

# บทที่ 1

## บทนำ

### สถานการณ์และปัญหา

จากภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดขึ้นใน 6 ปีก่อน และสามารถพัฒนาให้ฟื้นความรุนแรง และอยู่ระหว่างการพักฟื้น ทว่า วิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ทำให้การส่งออกของไทยลดลง ปัจจัยเหล่านี้ ไม่สามารถควบคุมได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ส่งผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากรายได้หลักของประเทศมาจากการส่งออกเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้การลงทุนในประเทศลดน้อยลง มีการเคลื่อนย้ายการลงทุน จากประเทศไทยไปยังประเทศจีน ซึ่งเป็นมหาอำนาจเศรษฐกิจในเอเชีย ทั้งนี้เพราะแรงงานมีคุณภาพ มีค่าจ้างแรงงานที่ต่ำกว่า เนื่องจากแรงงานเป็นปัจจัยร่วมในการสร้างผลผลิตของประเทศ และเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ จำนวนมูลค่าการส่งออกจะขยับปรับสูงขึ้นได้ จะต้องมีแรงงานที่มีขีดความสามารถ เพื่อช่วยลดต้นทุนการผลิตสามารถตอบสนองการจัดการสมัยใหม่ได้นั้น แรงงานต้องได้รับการดูแลด้านสวัสดิการ เพิ่มขีดความสามารถ มีหลักประกันในชีวิต มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีรวมถึงขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ประเทศไทยในระยะที่ผ่านมา มีการพัฒนาอุตสาหกรรมไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดโรงงานอุตสาหกรรมมาก จากการส่งเสริมการลงทุนของภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ ในเขตปริมณฑล และภูมิภาค จึงมีโรงงานอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ขึ้น โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา ก็เป็นประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับการส่งออกของประเทศ โดยเฉพาะในเขตพื้นที่ภาคใต้ ซึ่งมีวัตถุดิบ โดยผลิตแปรรูปไม้ยางพารา และครกภัณฑ์จากไม้ยางพารา เพื่อส่งออกในทวีปเอเชีย และทวีปยุโรปเป็นส่วนใหญ่ มีบริษัทที่เป็นของคนไทย และบริษัทร่วมทุนกับต่างชาติทำให้มีการจ้างงานเป็นจำนวนมาก

ภายใต้นโยบาย ในการพัฒนาของรัฐบาลให้กระทรวงแรงงานเพิ่มขีดความสามารถเป็นกระทรวงเศรษฐกิจจึงต้องมีความจำเป็นพัฒนาแรงงานให้มีศักยภาพเพียงพอในการแข่งขันของประเทศและอยู่บนพื้นฐานของความมีหลักประกันในอาชีพ มีความมั่นคงในชีวิต มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี ภาครัฐ ผู้บริหาร โรงงานอุตสาหกรรม และลูกจ้างต้องร่วมกันตระหนักถึงความสำคัญในพื้นฐานในการผลิต และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

การสร้างมาตรการการเสริมฐานการผลิต มีรูปแบบที่หลากหลาย มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี สร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ ลดต้นทุนการผลิต เพิ่มคุณภาพ และรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการและพลังงาน

ความสำเร็จการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วนของกระทรวงแรงงาน และผู้ประกอบการการผลิต นอกจากอาศัยเครื่องมือ และระบบทำงานที่ดีแล้ว ปัญหาที่จะต้องพัฒนาคือ การทำงานของคน หรือตัวบุคคลก็มีความสำคัญเท่า ๆ กัน ถึงแม้จะมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีระบบการทำงานที่ก้าวหน้า แต่ก็ล้มเหลวไม่อาจดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ ตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ หรือว่ามีความเจริญก้าวหน้าในทางวิชาการ หรือคิดค้นประดิษฐ์เครื่องมือให้มีประสิทธิภาพเพียงใดก็ตาม แต่ต้องอาศัยคน ที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสม และพัฒนาไปพร้อม ๆ กับเครื่องมืออุปกรณ์ รวมทั้งเทคโนโลยี

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า องค์กรประกอบที่สำคัญจะดำเนินการด้านบริหารเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจให้ประสบความสำเร็จตามภารกิจของกระทรวงแรงงาน คือ คน ผู้ใช้แรงงาน (Labour) ต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ความพึงพอใจในงานของผู้ใช้แรงงานมีความจำเป็นเบื้องต้นที่ต้องทราบและปรับปรุงแก้ไข เพราะความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ถ้าองค์กรใดสามารถรู้ถึงความต้องการของพนักงาน รู้ถึงปัจจัยที่เป็นปัญหาในการทำงานที่จัดการตอบสนองในสิ่งที่พนักงานยังขาด และให้มีความต้องการได้ พนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้เอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา ในเขตพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผลิตและส่งออกไปยังประเทศจีน ญี่ปุ่น และทวีปยุโรปเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าการส่งออกของจังหวัด และเพิ่มเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาลำดับขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต ภาพรวมทั้ง 8 องค์ประกอบ และในแต่ละองค์ประกอบย่อย
2. ทำให้ทราบลำดับความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละองค์ประกอบของงาน ซึ่งทำให้โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา อาจปรับปรุงระดับความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับต่ำให้สูงขึ้น ส่วนระดับความพึงพอใจในงานที่อยู่ในระดับสูงแล้ว ก็อาจให้คงสภาพต่อไป
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังต่างๆ เพื่อจะได้พัฒนาองค์กร บุคลากร สร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ซึ่งเป็นประโยชน์กับผู้บริหาร และภาคราชการ ซึ่งดูแลผู้ใช้แรงงาน และตัวพนักงานเอง

## บทที่ 2

### ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิด

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะเสนอเป็นลำดับหัวข้อดังนี้ ความหมายของความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของ Maslow แนวคิดความต้องการของ Herzberg และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน กรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามปฏิบัติการ และสมมติฐานในการวิจัย

#### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความหมายของความพึงพอใจในงาน ในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม จากนักวิชาการ ได้อธิบายและนิยามความหมายของความพึงพอใจในงาน พอรวบรวมได้ ดังนี้

Applewhite: (1965 อ้างใน วุฒินันท์ วิมลศิลป์ 2533:20) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ซึ่งมีความหมายกว้างขวาง รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้วย เช่น มีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้ที่ได้รับ

Morse ( 1953:25 อ้างใน ดิลก มุลวงษ์ 2537:4) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าได้รับการสนองความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความตึงเครียดน้อยลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Blum and Naylor (1968:364 อ้างใน สุชาติ นิภานันท์ 2526: 14) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งได้ผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานการณ์ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Davis (1981: 83 อ้างใน วุฒินันท์ วิมลศิลป์ 2533:20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจหรือความไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคนงานที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

Vroom (1968:99 อ้างใน เปล่งศรี อินคินันท์ 2526:23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้ เพราะว่าความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมาก กับทัศนคติที่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่า ขวัญในการทำงานนั้น Vroom กล่าวว่า มีความหมายแคบกว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน แต่ในความเห็นของ Blum and naylor (1968:364 อ้างในเปล่งศรี อินคินันท์ 2526:23) ซึ่งทำงานวิจัยในสาขาจิตวิทยาเกี่ยวกับทางอุตสาหกรรมในความเห็นเกี่ยวกับหน้าที่หรือทัศนคติที่ดีต่อความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญ ในวงการอุตสาหกรรม โดยกล่าวว่า ถึงเป็นความพึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานก็ตาม ความหมายที่แตกต่างกัน ก็คือ ความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติที่ดีทั่วไปต่องาน ซึ่งเป็นผลรวมของทัศนคติหลาย ๆ อย่าง ทั้งนี้ เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้

Good (1973:320 อ้างใน สุทธิชัย คมสาคร 2524:17) กล่าวว่า ความพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา

