชัดเจนและเป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.43 การมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 และได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานสูง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านสภาพภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านสภาพภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสภาพภาพในการทำงาน มากที่สุดคือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.34 ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 และบริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและ สะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.30 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 ผู้บังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.28 และความยุติธรรมของผู้บัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความมั่นคงในการทำงาน มากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 และความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย จากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิทจำกัด

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิทจำกัด ได้แก่ ปัจจัยสูงใจ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน ส่วนปัจจัยต่ำใจ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์และได้แปลผลการวิจัยแยกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัญหาด้านความสำเร็จของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยปัญหาด้านความสำเร็จของงาน คือ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.27

ปัญหาด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ มากที่สุดคือ การให้เกียรติและยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.45

ปัญหาด้านลักษณะของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านลักษณะของงาน มากที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 รองลงมาคือ งานที่ทำในบริษัททำให้มีโอกาสพัฒนา ความสามารถขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.33 และงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัญหาด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความรับผิดชอบ มากที่สุดคือ งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 และงานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัญหาด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 โดยให้

ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน คือ มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.04

ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.20 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านนโยบายและการบริหารงาน มากที่สุดคือ มีความพอใจกับสวัสดิการต่างที่บริษัทมีให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 รองลงมาคือ บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.31 สามารถขอทุนและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.12 และเปิดโอกาสให้พนักงานงานได้มีการฝึกอบรมและศึกษาหาความรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.06 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัญหาด้านเงินเดือน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านเงินเดือน คือ การจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20

ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มากที่สุดคือ ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิดในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16 และผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.25 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ สภาพความเป็นมิตร ความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25

ปัญหาด้านสภาพในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านสภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านสภาพในการทำงาน มากที่สุดคือ ที่ตั้งของสำนักงานติดต่อดีสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.23 สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.17 บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม

และสะอาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.15 และท่านรู้สึกอึดอัดกับสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.11 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัญหาด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในปัญหาด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.21 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มากที่สุดคือ การให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.30 รองลงมาคือ การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเป็นที่เข้าใจเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 และมีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

ปัญหาด้านความมั่นคงในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.26 โดยให้ความสำคัญในองค์ประกอบย่อยด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ งานที่ทำในบริษัทมีความมั่นคงได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ด้านปัจจัยเชิงใจ คือ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้ประจำและรายได้เสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ด้านปัจจัยด้านใจ คือ เพศ โดยการทดสอบใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัท รายได้ประจำและรายได้เสริม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด โดยการทดสอบไ้ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลจากการทดสอบมีระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาถึงวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านปัจจัยเชิงใจ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ได้แก่ จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ได้แก่ การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่าน จากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน และการให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่นๆ ด้านลักษณะของงาน ได้แก่ ความยากง่ายของงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ได้แก่ โอกาสในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี และโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศดปรณั์ แสงทอง (2547) “ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน” พบว่า จากผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยกย่องนับถือ หรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน และสอดคล้องกับ สุพานิ สถัญญ์วานิช (2549) ที่กล่าวถึงแนวคิดความต้องการของ A.H. Maslow ไว้ซึ่งความต้องการที่มีความสอดคล้องกับผลการวิจัย คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการทางด้านปัจจัย 4 หมายถึงความต้องการในสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตมนุษย์ ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งที่ต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น หมายถึงการให้ความเคารพนับถือตามควรจากผู้อื่น

ปัจจัยคำจูน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ได้แก่ ให้นพนักงานได้เข้ารับการศึกษาดูงาน และฝึกอบรมตามลักษณะหน้าที่รับผิดชอบ และ การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่าเทียมกันทุกสายงาน ด้านเงินเดือน ได้แก่ มีการจ้างงานและให้เงินเดือนตามงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารที่มีความชัดเจนและเป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างดี ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การมีโอกาสนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน และ ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานสูง ด้านสภาพภาพในการทำงาน ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน และ บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน และความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุไรวิทย์ อุทัยนา (2548) “ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท บางกอก เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด” พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คือ เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และสอดคล้องกับ สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) ที่กล่าวถึงแนวคิดความต้องการของ A.H. Maslow ไว้ซึ่งความต้องการที่มีความสอดคล้องกับผลการวิจัย คือ ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป หมายถึง ความต้องการที่ตระหนักด้วยตนเองถึงสิ่งที่ต้องการนำมาเสริมเติมแต่งศักยภาพ และสามารถในการพัฒนาเอง ความต้องการทางด้านสังคม (Social affection needs) เป็นความต้องการความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆที่ตนเองครอบครองอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพียว แอนด์นิท จำกัด อยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ได้แก่ การให้เกียรติและยอมรับนับถือในด้านความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน ด้านลักษณะของงาน ได้แก่ งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ความสามารถ ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้อะไรและประสบการณ์ ด้านสภาพภาพในการทำงาน ได้แก่ ที่ตั้ง

ของสำนักงานติดต่อได้สะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรหาร ตั้งวรรณ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคปปิตอลแมกซ์” พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ ปัญหาในการปฏิบัติงาน ในระดับปานมาก คือ ด้านการยกย่องนับถือหรือการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพภาพในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพียว แอนด์นิท จำกัด ด้านปัจจัยเชิงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร จันทรแสนโรจน์ (2549) “ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท แม็กกลองฟู้ดส์ จำกัด” ซึ่งพบว่า ปัจจัยในเรื่องของ ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นสายปฏิบัติการ เงินเดือน ลักษณะงาน ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ นับถือ มีความพอใจในระดับมาก และ ความก้าวหน้าในการทำงานให้ความสัมพันธ์กับความพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องของระดับการศึกษานั้น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวลี อุทัยนา (2548) “ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท บางกอก เซ็นทรัลลิสซิ่ง จำกัด” ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของบริษัท บางกอก เซ็นทรัลลิสซิ่ง จำกัดผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อ สายงานในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือเพศ มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพียว แอนด์นิท จำกัด ด้านปัจจัยด้านอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิwa โยธา (2545) “งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ยูนิซัน จำกัด” ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ยูนิซัน จำกัด พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการทำงาน ในระดับมาก ในด้านของ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) “ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าปัจจัยเชิงใจมีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับ

ผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่
การทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากคนอื่น

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เพียว แอนด์ นิต จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษารูปแบบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และนำมาเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของ
พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความระดับความพึงพอใจที่ดีขึ้น ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพ และอีกทั้งปัจจุบันผู้วิจัยดำรงตำแหน่งในหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เพียว แอนด์ นิต จำกัด จึงขอเสนอแนะแนวทาง ออกตามปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจูนต่างๆ ดังนี้

ด้านปัจจัยเชิงใจ

1. ควรเพิ่มจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อปริมาณงานในแต่ละแผนก ซึ่งจะช่วยให้
งานที่พนักงานปฏิบัติดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้บังคับบัญชาควรเปิดใจยอมรับถึงความสามารถที่แท้จริงของพนักงาน ควรมี
การให้เกียรติ และยอมรับในความคิดเห็น ความสามารถของแต่ละบุคคล ได้แก่ มีการพิจารณาให้
รางวัลเพื่อเป็นการตอบแทนหรือ ประกาศเกียรติคุณ ให้กับแผนกที่มีผลงานยอดเยี่ยมในรอบปี รับ
เป็นแรงจูงใจภายนอกที่ทำให้พนักงานพอใจ และถือเป็นการให้เกียรติ และยอมรับในความสามารถ
ของพนักงาน

3. บริษัท เพียว แอนด์ นิต จำกัด ควรมีการวางแผนงานในการส่งเสริมพัฒนางาน
อย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ผลดีสำเร็จลุล่วงตาม
เป้าหมาย โดยส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานผู้นั้นมี
คุณสมบัติที่เหมาะสม