Secord and Bockman (1964:391 อ้างใน เปล่งศรี อินคินันท์ 2526: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กร อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด และค่านิยมของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารควรจะได้ติดตามศึกษาอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะในระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน เช่น เปลี่ยนนโยบาย ผู้บริหาร และองค์ประกอบอื่น ๆ เพื่อสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อจะได้ทำการ

แก้ไขปรับปรุงองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เชื่อหรือสนองความต้องการของบุคลากรตลอดไปเพื่อให้องค์กรได้ดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ ความรู้สึกในความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในการมีส่วนร่วม ในวัตถุประสงค์เดียวกัน และมีความพอใจในวัตถุประสงค์นั้น ความพร้อมที่จะทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงาน

Smith and Kendoll (1967:37 อ้างใน เปล่งศรี อังคนินันท์ 2526:25) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง ส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

Smith (1955: 114-115 อ้างใน เปล่งศรี อังคนินันท์ 2526:25) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรี-วิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

Tvanceevic and Donelly (1968:172-177 อ้างใน เปล่งศรี อังคนินันท์ 2526:26) ให้คำจำกัด ความไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เห็นด้วยของคณงานที่มีต่อการทำงานของเขาในปัจจุบัน

French (1964:28-29 อ้างใน เปล่งศรี อังคนินันท์ 2526:27) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพของงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือการบริหารที่ดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

มีทฤษฎีหลายทฤษฎีถูกนำมาใช้อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคคล แต่ก็ไม่มีทฤษฎีใดที่สมบูรณ์ เพราะความพึงพอใจในงานเป็นปรากฏการณ์ทางจิต อันเกิดจากสาเหตุที่ซับซ้อน และมีองค์ประกอบหลายอย่างที่จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานพอจะสรุปทฤษฎีความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

## ทฤษฎีที่ 1

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow ( Maslow's General Theory of Humman Motivation)

มาสโลว์ (Maslow 1954:80 อ้างใน แปลงศรี อิงคนิพันธ์ 2526:34-37) ได้เขียนทฤษฎีสิ่งจูงใจ (Motivator Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีซึ่งมาสโลว์ กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุดขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอยู่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น จากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs ) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการทางด้านอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้ว องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วย วิธีทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง
2. ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Estrum or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเอง ในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่น ยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนคติของตน

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีที่จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการตั้งแต่ระดับที่ 1 ถึง 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสนองความต้องการในลำดับต้น ๆ

## ทฤษฎีที่ 2

ทฤษฎีปัจจัย ของ Herzberg (Two-Factor Theory)

Herzberg, Bausners and Snyderman (1957:157 อ้างใน เปล่งศรี อิงคินันท์ 2526:39-40) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสององค์ประกอบ ของ Herzberg (Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น Motivation-Maintenance Theory หรือ Motivation-Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน Herzberg และคณะ ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบงานหรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผล จากการวิเคราะห์



ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว Herzberg เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานเป็น ตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานอย่างยิ่ง
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เพื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ได้บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคล ในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเนื้อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

1. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary a Welfare) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้มีความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-Personal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนั่นคือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
6. สถานภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานที่แห่งใหม่
8. ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค่าจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริช เบอร์ก (Herzberg) คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้น จะเป็นผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงานและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำกล่าวคือ ปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูนอยู่แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้

หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ถ้าไม่มีปัจจัยค่าจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำแต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮร์เบอร์ก (Herzberg) ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โสภณ ธนมาย (2517 : บทคัดย่อ อ้างใน ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์ 2538:18) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 24 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ในหมู่บ้านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานกลางมีความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ระดับค่อนข้างสูง และในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนทำให้ระดับความพึงพอใจในงานต่ำลงมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยเกี่ยวกับการบังคับบัญชา ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร และปัจจัยเกี่ยวกับเงินเดือน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ

สุดสาคร พุทธิ และคณะ (2517:217 อ้างใน ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์ 2538:19) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานของนักรักษาภาพบำบัด จำนวน 120 คน พบว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักรักษาภาพบำบัดมีได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือนที่ได้รับหากแต่ขึ้นอยู่กับการบริหารงานซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ขวัญและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงหรือต่ำ ปัจจัยดังกล่าวนี้ คือ เรื่องเกี่ยวกับการแบ่งงานในแผนกภาพบำบัด จำนวนผู้บังคับบัญชา

สถานภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและ โอกาสที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้เล่าเรียนมาในการทำงาน

จารุวรรณ เสวกวรรณ (2518: บทคัดย่อ อ้างใน นิติ ตันเจริญ 2538:22-23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูงแต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการและ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

ปราณี อารยศาสตร์ (2519: บทคัดย่อ อ้างใน นิติ ตันเจริญ 2538: 23) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียน และวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 163 คน พบว่าผู้บริหารระดับวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานคือความมั่นคงในการทำงาน รองลงมาได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารทั้งสองระดับมีความเห็นตรงกันว่าเงินเดือน และ ตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

สมจิต โยระคง (2519:บทคัดย่อ อ้างใน สมชาย ชัยอุยर्थ 2537:31) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์สภาพความพึงพอใจบางประการในอาชีพครูเกษียณในโรงเรียน และวิทยาลัยเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 98 คน ผลการวิจัยพบว่าครูเกษียณกรรม มีความพึงพอใจมากต่องานอาชีพของตน (ต่อปัจจัยที่กำหนด) และจัดลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า รายได้ในอาชีพ สิทธิและผลประโยชน์ สวัสดิการและบริการ อธิปไตยของสถานที่ทำงาน งานที่ร่วมรับผิดชอบ การช่วยเหลือทางสังคม ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพนักเรียน นักศึกษา

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังของครูเกษียณ สถานภาพสมรส การศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงานกับความพึงพอใจในปัจจัยต่าง ๆ พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง และสำคัญทางสถิติ

มนูญ บุญเชิด (2519: อ้างใน คิลก มุลวงษ์ 2537:17) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ความรู้สึก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 11 องค์ประกอบ จำนวนตัวอย่าง 354 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ การเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ นโยบายในการนิเทศก์ และผลสัมฤทธิ์ของงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้า ความมั่นคงของงาน และลักษณะการบริหารงาน

สุวรรณ สุวรรณผล (2520 :บทคัดย่อ อ้างใน สานิตย์ บุญรัตพันธุ์ 2538:20) ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงานของ ผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติอยู่ในโรงพยาบาลจิตเวช ในประเทศไทยนั้น โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นไปในเชิงปฏิฐาน แต่มีความพึงพอใจในงาน และสิ่งแวดล้อมเป็นไปในเชิงนิเสธ

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2521 : อ้างใน วุฒินนท์ วิมลศิลป์ 2533:46) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ทฤษฎีความพึงพอใจในงานตำรวจ พ.ศ. 2521 ผลการทดสอบด้วย ข้อมูลประจักษ์ในประเทศไทย โดยในการวัดตัวแปรได้ใช้มาตรวัด ซึ่งประยุกต์มาจากมาตรวัดที่นิยมทั่วไปจำนวน 7 มาตรวัด ศึกษาข้าราชการตำรวจชั้นประทวน ในสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 69 แห่ง จำนวน 520 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้โครงสร้าง ความอบอุ่นในองค์กร และเอกลักษณ์ขององค์กรซึ่งเป็นตัวแปรบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานตำรวจ นอกจากนี้ จากสามตัวแปร บรรยากาศองค์กรข้างต้น มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ 2 ตัวแปร บุคลิกภาพตำรวจ

Jarivittayanon (1979 : อ้างใน วุฒินนท์ วิมลศิลป์ 2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า โดยส่วนรวม อาจารย์ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในอาชีพการสอนและการวิจัย แต่ไม่พอใจในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัว บางประการอันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระยะทาง จากบ้านไปสถาบัน ล้วนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่พบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

สกุล แสงแก้ว (2522:72-73 อ้างใน สมชาย ชัยยุทธ์ 2537:33) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจของตำรวจชั้นประทวน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล จำนวน 570 นาย ผลการวิจัยพบว่า ตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล มีความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานในระดับสูงสุด มีความพึงพอใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน ความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ศักดิ์ศรีของอาชีพ และการปกครองบังคับบัญชา ยังอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในอันดับต่ำสุด

มานี ไชยธินวัณศิริ และคณะ (2524: บทคัดย่ออ้างใน ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ 2538:21) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2523 ถึงเดือนมกราคม 2524 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จนทำให้คิดจะลาออกจากมหาวิทยาลัย หรือย้ายโอนหน่วยงานก็คือ นโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีต่อหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง การบริหารงานของอธิการบดี คณบดี และหัวหน้าภาควิชา โอกาสในการศึกษาต่อ โอกาสในการปฏิบัติงานที่สำคัญ การถืออาวุโส และคุณวุฒิโดยไม่คำนึงถึง ความสามารถ สภาพแออัดของที่ทำงาน ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างกับนักศึกษา เพื่อนอาจารย์และผู้บริหาร รายได้ ส่วนปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจในการทำงานมากที่สุดคือ งานการสอนตรงกับแขนงวิชาที่จบการศึกษา หรือตรงกับความถนัดที่ตนมีอยู่

สัมภรณ์ หุยากรณ์ (2524:บทคัดย่อ อ้างใน ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ 2538:21) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาระดับตำบล จำนวน 199 คน เพื่อศึกษาระดับความพอใจในการทำงาน เปรียบเทียบความสำคัญขององค์ประกอบ สาเหตุความพอใจในการทำงาน รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพอใจในการทำงานของผู้บริหารที่มีตำแหน่งต่างกัน คือครูใหญ่ และอาจารย์ใหญ่ โดยอาศัยทฤษฎีสองปัจจัย ของเอิร์ช เบอร์ก

ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โดยรวมในด้านองค์ประกอบของใจสูงกว่าองค์ประกอบค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม จัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของความพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ธีรา เหมินทร์ (2524:บทคัดย่อ อ้างใน เปร่งศรี อิงคินันท์ 2526:47) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 233 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
2. สาเหตุสำคัญที่ทำให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการในเรื่องที่พัก สวัสดิการในการรักษาพยาบาล และการบริหารงานในหน่วยงาน
3. พยาบาลที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง อายุ ระยะเวลาราชการ แรงจูงใจให้สัมฤทธิ์วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน รายได้ สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ไอรส วงษ์สิทธิ์ (2528: บทคัดย่ออ้างใน สมชาย ชัยอุทัย 2537:35) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลการวิจัยปรากฏว่า ร้อยละ 58.0 ของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พอใจในการปฏิบัติงานและเนื้อหาความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่น ๆ พบว่า ปริมาณงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ที่ได้จากงานอุปกรณในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในขณะที่ปัจจัยในด้านองค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร และการจัดการในหน่วยงาน คือ ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวนบุตรที่มีชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดิลก มุลวงษ์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานพนักงานฝ่ายผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดด้านการได้

รับการยกย่องนับถือในงาน ด้านที่ต่ำที่สุดคือ ตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนปัจจัยที่มีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การศึกษาระยะเวลาทำงาน ระดับเงินเดือน

#### กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และผลงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้ว ทำให้คัดเลือกตัวแปรอิสระที่น่าสนใจที่จะศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ให้ครอบคลุม 8 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งคัดแปลงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) นโยบายการบริหาร (Company Policy and Administration) เงินเดือนและสวัสดิการ (Compensation & Benefits) ความก้าวหน้า (Advancement) ความมั่นคงในงาน (Security) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) ดังแผนภาพข้างล่าง

แผนภูมิที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
<b>ตัวแปรด้านภูมิหลัง</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับการศึกษา</li> <li>- สถานภาพการสมรส</li> <li>- ความรับผิดชอบผู้อื่น</li> </ul> <b>ในครอบครัว</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท</li> <li>- รายได้</li> <li>- ประวัติการเปลี่ยนงาน</li> </ul>	<b>ความพึงพอใจในงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะของงานที่ทำ</li> <li>- ความก้าวหน้าในการทำงาน</li> <li>- นโยบายและการบริหารองค์กร</li> <li>- การได้รับการยกย่องนับถือ</li> <li>- เพื่อนร่วมงาน</li> <li>- ผู้บังคับบัญชา</li> <li>- สภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ</li> </ul>



## ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วยข้อมูลภูมิหลัง ได้แก่

- ระดับการศึกษา
- สถานภาพการสมรส
- ความรับผิดชอบผู้อื่นในครอบครัว
- ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท
- รายได้
- ประวัติการเปลี่ยนงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยประเด็นที่นำมาศึกษา มี 8 ด้าน

- ลักษณะของงานที่ทำ
- ความก้าวหน้าในการทำงาน
- นโยบายและการบริหารองค์กร
- การได้รับการยกย่องนับถือ
- เพื่อนร่วมงาน
- ผู้บังคับบัญชา
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีของพนักงานฝ่ายผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่องานของตนเอง ในประเด็นต่าง อันได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การได้รับการยกย่องนับถือ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทน และสวัสดิการ

2. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่มีความน่าสนใจท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ
3. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นกว่าเดิม
4. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง หลักการหรือแนวทางของบริษัทหรือองค์กรที่ได้วางไว้ให้พนักงานปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้องค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรได้วางไว้
5. การได้รับการยกย่องนับถือ หมายถึง ความภูมิใจการได้รับการยกย่อง ชมเชย การได้รับการยอมรับนับถือ ในความรู้ความสามารถทั้งขณะปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงานสำเร็จ จากผู้ร่วมงานและบุคคลภายนอกที่ทำงานทำให้เกิดความพอใจในความสำเร็จของตน
6. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมบังคับบัญชาได้แก่ การสั่งงาน มอบหมายงาน สอนงาน กำกับ ตรวจสอบดูแล ให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผลของผู้ใต้บังคับบัญชา สนใจในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และหน่วยงาน
7. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานร่วมกันในระดับเดียวกันมีการติดต่อประสานงานกันและความสัมพันธ์ภาพที่ดี
8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สถานที่ต่าง ๆ ในที่ทำงานที่ทำให้พนักงานมีความปลอดภัย ความสะดวกสบายในขณะที่ปฏิบัติงาน
9. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ส่งตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปของเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าใช้จ่ายส่วนตัวต่าง ๆ และผลประโยชน์สิทธิต่าง ๆ อันเกิดจากการเป็นพนักงานของบริษัท
10. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษา ของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3 , มศ.1 – มศ.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6,มศ.4-มศ.5) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาหรือเทียบเท่า
11. รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่พนักงานได้จากการทำงานในสถานประกอบการ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท กับสูงกว่า 4,000 บาท

12. ความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัว หมายถึง การที่พนักงานต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่อผู้อื่น เช่น บิดา มารดา บุตร หลาน ญาติที่น้อง

13. ประวัติการเปลี่ยนงาน หมายถึง การที่พนักงานเคยทำงานที่อื่นมาก่อนหรือไม่ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานที่ทำงานกับบริษัทปัจจุบันเป็นแห่งแรกกับพนักงานที่เคยทำงานที่อื่นมาก่อน

14. ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีของการทำงานอยู่บริษัทปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 1 ปี / 1-3 ปี, 4-6 ปี, มากกว่า 6 ปี