ด้านปัจจัยค่าจูน

1. บริษัท เพียว แอนด์ นิต จำกัด ควรมีโครงสร้างการบริหารอย่างเป็นระบบ แต่ละ
แผนกมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอ
ความคิดเห็นและแนวทางในการปฏิบัติงานและกำหนดแผนงานโดยรวมที่ชัดเจน ซึ่งทำให้
พนักงานทุกระดับเห็นภาพรวมพร้อมกัน ทำให้พนักงานทุกคนเห็นเหตุผลและความจำเป็น

2. บริษัท เพียว แอนด์ นิต จำกัด ควรพิจารณาเพิ่มเงินเดือน ให้แก่พนักงาน และมิ
การเพิ่มสวัสดิการ โบนัส เงินรางวัลพิเศษ กองทุนสะสม เงินช่วยเหลือครอบครัว เช่นกรณีอุทกภัย

ภัยพิบัติต่างๆ ให้ทำทุนเรียนดีสำหรับบุตรพนักงาน การให้พนักงานได้ไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถในการทำงานนั้นๆ ให้บรรลุผลงานตามที่ต้องการ และเพื่อเป็นการจูงใจในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

3. ผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการเสนอแนะวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาอาจลงมาร่วมงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำให้มีความเข้าใจภาวะที่แท้จริงในการปฏิบัติงาน เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นมากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้สึกที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจกับงานที่ตนทำ และผู้บังคับบัญชาควรมีการใช้คำพูดที่เป็นการจูงใจ ให้กำลังใจกับพนักงาน อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน

4. บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ควรสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปได้อย่างดี เมื่องานที่รับผิดชอบอยู่มีปริมาณมากเกินไปเพื่อนร่วมงานช่วยแบ่งเบาภาระ ควรสร้างความสามัคคีภายในหน่วยงาน สร้างความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานให้เหมือนกับเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เช่นการจัดแข่งขันกีฬาภายในผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่พนักงาน

5. บริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ควรจัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลอย่างทั่วถึงในส่วนเครื่องจักรในฝ่ายผลิต และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานและเพียงพอในแต่ละแผนก คอยตรวจสอบอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานมั่นใจในคุณภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และสถานที่ทำงานควรมีความสะดวกในการจัดการ และการจัดการที่จอดรถสำหรับพนักงานเป็นสัดส่วนเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

6. สถานที่ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีพื้นที่นั่งพักผ่อน คลายเครียด ไม่มีเสียง กลิ่น ฝุ่นละออง โดยการปลูกต้นไม้เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มความร่มรื่นของสถานที่ทำงานมีเครื่องปรับอากาศที่พอเพียงในสถานที่ทำงาน เพื่อเพิ่มความความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบพนักงานในแต่ละแผนก และแต่ละตำแหน่ง ของบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด ว่ามีความพึงพอใจต่างกันอย่างไร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ละเอียดชัดเจนมากขึ้น
2. ควรศึกษาแนวทางพัฒนาบุคลากร ด้วยวิธีการผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความรักต่อองค์กรแบบยั่งยืน
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารงานขององค์กร เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่คาดไว้
4. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เช่น ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความห่างไกลจากสถานที่ทำงาน
5. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัท เพียว แอนด์นิท จำกัด และธุรกิจผลิต และส่งออก อื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบ อันจะนำมาซึ่งข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

- กัญญาภรณ์ ศรีสุข. 2542. ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- คม สุวรรณพิมล. 2548. การจูงใจคน. กรุงเทพฯ: ยูเรก้า จำกัด.
- คนัย เทียนพูน. 2543. การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิกส์, เบียร์ และเฮอร์แมน. 2527. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. แปลโดย สมชาย หิรัญกิตติ. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม.
- ธงชัย ลั่นดวงษ์. 2539. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนากร จันทรแสนโรจน์. 2549. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู๊ดส์ จำกัด. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ธานินทร์ ศิปปาจารย์. 2544. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาธุรกิจ.
- นพ ศรีบุญนาท. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นันทิwa โยธา. 2545. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ยูนิชั่น จำกัด. กรุงเทพฯ: ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บรรยงค์ โตจินดา. 2546. การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- บรรหาร ตั้งวรรณ. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แคปิตอลแมกซ์ จำกัด. กรุงเทพฯ : ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด. 2548. ข้อบังคับบริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด. เชียงใหม่: บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด.
- _____. 2551ก. ข้อมูลพนักงานบริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด. เชียงใหม่: ฝ่ายบริหารและธุรการ บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด.
- _____. 2551ข. ทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ บริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด. เชียงใหม่: ฝ่ายบริหารและธุรการ บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด.

- _____ . 2551ค. รายงานการประชุมบริษัท เพียว แอนด์นิต จำกัด ครั้งที่ 5/2551.
 เชียงใหม่: ฝ่ายบริหารและธุรการ บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด.
- _____ . 2551ง. รายงานการประชุมฝ่ายบริหารและธุรการประจำเดือนกรกฎาคม
 2551. เชียงใหม่: ฝ่ายบริหารและธุรการ บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด.
- _____ . 2551จ. รายงานการประชุมฝ่ายบริหารและธุรการ มกราคม - กรกฎาคม
 2551. เชียงใหม่: ฝ่ายบริหารและธุรการ บริษัทเพียว แอนด์นิต จำกัด.
- บุษบง นันทพันธุ์. 2541. ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด
 (มหาชน) สาขาลำปาง. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2539. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส.
- ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมบุญ สายสรรพมงคล และธีระวัฒน์ ปิยะมงคล. 2539. ความพึงพอใจใน
 การทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ:
 ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พยอม วงศ์สารศรี. 2545. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ตุลา.
- ฟอร์มบัค และดีแวนน่า. 2550. การบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์. แปลโดย อรรถชัย ฒ ตะกั่ว
 หุ่น. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ยุทธพงษ์ กัวยวรรณ. 2543. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์,
- มงคล สุรศักดิ์ชัยสกุล. 2549. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัท
 เน็คทีรียอดิก ดอทคอม จำกัด. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์ .
- วันชัย เจริญสุข. 2544. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โฮลิสติกพับลิชชิง.
- วิวัฒน์ รัตนชำนาญ. 2540. ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานสุราจังหวัดเชียงใหม่.
 เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศตปกรณ์ แสงทอง. 2547. ปัจจัยงูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน. เชียงใหม่:
 ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
 ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- สายจิตร์ เหมทานนท์. 2546. ความพึงพอใจของ ผู้ประกอบการสถานบริการการสาธารณสุขต่อการ
 ให้บริการจัดการมูลฝอยติดเชื้อ. ขอนแก่น: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- สุดธิดา แก้วปลั่ง. 2545. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์
จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่: ปัญหาพิเศษปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุพานี สฤณภูวนิช. 2549. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. กรุงเทพฯ: บริษัท ซี
เอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).
- อรรถพร เพชรคง. 2546. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- อรจริย์ณ ตะกั่วทุ่ง. 2550. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- อุทัยพรรณ พันธุ์มณี. 2545. การบริหารการโฆษณาและการส่งเสริมการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- อุไรวลี อุทัยนา. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของบริษัท บางกอก เซ็นทรัลลิสซิ่ง จำกัด. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นคำตอบ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