### สมมติฐานในการศึกษา

จากแนวความคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า พนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่า (เนื่องจากพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หรือมี โอกาสสมัครสอบแข่งขันภายใน เมื่อบริษัทมีตำแหน่งว่างลง จึงน่าจะมี ความพึงพอใจในงานสูงกว่า)
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด (เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสจะต้องมีความรับผิดชอบต่อครอบครัวเพิ่มขึ้น และมีความต้องการมั่นคงในการทำงานมากเห็นประโยชน์ของงานที่ทำ อยู่มากขึ้น จึงน่าจะมี ความพึงพอใจในงานสูงกว่า)
3. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน (เนื่องจากผู้วิจัยคาดว่าระยะเวลาของการทำงานในบริษัทนี้น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน เพราะการทำงานอยู่กับบริษัทนาน ๆ จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร)
4. พนักงานที่ต้องรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่น ในครอบครัวเป็นจำนวนมาก จะต้องมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นน้อยกว่า

5. พนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า (เนื่องจากพนักงานที่มีเงินเดือนสูงต่อก็อาจพอใจในเงินเดือนของตน ซึ่งความพอใจในเงินเดือนเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งของความพึงพอใจในงาน)
6. พนักงานที่ไม่เคยเปลี่ยนงาน (ทำงานบริษัทที่เป็นแห่งแรก) จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่เคยเปลี่ยนงานมาแล้ว ก่อนที่จะมาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน (เนื่องจากพนักงานที่ไม่เคยเปลี่ยนงานหรือทำงานที่นี่เป็นแห่งแรก คงจะมีใจรักและมีความผูกพันกับบริษัทมากกว่า จึงทำจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า)

# บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษา เป็นขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ และการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา ในจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยเจาะจงโรงงานที่มีพนักงานตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป จะสุ่มตัวอย่าง ประมาณร้อยละ 10-20 ของจำนวนตัวอย่าง โดยพยายามให้กลุ่มตัวอย่างอยู่ในฝ่ายผลิต จำนวน 350 คน ใน 10 บริษัท ดังนี้

1. บจก. ไทยนครพาราวิวด์ 308 หมู่ที่ 9 ถ.จันดี-สวนขัน ต.จันดี อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช
2. บจก. เอเชียน เวิลด์ อินเตอร์ กรุ๊ป 28 หมู่ที่ 2 ต.หนองหงส์ อ.ท่งสง จ.นครศรีธรรมราช
3. บจก. ท่งสงพาราวิวด์ 216 หมู่ที่ 4 ต.นาโพธิ์ อ.ท่งสง จ.นครศรีธรรมราช
4. บจก. ท่งสงเฟอร์นิเจอร์ 216 หมู่ที่ 4 ต.นาโพธิ์ อ.ท่งสง จ.นครศรีธรรมราช
5. บจก. ชูศักดิ์ภาคใต้ พาราวิวด์ 422 หมู่ที่ 2 ต.ฉำใหญ่ อ.ท่งสง จ.นครศรีธรรมราช
6. บจก. เซาท์เซ็นสยาม พาราวิวด์ 180 หมู่ที่ 1 ต.ชะมาย อ.ท่งสง จ.นครศรีธรรมราช
7. บจก. ชูศักดิ์ ยู เนียน พาราวิวด์ 255 หมู่ที่ 3 ต.ปรึก อ.ท่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช
8. บจก. ไฟ โอ เนีย วิวด์ อินคัส ตริ 131 หมู่ที่ 7 ต.ปรึก อ.ท่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช
9. บจก. เขามหาชัย พาราวิวด์ 13/3 หมู่ที่ 5 ต.นาทราย อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช
10. บจก. เขามหาชัย พาราวิวด์ 13/3 หมู่ที่ 5 ต.นาทราย อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช

โดยให้หัวหน้าฝ่ายบุคคลเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้พนักงาน และเก็บแบบสอบถามโดยผู้ศึกษาเอง

### 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามภูมิหลัง ของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส บุคคลที่ต้องรับผิดชอบ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาทำงาน แผนงาน ที่ทำการเปลี่ยนแปลงงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่ปฏิบัติ

ส่วนที่ 2 แบบจัดความพึงพอใจในงาน ตามทฤษฎีของ Herzberg ใช้เพียง 8 องค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ โดยใช้แบบจัดทัศนคติแบบมาตรฐาน ประเมินค่าร่วม(The Method of Summated Rating Scale) ของ Likert มีประโยชน์เชิงบวก และเชิงลบ ในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเปิด ให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และได้ข้อเสนอแนะ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 2 กรณี คือ กรณีที่ข้อความมีความหมายเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้คือ ถ้าเลือกคำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งให้ 5 คะแนน เลือกตอบเห็นด้วยให้ 4 คะแนน เลือกตอบไม่แน่ใจให้ 3 คะแนน เลือกตอบไม่เห็นด้วยให้ 2 คะแนน และเลือกตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งให้ 1 คะแนน สำหรับข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (Negative) การให้คะแนนคำตอบ จะเป็นในทางกลับกันกับกรณีแรก

ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนรวมจากทุกข้อ ซึ่งครอบคลุม 8 องค์ประกอบ ของความพึงพอใจในงาน และบางกรณีพิจารณาคะแนนเฉลี่ยแยก ตามองค์ประกอบ

ตารางที่ 3.1 ตัวชี้วัดความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ของแบบที่จัดสร้างขึ้น

ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ	ข้อความหรือประโยคในแบบวัด		จำนวนข้อ
	เชิงบวก	เชิงลบ	
1. ลักษณะของงานที่ทำ	10,13,14,15	11,12	6
2. ความก้าวหน้าในการทำงาน	6,8,9	7	4
3. นโยบายและการบริหารองค์กร	34,35,37	36,38	5
4. การได้รับการยกย่องนับถือ	26,27	28	3
5. เพื่อนร่วมงาน	21,23,25	22,24	5
6. ผู้บังคับบัญชา	16,18,19,20	17	5
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	31,32,33	29,30	5
8. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	1,2,5	3,4	5
รวมจำนวนข้อ	25	13	38

### 3. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับข้อมูลด้านภูมิหลัง ตามลักษณะของตัวแปร
2. ค่าเฉลี่ยและ ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานในภาพรวม และในแต่ละองค์ประกอบ
3. ค่า T – test หรือ One – Way Analysis of Variance หรือ F – test สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในงานนั้น ตัวแปรอิสระด้านภูมิหลัง ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อนุคคลอื่น ๆ ในครอบครัว ระดับเงินเดือน และประวัติเคยเปลี่ยนงาน
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และให้คะแนนลงในแบบ และนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 288 คน โดยเริ่มจากการกล่าวถึงลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ความพึงพอใจในภาพรวม และในด้านต่าง ๆ แยกในแต่ละองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังความพึงพอใจในงาน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลัง และข้อมูลความพึงพอใจในงาน

##### เพศ

กลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 288 คน เป็นผู้หญิง 192 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 เป็นผู้ชาย 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

##### อายุ

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 288 คน อายุของพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง จะมีอายุโดยค่าเฉลี่ยที่ 30.2 ปี เมื่อพิจารณาช่วงอายุพบว่า ร้อยละ 31.9 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และกลุ่มรองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-25 ปี, 31-35 ปี และมากกว่า 35 ปีขึ้นไป คือจะมีจำนวนใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ร้อยละ 22.2 และ 20.2 ตามลำดับ

##### สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 68 สมรสและอยู่ด้วยกัน รองลงมาคือ ร้อยละ 24 เป็นโสด ส่วนสมรส และแยกกันอยู่ร้อยละ 4.2 และหม้าย,หย่าร้างมีสัดส่วนน้อยที่สุด ร้อยละ 3.8

##### บุคคลที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเลี้ยงดู

ในการรับผิดชอบเลี้ยงดูไม่เฉพาะเจาะจง เฉพาะบุตรแต่รวมถึงบิดา-มารดา หรือบุคคลอื่น ๆ ด้วย ดังนั้น จะเห็นว่าพนักงานจะต้องมีภาระในการรับผิดชอบเลี้ยงดูร้อยละ 27.8 จะต้อง



รับผิดชอบค่าเลี้ยงดูถึง 2 คน รองลงมาร้อยละ 24.3 รับผิดชอบเลี้ยงดู 1 คน ส่วนที่ต้องรับผิดชอบ 3 คน คือร้อยละ 22.2 รับผิดชอบเลี้ยงดู 4 คน หรือมากกว่านั้น ร้อยละ 18.8 ส่วนที่ไม่รับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ใดมีสัดส่วนน้อยที่สุด คือร้อยละ 6.9

### ระดับการศึกษา

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด การศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.9 จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-มศ.6,ม.4-ม.6 หรือ ปวช.) ลำดับต่อมาจะจบชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-มศ.3,ม.1-ม.3) ร้อยละ 18.8 และลำดับถัดมาจบชั้นประถมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 16.7 ประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.9 จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนที่จบอนุปริญญา หรือเทียบเท่า, ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จะมีจำนวนน้อย คือร้อยละ 14.6 และ 11.1 ตามลำดับ

### ระยะเวลาที่ทำงาน

ในด้านระยะเวลาในการทำงาน จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่หรือร้อยละ 48.3 จะทำงานกันมาเป็นระยะเวลา ระหว่าง 1-3 ปี แต่ในลำดับที่ 2 หรือรองลงมา เป็นพนักงานที่ทำงานระหว่าง 4-6 ปี ร้อยละ 29.5 ส่วนทำงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 18.4 และจะมีพนักงานที่ทำงานในโรงงานน้อยที่สุดยังไม่ครบ 1 ปี ร้อยละ 3.8

### ระดับเงินเดือน

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจะเห็นว่า จำนวนพนักงานร้อยละ 49 จะมีเงินเดือนระหว่าง 3,000-4,000 บาท/เดือน และรองลงมาคือร้อยละ 28.8 จะมีเงินเดือน 4,001-5,000 บาท/เดือน คิดร้อยละ 11.8 จะมีเงินเดือน 5,001 –6,001 บาท/เดือน ส่วนที่ได้รับเงินเดือนในระหว่าง 6001-7,000 บาท และ 7,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 5.9 และร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

### ประวัติการเปลี่ยนงาน

พนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่เคยเปลี่ยนงานคือ ทำงานในโรงงานปัจจุบันเป็นแห่งแรก ร้อยละ 40.4 เคยเปลี่ยนงาน 1 ครั้ง ร้อยละ 31 และเคยเปลี่ยนงาน 2 ครั้ง หรือมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 16 และร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 ลักษณะของข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	96	33.3
- หญิง	192	66.7
รวม	288	100.0
2. อายุ		
20 – 25 ปี	74	25.7
26 – 30 ปี	92	31.9
31 – 35 ปี	64	22.2
มากกว่า 35 ปี	58	20.2
รวม	288	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	69	24.0
สมรสอยู่ด้วยกัน	196	68.0
สมรสแต่แยกกันอยู่	12	4.2
ม่าย, หย่าร้าง	11	3.8
รวม	288	100.0
4. ความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัว (บุตรหรือบุคคลอื่น)		
ไม่มี	20	6.9
1 คน	70	24.3
2 คน	80	27.8
3 คน	64	22.2
4 คน	54	18.8
รวม	288	100.0

ตารางที่ 4.1 ลักษณะของข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. วุฒិทางการศึกษา		
ประถมศึกษาตอนต้น	20	6.9
ประถมศึกษาตอนปลาย	48	16.7
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1 – มศ.3) (ม.1-ม.3)	54	18.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4 – มศ.6) (ม.4-ม.6, ปวช.)	92	31.9
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	42	14.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	32	11.1
รวม	288	100.0
6. ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	11	3.8
ระหว่าง 1 – 3 ปี	139	48.3
ระหว่าง 4 – 6 ปี	85	29.5
มากกว่า 6 ปี	53	18.4
รวม	288	100.0
7. ระดับเงินเดือน (ไม่รวมค่าล่วงเวลา และอื่น ๆ)		
3,000 – 4,000 บาท	141	49.0
4,001 - 5,000 บาท	83	28.8
5,001 - 6,000 บาท	34	11.8
6,001 – 7,000 บาท	17	5.9
มากกว่า 7,000 บาท	13	4.5
รวม	288	100.0
8. ประวัติการเปลี่ยนงาน		
ไม่เคย	116	40.5
1 ครั้ง	89	31.0
2 ครั้ง	46	16.0
3 ครั้ง หรือมากกว่า	36	12.5
รวม	287	100.0

## ความพึงพอใจในงานและลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม คือรวมทั้ง 8 องค์ประกอบ ของพนักงานฝ่ายผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา ในจังหวัดนครศรีธรรมราช คะแนนความเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน (ต่อข้อ) ของพนักงานเท่ากับ 3.0385 ส่วนลำดับขององค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน (ตารางที่ 4.2) องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน ด้านพนักงานพึงพอใจในน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.4828, 2.7174, 2.8819 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ และด้านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.5486, 3.4954, 3.1938 ตามลำดับ)

หากจะพิจารณาระดับความพึงพอใจในงานในรายละเอียดในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นด้านที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด ในรายข้อย่อยเห็นได้ว่า ข้อที่ตอบว่าพนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือข้อที่ 29 ที่ว่า “ท่านรู้สึกว่าจะอาจจะได้รับอันตรายจากเครื่องจักรกล และฝุ่นละอองในที่ทำงาน” ซึ่งแสดงว่าพนักงาน เห็นว่าบริษัทไม่ให้ความสำคัญที่จะจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดี ไม่ซ่อมแซมปรับปรุงเครื่องจักรกลให้อยู่ในสภาพดีสามารถใช้งานได้เพื่อมิให้พนักงานเกิดอันตรายต่อร่างกายและสุขภาพ (ภาคผนวก ตารางที่ 7) สำหรับรายละเอียดในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จะเห็นว่าในข้อที่ 1 ที่ว่า “เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมปริมาณงานที่ท่านทำอยู่” ซึ่งพนักงานเห็นบริษัทได้จ่ายเงินเดือนไม่เหมาะสมกับผลงานหรือชิ้นงานที่พนักงานฝ่ายผลิตผลิตได้ จึงทำให้พนักงานได้รับค่าจ้างรวมถึงเงินสวัสดิการด้านอื่น ๆ ค่า (ภาคผนวก ตารางที่ 8) และสำหรับรายละเอียดด้านความก้าวหน้าในการทำงานจะเห็นว่าในข้อ ที่ 8 ที่ว่า “ทำงานที่นี้ท่านมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือนในการพิจารณาความดีความชอบทุกปี” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในแต่ละปีทางบริษัทไม่ได้นำผลงานในมาพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือไม่พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนให้พนักงาน (ภาคผนวก ตารางที่ 2) ความพึงพอใจในงานในด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเพื่อนร่วมงานในข้อ 21 ที่ว่า “ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี” ในข้อนี้สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี (ภาคผนวก ตารางที่ 6) และความพึงพอใจอีกด้านหนึ่งคือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ในข้อ 28 ที่ว่า “ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงาน ไร้เกียรติในสังคม” ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความภูมิใจกับงานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และได้การยอมรับนับถือ จากบุคคลในครอบครัวและในสังคม (ภาคผนวก ตารางที่ 4) สำหรับรายละเอียดด้านบังคับบัญชา ในข้อ 16

ที่ว่า “หัวหน้าท่านปฏิบัติตัวท่านด้วยดีและยอมรับในความสามารถของท่าน” ซึ่งพนักงานเห็นว่าหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาเป็นที่ถูกใจของพนักงานรวมวิธีปฏิบัติในการทำงานของหัวหน้า (ภาคผนวก ตารางที่ 6)

ตารางที่ 4.2 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ ของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมไม่อย่างแปรรูป

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน	คะแนนเฉลี่ยแต่ละด้าน (N=288)	ลำดับความพึงพอใจ (1 พอใจน้อยที่สุด – 8 พอใจมากที่สุด)
ลักษณะของงานที่ทำ	3.0700	5
ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.8819	3
นโยบายและการบริหารองค์กร	2.9181	4
การได้รับการยกย่องนับถือ	3.4954	7
เพื่อนร่วมงาน	3.5486	8
ผู้บังคับบัญชา	3.1938	6
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.4828	1
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.7174	2
รวม	3.0385	

## การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ทางตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานเพื่อทดสอบสมมติฐานของการศึกษาในเรื่องนี้ ซึ่งได้ใช้วิธีการทางสถิติแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร

### 1. ระดับการศึกษา

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของพนักงานกับความพึงพอใจในงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หรือ F-Test พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.3) คือ ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ผลการศึกษาจึงปฏิเสธ ข้อสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า “พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่า”

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจในงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	M.S	F	P
ระหว่างกลุ่ม	5	1.506	.301	1.021*	.406
ภายในกลุ่ม	282	83.174	.295		
รวม	287	84.680			

\*นัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษาด้วย F-Test พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อการพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับประถมศึกษา คือ (2.611 และ 2.809) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในงาน	ระดับการศึกษา			F	p
	ระดับ ประถม ศึกษา (N= 68 )	มัธยมศึกษา ตอนต้น (N= 54 )	สูงกว่า มัธยม ศึกษา ตอนต้น (N= 166 )		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
ลักษณะของงานที่ทำ	3.1642	2.9290	3.0773	1.870	.156
ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.8088	2.6111	3.0000	4.312*	.014
นโยบายและการบริหารงาน	3.0088	2.7444	2.9373	1.739	.178
การได้รับการยกย่องนับถือ	3.5147	3.4630	3.4980	.113	.893
เพื่อนร่วมงาน	3.2059	3.1222	3.2120	.258	.773
ผู้บังคับบัญชา	3.5676	3.4778	3.5639	.435	.648
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.6088	2.3417	2.4771	1.867	.156
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.8029	2.6000	2.7205	1.146	.319
รวม	3.0852	2.9112	3.0608	1.468	.392

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 2. สถานภาพการสมรส

การทดสอบความแตกต่างหาความพึงพอใจในงานระหว่างสถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกัน (โสดกับสมรส) กับความพึงพอใจในงานด้วยวิธี T-Test พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วกับพนักงานที่ยังเป็น โสดอยู่ มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญของทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	N	X	S.D.	df	t	p
โสด	69	3.091286	.461	286	-.916	.360
สมรส	219	3.022	.567	138.518	-1.020	.309



เพื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจแต่ละด้านของงาน ระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันด้วย T-Test พบว่า พนักงานที่เป็น โสดมีความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.6) ดังนั้น ผลการศึกษาในส่วนนี้ ไม่สนับสนุนสมมุติฐานข้อ ที่ 2 ที่ว่า “พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่เป็น โสด”

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจในงาน	สถานภาพสมรส		t	p
	โสด (N= 69 )	สมรสแล้ว (N= 219 )		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
ลักษณะของงานที่ทำ	3.0411	3.0791	-.490	.683
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.0290	2.8356	1.583	.115
นโยบายและการบริหารขององค์กร	3.1043	2.8594	2.216*	.028
การได้รับการยกย่องนับถือ	3.5169	3.4886	.339	.735
เพื่อนร่วมงาน	3.1652	3.2027	-.334	.739
ผู้บังคับบัญชา	3.6290	3.5233	1.239	.217
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.5652	2.4568	1.029	.304
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.6754	2.7306	-.542	.588
เฉลี่ย	3.0908	3.0220	-.916	.360

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 3. ระยะเวลาในการทำงาน

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลา (จำนวนปี) ในการทำงานกับความพึงพอใจในงานด้านการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือ F-Test พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.7) คือจำนวนปีในการปฏิบัติงานไม่มีความมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ผลการศึกษาจริงปฏิเสธสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน”

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	47	16.916	.360	1.265	.132
ภายในกลุ่ม	238	67.700	.284		
รวม	285	84.616			

การพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน ของพนักงาน โดยแยกตามจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในโรงงาน (ตารางที่ 4.8) พบว่าพนักงานที่มีจำนวนปีน้อย คือ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3860 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีจำนวนมีการทำงานมากกว่า 6 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1294 กลุ่มที่มีจำนวนปีทำงานกับโรงงาน 4-6 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0063 และพนักงานที่มีจำนวนปีที่ทำงานในโรงงาน ระหว่าง 1-3 ปี มีความพึงพอใจในงานต่ำสุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.9960

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานด้าน F-Test พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในโรงงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าระยะเวลาจำนวนปีที่ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการได้รับการยกย่องนับถือต่างกัน เมื่อทดสอบเพิ่มเติมด้วยสูตรของ Scheffe พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่สูงกว่า ผลิตงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความก้าวหน้าในการทำงานและด้านการได้รับการยกย่องนับถือ พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานฝ่ายผลิต ที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางด้านสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ความพึงพอใจในงาน	ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท				F	p
	ต่ำกว่า 1 ปี (N=11)	1-3 ปี (N= 139)	4-6 ปี (N= 85)	มากกว่า 6ปี (N= 53)		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
ลักษณะของงานที่ทำ	3.1818	2.9820	3.0569	3.2987	3.002*	.031
ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.6818	2.8417	2.8559	2.8632	3.178*	.025
นโยบายและการบริหารงาน	3.2182	2.9266	2.8235	2.9849	1.024	.382
การได้รับการยกย่องนับถือ	4.0606	3.4077	3.5020	3.5975	4.878*	.003
เพื่อนร่วมงาน	3.8364	3.1626	3.1459	3.2189	2.517	.058
ผู้บังคับบัญชา	3.7636	3.5151	3.5106	3.6528	1.189	.314
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.4000	2.4647	2.4194	2.6491	1.105	.348
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.9455	2.6676	2.7365	2.7698	.669	.572
รวม	3.3860	2.9960	3.0063	3.1294	1.265	.132

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4. ความรับผิดชอบต่อผู้อื่นในครอบครัว

การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานระหว่างการที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัว กับความพึงพอใจในงานด้วยวิธี T-Test พบว่าพนักงานที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลอื่น หรือบุตรในครอบครัวน้อย (1 คน) มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันกับพนักงานที่ต้องรับผิดชอบผู้อื่นในครอบครัวมาก (2 คนขึ้นไป) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตามรางที่ 4.7) ข้อมูลนี้จึงไม่สนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “พนักงานที่ต้องรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัวจำนวนมากจะต้องมีความพึงพอใจในคนสูงกว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัวน้อยกว่า ซึ่งสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบของพนักงานต่อผู้อื่นในครอบครัวไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานจำแนกตามความรับผิดชอบต่อบุคคลอื่นในครอบครัว

ความรับผิดชอบต่อผู้อื่นในครอบครัว	N	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
1 คน	70	2.9491	.4918	286	-1.587	.114
2 คนขึ้นไป	218	3.0672	.5567			

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้านขององค์ประกอบของงานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในแต่ละด้านของงาน ระหว่างที่พนักงานต้องเลี้ยงดูบุคคลอื่น 1 คน กับพนักงานที่ต้องเลี้ยงดูบุคคลอื่น 2 คนขึ้นไป ด้วย T-Test พบว่าพนักงานที่ต้องรับผิดชอบบุคคลอื่นในครอบครัวมากมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำสูงกว่า พนักงานที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลอื่นน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.10) ดังนั้น ผลการศึกษาในส่วนนี้ จึงสนับสนุนบางส่วนของสมมุติฐานข้อ 4 ที่ว่า “พนักงานที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูบุคคลอื่นในครอบครัวมาก จะต้องมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัวน้อยกว่า”

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงาน จำแนกตามความรับผิดชอบต่อผู้อื่นในครอบครัว (มีบุตรหรือบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ)

ความพึงพอใจในงาน	ความรับผิดชอบต่อครอบครัว		t	p
	มีบุตรที่ต้อง รับผิดชอบ 1 คน (N= 70 )	มีบุตรที่ต้องรับ ผิดชอบ 2 คน ขึ้นไป (N= 218 )		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
ลักษณะของงานที่ทำ	2.9310	3.1147	-1.996*	.047
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	2.7536	2.9232	-1.393	.165
นโยบายและการบริหารขององค์กร	2.9057	2.9220	-.147	.883
การได้รับการยกย่องนับถือ	3.4048	3.5245	-1.444	.150
เพื่อนร่วมงาน	3.0600	3.2367	-1.588	.113
ผู้บังคับบัญชา	3.5714	3.5413	.354	.724
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.3350	2.5303	-1.871	.062
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.6314	2.7450	-1.122	.263
รวม	2.9491	3.0672	-1.1509	.3009

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5. ระดับเงินเดือน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับของเงินเดือนของพนักงานฝ่ายผลิตกับความพึงพอใจในงานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือ F-Test พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับเงินเดือนสูงมีความพอใจในงานแตกต่างกันไปจากพนักงานฝ่ายผลิตที่มีเงินเดือนต่ำกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4.11) ผลการศึกษาจึงสนับสนุนสมมุติฐาน ข้อที่ 5 ที่ว่า “พนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า”

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความพึงพอใจในงานกับระดับเงินเดือนของพนักงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	M.S.	F	P
ระหว่างกลุ่มงาน	4	18.079	4.520	19.206	.000
ภายในกลุ่ม	283	66.600	.235		
รวม	287	84.679			

จากการพิจารณาความพึงพอใจในงาน องค์ประกอบต่าง ๆ 8 ด้านของพนักงานฝ่ายผลิต โดยจำแนกตามระดับเงินเดือนที่ได้รับ (ตารางที่ 4.12) จะพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรวม 8 ด้าน ของพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 6,000 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 3.3763 รองลงมาคือ พนักงานที่มีเงินเดือน 4,001-6,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2375 ส่วนพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท มีความพึงพอใจในงานต่ำที่สุด คือค่าเฉลี่ย 2.8015

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับเงินเดือนด้วย F-Test พบว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การได้รับการยกย่องนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงานและค่าตอบแทนสวัสดิการสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนระหว่าง 4,001-6,000 บาท และต่ำกว่า 4,000 บาท ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบเพิ่มเติมด้วยสูตรของ Duncan พบว่าด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาพนักงานฝ่ายผลิตในระหว่าง 4,001-6,000 บาท มีความพอใจสูงกว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนสูงกว่า 6,000 บาท และต่ำกว่า 4,000 บาท ตามลำดับ ต่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจำแนกตามเงินเดือน

ความพึงพอใจในงาน	เงินเดือนพนักงาน			F	p
	ต่ำกว่า	ระหว่าง	สูงกว่า		
	4,000	4,001- 6,000	6,000		
	(N= 141)	(N= 117)	(N= 30)		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
ลักษณะของงานที่ทำ	2.8392	3.2593	3.4167	18.986	.000
ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.4699	3.2222	3.4917	39.087	.000
นโยบายและการบริหารงาน	2.6894	3.1128	3.2333	12.269	.000
การได้รับการยกย่องนับถือ	3.3097	3.6695	3.6889	14.247	.000
เพื่อนร่วมงาน	2.9504	3.4325	3.4067	13.492	.000
ผู้บังคับบัญชา	3.3887	3.7162	3.6467	9.968	.000
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.2897	2.5761	3.0267	14.207	.000
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.4752	2.9111	3.1000	17.512	.000
รวม	2.8015	3.2375	3.3763	19.206	.000

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## 6. ประวัติการเปลี่ยนงาน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประวัติการเคยเปลี่ยนงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือ F-Test พบว่าพนักงานที่เคยเปลี่ยนย้ายงานและพนักงานที่ไม่เคยเปลี่ยนย้ายงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมุติฐานข้อที่ 6 พบว่า “พนักงานไม่เคยเปลี่ยนย้ายงาน (ทำงานในโรงงานนี้เป็นแห่งแรก) จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่เคยเปลี่ยนงานมาแล้วก่อนที่จะมาทำงานกับบริษัทที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างประวัติการเปลี่ยนงานกับความพึงพอใจในงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	M.S.	F	p
ระหว่างกลุ่มงาน	3	.303	.101	.339	.797
ภายในกลุ่ม	283	84.114	.297		
รวม	286	84.417			



จากการพิจารณาความพึงพอใจในงานขององค์ประกอบ ทั้ง 8 ด้าน ของพนักงานฝ่ายผลิต โดยจำแนกตามประวัติการเคยเปลี่ยนงาน (ตารางที่ 4.14) พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน รวม 8 ด้าน ของพนักงานที่เคยเปลี่ยนงาน 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.0569 สูงกว่าพนักงาน ที่เคยเปลี่ยนงาน 2 ครั้งขึ้นไป และไม่เคยเปลี่ยนงานเท่ากับ 3.0479 และ 3.0177 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในแต่ละด้านจำแนกตามประวัติการเคยเปลี่ยนงานด้วย F-Test พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ไม่เคยเปลี่ยนย้ายงาน มีความพึงพอใจในงานแต่ละท่านไม่แตกต่างกัน กับพนักงานฝ่ายผลิตที่เคยเปลี่ยนงานมาแล้ว

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบของงานจำแนกตามประวัติการเคยเปลี่ยนงาน

ความพึงพอใจในงาน	ประวัติการเคยเปลี่ยนงาน			F	p
	ไม่เคยเปลี่ยน (N= 116)	เปลี่ยน 1 ครั้ง (N= 89)	เปลี่ยน 2 ครั้งขึ้นไป (N= 83)		
	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$		
ลักษณะของงานที่ทำ	3.0474	3.0880	3.0823	.110	.896
ความก้าวหน้าในการทำงาน	2.8233	2.9213	2.9217	.423	.656
นโยบายและการบริหารงาน	2.8190	3.000	2.9687	1.504	.224
การได้รับการยกย่องนับถือ	3.5172	3.5056	3.4538	.283	.753
เพื่อนร่วมงาน	3.1190	3.2315	3.2578	.845	.431
ผู้บังคับบัญชา	3.5534	3.5124	3.5807	.267	.766
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.5362	2.4770	2.4145	.618	.540
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.7259	2.7191	2.7036	.022	.978
รวม	3.0177	3.0569	3.0479	.509	0.656

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช (Education Job satisfaction of employees in Production Section of Parawood Industry of Nakhon Si Thammarat Province) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพารา พิจารณาในภาพรวม และพิจารณาแยกตามองค์ประกอบ
2. เพื่อศึกษาลำดับขององค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ในอันที่จะทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานการผลิต ในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช

การศึกษาคั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 10 แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งมีพนักงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป รวมจำนวน 288 คน โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลัง ส่วนที่ 2 แบบจัดความพึงพอใจของพนักงานการผลิต ส่วนที่ 3 เป็นคำถาม ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

### สรุปอภิปรายผล

เกี่ยวกับข้อมูลภูมิหลัง กลุ่มตัวอย่าง 288 คน เป็นพนักงานหญิง ถึงจำนวนร้อยละ 66.7 และพนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุ 20-30 ปี ถึงร้อยละ 31.9 สถานภาพตามการสมรสพนักงานส่วนมากจะสมรสและอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 68 และการศึกษาของพนักงานจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 31.9 พนักงานจะรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่นในครอบครัว จำนวน 2 คน มากที่สุด ร้อยละ 27.8 ส่วนในเรื่องของระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทนี้ จะเห็นว่าส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 48.3 ทำงานกับบริษัทนาน 1-3 ปี รายได้ของพนักงานอยู่ระหว่าง 3,000-4,000 บาท ร้อยละ 49 ส่วนมากเป็นพนักงานใหม่ไม่เคยเปลี่ยนงาน ถึงร้อยละ 40.5

สำหรับความพึงพอใจในงานผลการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปไม่ย่างพาราในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจในองค์ประกอบของงาน 8 ด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ พึงพอใจมากในด้านเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.5486) รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ (ค่าเฉลี่ย 3.4954) ด้านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1938) ด้านลักษณะของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.07 ) ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.9181) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.8819) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย 2.7174) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.4828)

### ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า

1. จากสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า “พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า” ผลการศึกษานี้ปฏิเสธข้อสมมติฐานโดยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด” ผลการศึกษานี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อนี้ โดยพบว่าพนักงานที่เป็นโสด และสมรสแล้ว มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทต่างกัน จะมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน” ผลการศึกษานี้ปฏิเสธสมมติข้อนี้ โดยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. สมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “พนักงานที่รับผิชอบเลี้ยงดูผู้อื่น ในครอบครัวเป็นจำนวนมากจะต้องมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าที่พนักงานมีความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูผู้อื่นน้อยกว่า” ผลการศึกษานี้ พบว่าพนักงานที่ต้องรับชอบเลี้ยงดูบุคคลอื่น หรือบุตรในครอบครัวน้อย (1 คน) มีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกันกับพนักงานที่ต้องรับผิชอบผู้อื่นในครอบครัวมาก (2 คนขึ้นไป) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. สมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า “พนักงานมีเงินเดือนสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า” จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่ามีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปจากพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาจึงสนับสนุนสมมติฐาน ดังกล่าว

6. ข้อสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่า “พนักงานที่ไม่เคยเปลี่ยนงาน (ทำงานที่บริษัทเป็นแห่งแรก) จะมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เคยเปลี่ยนงานมาแล้ว ก่อนที่จะมาทำงานกับบริษัทปัจจุบัน” ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่เคยเปลี่ยนย้ายงาน และพนักงานที่ไม่เคยเปลี่ยนย้ายงานมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานในข้อนี้

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา การสร้างความพึงพอใจในงานเพื่อให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท และภาคราชการจะต้องตระหนักถึง และร่วมกันแก้ปัญหาเพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะทำงานด้วยความสบายใจ มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพผลการศึกษาครั้งนี้นำไปสู่ข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจต่ำที่สุด สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ฝุ่นละอองในโรงงาน ควรปรับปรุงจากเดิมให้ดีขึ้น และเครื่องจักรกล ควรจะจัดให้อยู่ในสภาพที่ใช้ งานได้ดี โดยให้ได้รับการดูแลซ่อมแซมอยู่เสมอ ควรคำนึงถึงอายุการใช้งานด้วย ในด้านสถานที่พักผ่อนระหว่างการพักผ่อนควรจัดให้มีขึ้น และเพิ่มระบบศึกษาความปลอดภัยในบริษัทให้ เข้มข้นมาก จัดให้พนักงานฝ่ายผลิตตรวจสุขภาพทุกปี เพราะอุตสาหกรรมแปรรูปไม้ยางพาราจะมี ฝุ่นละอองมาก จึงเสี่ยงต่อการเกิดโรคทางเดินหายใจ และโรคอื่นแทรกซ้อน

1.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจน้อย เป็นอันดับรองลงมาสิ่ง ที่ควรปรับปรุงตัว ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เท่ากันหรือสูงกว่า บริษัทอื่น ๆ ที่เป็นประเภทเดียวกัน และควรจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณงานและฝีมือของพนักงาน ควรจัดกิจกรรม และนันทนาการให้กับพนักงาน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในงาน ต่ำสุด

1.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับที่สาม สิ่งที่ต้อง ปรับปรุง คือ ความเป็นธรรมในการประเมินผลงาน โดยเฉพาะกับพนักงานที่ทำงานมา 1-6 ปี ซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการทำงานต่ำ และยังพบว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้บริหารควรคำนึงถึงให้มาก โดยให้โอกาสพนักงาน เหล่านี้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น จนมีศักยภาพในการทำงานที่ดี มีมาตรฐานเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตเกิดการเพิ่มผลผลิต สามารถแข่งขันได้ และลดเงื่อนไขทางการค้าในโลกปัจจุบัน

## 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3

### 2.1 พนักงานพอใจมากที่สุด

จากการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านการจ่ายเงินค่าตอบแทนตามกำหนดเวลามากที่สุด จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และมีความพึงพอใจในการบังคับบัญชา จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

### 2.2 ด้านพนักงานไม่พอใจมากที่สุด

จากการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานไม่พอใจมากที่สุด ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1 และรองลงมาบริษัทไม่ส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาฝีมือให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อจะได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น 167 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 และสิ่งแวดล้อมและเครื่องจักรในการทำงาน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51

### ข้อเสนอแนะของพนักงาน

1. ให้เพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันค่าใช้จ่ายสูงโดยเฉพาะค่าครองชีพ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1
2. ให้ปรับปรุงสภาพโรงงานผลิตให้มีฝุ่นลดลงและนำเครื่องจักรที่มีสมรรถภาพมาใช้งานเพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดอุบัติเหตุ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52
3. ให้บริษัทส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถก้าวหน้าในการทำงานด้านทักษะและฝีมือ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

## บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- |          |                        |  |
|----------|------------------------|--|
| จารุวรรณ | เสวกวรรณ               | “ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพ”<br>วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518  |
| ติลก     | มูลวงษ์                | “ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิต ในโรงงาน<br>อุตสาหกรรม” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิตสถาบันพัฒนาบริหาร<br>ศาสตร์ 2537                                |
| ภิญโญ    | สาทร                   | หลักการบริหาร บุคลากร แนะนำโรงเรียน กรมสามัญศึกษา<br>กระทรวงศึกษาธิการ 2514  |
| ประชัย   | เปี่ยมสมบูรณ์          | “ทฤษฎีความพึงพอใจในในงานตำรวจ พ.ศ. 2525 ผลทดสอบ<br>ด้วยข้อมูลประจักษ์ในประเทศไทย” กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์<br>มหาวิทยาลัย 2526                    |
| มบุญ     | บุญเชิด                | “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญ<br>ศึกษาประจำจังหวัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหา<br>วิทยาลัย 2519                |
| มณี      | ไชยวิภุมุวฒศิริ และคณะ | “ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการ<br>ปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล” มหาวิทยาลัยมหิดล<br>2524                                |
| วุฒินนท์ | ริมอศิลป์              | “บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครู โรงเรียนมัธยม<br>เพื่อพัฒนาชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบัน<br>บัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ 2533 |
| สกุล     | แสงแก้ว                | “ความพึงพอใจในงานของตำรวจชั้นประทวนในสถานีตำรวจ<br>นครบาล” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์<br>2522                               |

- สุวรรณมา สุวรรณผล “ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานใน  
โรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2520
- สุดสาคร พุทธิ และคณะ ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของนักกายภาพบำบัด  
วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์ 2517
- โสภณ ธนมัย “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ  
มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์”  
วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2517
- สมจิต โยชะคง “วิเคราะห์ความพึงพอใจบางประการในงานอาชีพครูเกษตร  
ใน โรงเรียนและวิทยาลัยเกษตรกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”  
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2519
- นันทการณ หุยากรณ์ “ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา  
ระดับตำบล วิทยานิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย 2524
- โอรส วงษ์สิทธิ์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร  
ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2528

### ภาษาอังกฤษ

- Applewhite Phillip B, Organization Behavior Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall  
1965
- Blum, Mitlon L. and James C. Naylor. Industrial Psychology. New York: Harper  
And Row Publisher 1968

- French, W      The Personnel Management Process: Human Resource Administration  
Boston, Houghton: Mifflin Company. 1964
- Good, Carter    V. Dictionary of Education. New York: Mc Graw-Hill. 1973
- Herzberg, Frederick, Mausner Barnard and Syderman, Barara. 1959 The Motivation to Work.  
New York : John Wiley and Sons
- Morse, N.C. Satisfactions in the White Collar Job. Michigan : University of  
Michigan Press 1955.
- Vroom, V.H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons. 1964