☐

1. โสด

☐

2. สมรส

☐

3. หย่าร้าง/หม้าย

☐

4. แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐

1. ต่ำกว่าอนุปริญญา

☐

2. อนุปริญญา

☐

3. ปริญญาตรี

☐

4. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

☐

1. หัวหน้าฝ่าย

☐

2. หัวหน้าแผนก

☐

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ

6. ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานในบริษัทปี

7. ปัจจุบันท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- รายได้ประจำ.....บาท/เดือน
- รายได้เสริม.....บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านมีระดับความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยเชิงใจ					
1. ความสำเร็จของงาน					
- ปริมาณงานที่ได้รับมอบในปัจจุบัน					
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ					
- การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน					
- การให้เกียรติ และยอมรับนับถือในความสามารถของท่านจากเพื่อนร่วมงานในสายงานอื่นๆ					
3. ลักษณะของงาน					
- ความยากง่ายของงาน					
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความรับผิดชอบ					
- สภาพความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน					
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ ทำเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
- โอกาสในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี					
- โอกาสที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น					
ปัจจัยด้าน					
1. นโยบายและการบริหารงาน					
- ให้พนักงานได้เข้ารับการศึกษาคูงานและฝึกอบรมตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ					
- การพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเท่าเทียมกันทุกสายงาน					
2. เงินเดือน					
- มีการจ้างงานและให้เงินเดือนตามงานที่ได้รับมอบหมาย					
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
- ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน					
- ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารที่มีความชัดเจนและเป็นที่เข้าใจเป็นอย่างดี					
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองจริงใจเสมอทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ผู้บังคับบัญชามีการกระตุ้นและให้กำลังใจ					
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
- การมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
- เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีกันดี					
- ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานสูง					
5. สถานภาพในการทำงาน					
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา					
- ความยุติธรรมของผู้บัญชา					
- ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน					
- ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน					
- มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม					

ปัจจัยที่มีผล	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ความมั่นคงในการทำงาน					
- ความปลอดภัยใน ชีวิต ร่างกาย					
จากการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
- เพื่อนร่วมงานมีความซื่อสัตย์					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียวเฮนด์นิท

จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ ท่านมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยเชิงใจ					
1. ความสำเร็จของงาน					
- จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน					
มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ					
- การให้เกียรติและยอมรับนับถือใน					
ความสามารถของท่านจา เพื่อนร่วมงาน					
ในสายงานเดียวกัน					
3. ลักษณะของงาน					
- งานที่ปฏิบัติต้องอาศัยความรู้ ทักษะ					
ความสามารถ					
- งานที่ได้รับมอบหมายให้ทำเหมาะสมกับ					
งานที่รับผิดชอบ					

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- งานที่ทำในบริษัททำให้มีโอกาพัฒนา ความสามารถขึ้น					
4. ความรับผิดชอบ					
- งานที่ทำอยู่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์					
- งานที่ปฏิบัติอยู่ทำให้เพิ่มความรู้และ ประสบการณ์					
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
- มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่าง เหมาะสม					
ปัจจัยคำถาม					
1. นโยบายและการบริหารงาน					
- บริษัทมีระบบการให้โบนัสอย่างยุติธรรม					
- มีความพอใจกับสวัสดิการต่างที่บริษัทมี ให้กับพนักงาน					
- สามารถขอกูและขออนุญาตลางานเพื่อ ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
- เปิดโอกาสให้พนักงานงานได้มีการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์					
2. เงินเดือน					
- การจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนไม่เหมาะสม กับความรู้ความสามารถของท่าน					
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
- ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะหรือแนวคิด ในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา					

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง จริงใจเสมอ ทั้งในและ นอกเวลาปฏิบัติงาน					
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน - สภาพความเป็นมิตร ความจริงใจจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					
5. สถานภาพในการทำงาน - ท่านรู้สึกอึดอัดกับสถานที่ทำงาน					
- บริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด					
- ภายในห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้ดีมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
- อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
- ที่ตั้งของสำนักงานติดต่อได้สะดวก					
- สถานที่ในการจอดรถสะดวก ปลอดภัยและมีเพียงพอต่อความต้องการ					
6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา - การให้โอกาสปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา					
- การสั่งการของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเป็นที่เข้าใจเป็นอย่างดี					
- มีการประเมินผลงานจากการทำงานอย่างยุติธรรม					

ปัญหาด้าน	ระดับปัญหาในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ความมั่นคงในการทำงาน - งานที่ทำในบริษัทมีความมั่นคงได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					

๐๐๐ ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ๐๐๐



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ប្រភព៖ អ្នកស្រាវជ្រាវ

ឧប - ត្ថាប្ប

นางสาวสุรีพร ชำนาญศิลป์

เกิดเมื่อ

7 เมษายน 2526

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543 มัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสิรินธร จังหวัดสุรินทร์

พ.ศ. 2548 ประดิษฐานที่ (บริหารธุรกิจ) สาขาการตลาด

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน บริษัทเพ็ชว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป