

**ความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี**
**EXPECTATION AND JOB SATISFACTION OF COMPANY EMPLOYEES
IN AMATA CITY INDUSTRIAL ESTATE CHONBURI**

ปิยะภีวัฒน์ ปิยะวงศ์ถาวร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคาดหวังในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี (2) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี (3) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำนวน 177,665 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้แบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีเทส ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคาดหวังในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ (2) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ และ ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ ตามลำดับ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ความคาดหวังในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การทำงาน นิคมอุตสาหกรรม อมตะซิตี้ชลบุรี

ABSTRACT

The research objectives were: (1) to study the level of work expectations of employees of companies in the Amata City industrial estate Chonburi. (2) To study the level of job satisfaction of employees of companies in the Amata City industrial estate Chonburi. (3) To study the job satisfaction of employees companies in Amata City industrial estate Chonburi classified according to personal factors and (4) to study of work expectations. It has a relationship with the job satisfaction of company employees in Amata City industrial estate Chonburi.

This research was a quantitative research. The population consisted of 177,665 employees of companies in the Amata City Chonburi industrial estate. The sample of 400 people in this study used a simple random sampling method. Using a questionnaire as a tool to collect data. The data obtained from the questionnaire will be analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation t-test One-way ANOVA and correlation analysis

Major findings: (1) level of work expectations of company employees in Amata City Chonburi industrial estate. Overall, it was at a high level. The first 3 rankings were relations with co-workers relationship with supervisors and knowledge about work in duties. (2) Level of job satisfaction of company employees in Amata City Chonburi industrial estate. Overall, it is at a high level. The first 3 rankings are the work environment. The nature of work and responsibility and the aspect of being accepted and respected, respectively. (3) Personal factors include age, job position, monthly income and duration of work different types have different effects on job satisfaction. Statistically significant at the 0.05 level (4), work expectations are related to satisfaction. In the work of company employees in Amata City Chonburi industrial estate, it is statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Work, Industrial Estates, Amata City Chonburi

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารจัดการองค์กรให้พัฒนาและประสบผลสำเร็จประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ มีองค์ประกอบ 4 ปัจจัยหลักโดยรวมที่มีผลต่อการพัฒนาขององค์กรมากที่สุด ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่บริหารองค์กรควรให้ความใส่ใจใน 4 ปัจจัยหลักเหล่านี้ และบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจัยที่ 1 โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรในรูปแบบต่างๆ (Infrastructure) ปัจจัยที่ 2 กระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ (Process & System) ปัจจัยที่ 3 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ปัจจัยที่ 4 เป้าหมายและนโยบาย (Goal & Policy)

ทรัพยากรมนุษย์หรือที่เรียกว่า พนักงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ ของทุกองค์การที่องค์กรมีพนักงานที่มีศักยภาพในการทำงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและองค์กร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รวมถึงมีวิสัยทัศน์ในการทำงานจะช่วยส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาได้ก้าวไกลและมั่นคง และถือได้ว่าเป็นผู้สร้างสรรค์งานและกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรและยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย พนักงานจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร

การศึกษาครั้งนี้ได้เลือกศึกษาจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทต่างๆที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี เนื่องจากที่ผ่านมามีหลายบริษัทประสบปัญหาหลายประการจากการที่พนักงานมีจำนวนมาก และปัญหาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น เรื่องค่าจ้างและสวัสดิการ คุณภาพผู้บริหาร ความเครียดความกดดันจากลูกค้า การเติบโตและความก้าวหน้าในสายงาน และจากปัญหาที่กล่าวมานี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก ระหว่างพนักงานกับองค์กร เกิดความสูญเสียต่อองค์กรทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ได้อย่างที่กำหนดไว้ ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงต้องมีความชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการศึกษา

นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่อาจเรียกได้ว่าใหญ่เป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย เดิมชื่อนิคมอุตสาหกรรมบางปะกง 2 ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2561 ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.พ.ศ. 2532 โดย บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีพื้นที่ 43 ตารางกิโลเมตร โดยมีบริษัทอุตสาหกรรมตั้งอยู่ในพื้นที่นี้กว่า 600 บริษัท อันดับ 1 ประมาณ 66% เป็นบริษัทญี่ปุ่นหรือร่วมทุนญี่ปุ่น และ อันดับ 2 ประมาณ 16% เป็นบริษัทไทย มีแรงงานเกือบ 200,000 คน สถานที่ตั้งอยู่ กม.ที่ 57 ถนนบางนา-ตราด ในเขตอำเภอเมืองและอำเภอบางพลี จังหวัดชลบุรี ระยะห่างจากกรุงเทพมหานคร 57 กิโลเมตรจากข้อมูลและปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจในการศึกษาในเรื่องของความคาดหวังและความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี ที่มีต่อองค์กรในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร มีตัวแปรและปัจจัยใดบ้างที่ทำให้บุคลากรมีความคาดหวังความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงในการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลของบริษัทต่างๆที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อพนักงานและองค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี
3. เพื่อศึกษาความความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะประชากรอันได้แก่ พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทที่ทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำนวน 177,665 คน (รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2566 บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ทำงานใน

บริษัทที่ตั้งอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamané' (1960, 1088 - 1089 อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2550 : 108 - 112) โดยเลือกระดับความเชื่อมั่น 95% และคิตขนาดของความคาดเคลื่อนเป็น 5%

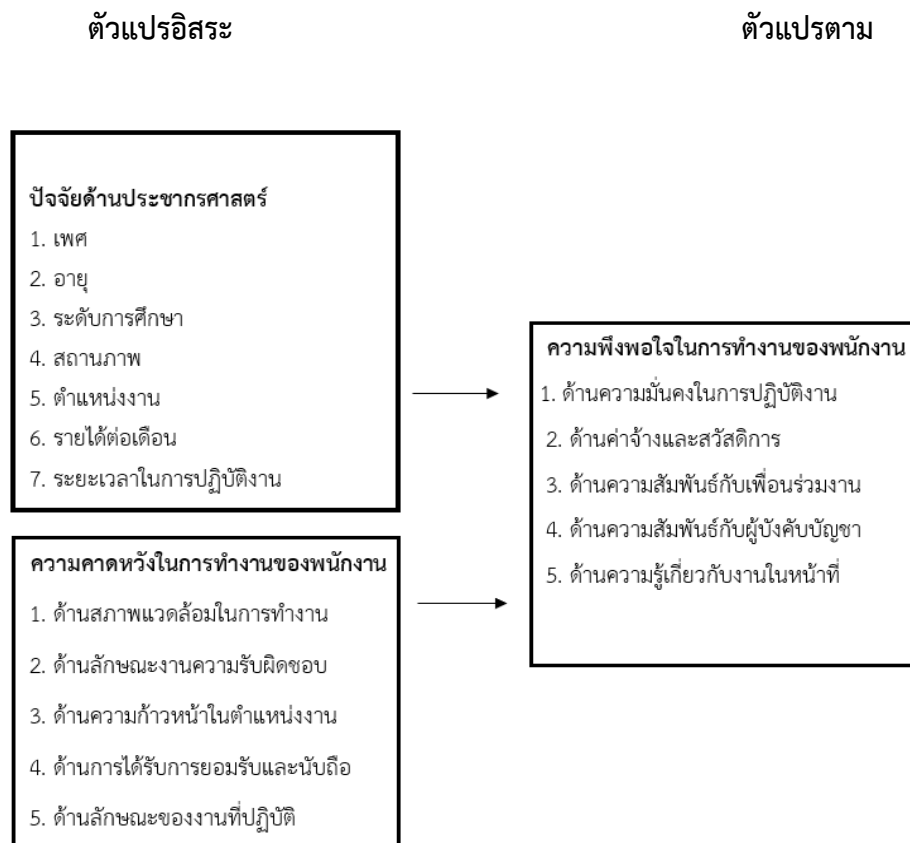
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ กำหนดศึกษาจากพนักงานที่ทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี.

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาศึกษา 4 เดือน เริ่มจาก มิถุนายน-สิงหาคม 2566

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2 ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัทที่ทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำนวน 177,665 คน (รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2565 บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ทำงานในบริษัทที่ตั้งอยู่ภายในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane' (1960 อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2550) โดยเลือกระดับความเชื่อมั่น 95% และคิดขนาดของความคาดเคลื่อนเป็น 5% ดังต่อไปนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน.

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรีโดยรายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วนต่อไปนี้

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการทำงาน
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าระดับคะแนน

เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด	5
เห็นด้วย/พึงพอใจมาก	4
เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง	3
เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย	2

เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด 1

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าระดับคะแนน

เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด 5

เห็นด้วย/พึงพอใจมาก 4

เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง 3

เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย 2

เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด 1

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามปลายเปิด พนักงานสามารถเขียนตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระด้วยคำพูดและความคิดเห็นของตนเองระดับการตัดสินใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาและวิจัยความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์และนำ QR Code ของแบบสอบถามลงพื้นที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่รวดเร็วและสะดวกกว่า

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ค่าผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลังสอง

$$\frac{(\sum x)^2}{n}$$
 แทน ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลังสอง
 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 ที่เหลือเป็นเป็นเพศชายจำนวน 153คน คิดเป็นร้อยละ 38.25

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 และมีอายุ มากกว่า 35 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิด เป็นร้อยละ 22.50 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 199 คน คิด เป็นร้อยละ 49.75 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 และมีสถานภาพหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมา เป็นหัวหน้าพนักงาน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 และเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี

1. ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรีมีผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับความคาดหวังในระดับมาก มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่เกิดจาก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีศนา ศรีไกร (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความคาดหวังในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องสำอาง ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ความคาดหวังในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการการมีอำนาจ ของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องสำอางในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่สอง คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่สาม คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิกานต์ สุขขวัญ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า 1. ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับการรับรู้มาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้าน พบว่า องค์การมีการชี้แจงนโยบายการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน มีการรับรู้มากอยู่ในระดับสูงสุด 2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้าน พบว่า องค์การมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจมากอยู่ในระดับสูงสุด 3. ด้านความผูกพันกับองค์การ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความผูกพันมาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้าน พบว่า องค์การนี้มีความหมายกับท่านเป็นอย่างมาก มีความผูกพันมาก

อยู่ในระดับสูงสุด 4. ด้านผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับผลการปฏิบัติงานมาก เมื่อพิจารณาผลในแต่ละด้าน พบว่า ท่านได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานมากอยู่ในระดับสูงสุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะประชากรอันได้แก่ พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ ชนะภักดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

3. ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ ชนะภักดี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ระดับคาดหวังในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน นั้นแสดงว่า การทำงานของพนักงานมีความพึงพอใจ สอดรับกับความคาดหวังของการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี แต่เมื่อเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ จะพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน ซึ่งนำมาเปรียบเทียบความแตกต่าง ในด้านต่าง ๆ นำมาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ของการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการเก็บตัวอย่างที่กระจายออกไป ตามอุตสาหกรรมอื่นๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบในแต่ละพื้นที่ ว่ามีความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการทำงาน และเป็นการสะท้อนความพึงพอใจรวมได้

2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ถ้าหากงานวิจัยฉบับนี้นำไปต่อยอดในคราวต่อไป ควรใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลเพื่อให้งานวิจัยได้มีข้อมูลที่มีความหลากหลาย และได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จุฬากร นิยมธรรม. (2547). **บทบาทและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพระหฤทัยคอนแวนต์ . กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- จตุรธรรม จันพลา. (2565). **ความพึงพอใจในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความตั้งใจ ในการลาออกจากงาน: กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานที่บ้านในจังหวัดนครปฐม (บทความวิจัย).**วารสารวิชาการศรีปทุม : ชลบุรี
- ชนิตาภา ปัตพ. (2565). **แรงจูงในการทำงานและจรรยาบรรณพนักงานบัญชีในฐานะตัวแปรส่งผ่านปัจจัยความคาดหวังของพนักงานสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทนำเข้าและจำหน่ายของเล่นเด็ก (บทความวิจัย) .**Journal of Modern Learning Development : อุดรธานี.
- ชวนคิด มะเสนะ(2557) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเหล่าเสือโก้ก อำเภอเหล่าเสือโก้ก จังหวัดอุบลราชธานี.**วารสารบริหารการศึกษาบัวบัณฑิต. 14(3):15-23**
- ชิษณุกร พรภาณูวิชญ์. (2540). **ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษา จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ชินจิตต์ แจ้งเจนกิจ. (2540). **ตลาดบริการและตลาดองค์กร. กรุงเทพฯ : เอช เอ็น กรุ๊ป.**
- ชุตินา วุฒิสิลป์ และประสพชัย พสุนนท์(2558)เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักโฮมสเตย์ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.**วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปกร.8(2)2066-2079**

- ณัชชา ใจตรง. (2566). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้)**. สารนิพนธ์ สาขาวิชา บริหารธุรกิจมหาวิทาลัยสงขลานครินทร์ : สงขลา.
- ณัฐธา กรีหิรัญ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทาลัยศรี นครินทร์โรฒ**.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.
- ทัชชญา วรณบวรเดช .(2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พรกษตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล.วารสารสารสนเทศ.14(2):73-84.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2539).**การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกา ปฏิรูประบบราชการ.
- ธนาศิริ ชะระอ่า. (2554). **รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึง พอใจของนักศึกษาต่างชาติที่มีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทาลัยราชภัฏสวน ดุสิต**.มหาวิทาลัยราชภัฏสวนดุสิต .วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตร และการสอน.
- นฏกร สภาเจริญกุล. (2553). **ความคาดหวังด้านการรับผิดชอบต่อสังคมที่ส่งผลต่อการใช้บริการ ของลูกค้าเซเว่น อีเลฟเว่นในเขตพื้นที่บางแคเหนือกรุงเทพมหานคร**.การค้นคว้า อิสระปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทาลัย ศิลปกร.
- แนนน้อย พงษ์สามารถ.(2549).**จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม.
- บทความทางรัฐประศาสนศาสตร์.(2555).**ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์**. [ออนไลน์].ค้นเมื่อ 5กันยายน2562,http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/blog-post_9823.html
- เบญญา นิลบุตร. (2540). **ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของ ผู้บังคับบัญชาศึกษากรณีศึกษาของกองบัญชาการศึกษา** . วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **การสื่อสารมวลชนกระบวนการและทฤษฎี**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทาลัย.
- พรรณี ชูทัยเงินจิต. **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. นนทบุรี : เกรท เอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- มนชัย อรพิมพ์. (2550). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทาลัยราชภัฏพระนคร.

- มณฑิกานต์ สุขขวัญ. (2560). **อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในกาทำงาน ความผูกพันกับองค์กร ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.สมาคมปรัชญาดุเชฎฐิบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง : กรุงเทพฯ.**
- วัลดา บินซาเว็น. (2543). **ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- วิภาวดี อร่ามอรพรรณ. (2548). **การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดโครงการบริหารธุรกิจบัณฑิตหลักสูตรนานาชาติสาขาวิชาการเงินของภาควิชาบริหารธุรกิจคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2542).**คุณภาพในการบริการ.(พิมพ์ครั้งที่2).กรุงเทพมหานคร:ประชาชน จำกัด.**
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์.(2550). **การตลาดธุรกิจบริการ(พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.ศรีนครินทรวิโรฒ.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- สกวาเดือน ปณสมิทธิ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.**
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ:วิญญูชนจำกัด.**
- สมลักษ์ณ์ เพชรช่วย. (2540).**ความคาดหวังในการเรียนการศึกษาสายสามัญ วิธีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- สิริวรรณค์ อัสวกุล. (2528). **ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานที่กำหนด ของนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและต่ำ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา) กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- สุทธิ ปันมา.(2539).**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา กาลสินธุ์. ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มหาสารคาม).**

- สุทิน ชนะบุญ. (2560). บทที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน. **สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยด้านสุขภาพเบื้องต้น**. (น. 148-160). ขอนแก่น: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. (4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ คำคนชื่อ และมนตรี อนันต์รักษ์.(2558). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนและประมวลผล ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม**.วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม.5(2):137-145.
- อรพิน ปรีสุทธิชัย. (2561). **การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรประจำศูนย์บริการ สาธารณสุขและประจำสำนักงานสาธารณสุขสังกัดสำนักงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครหาดใหญ่**.วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้ : สงขลา.
- อัษฎา ผาใต้.(2557).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.**วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกล**. 1(53):65-72.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). **จิตวิทยาสร้างสรรค์การสอน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ใยไหมเอ็ดดูเคท.
- อุไรวรรณ เกิดผล. (2539). ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของหัวหน้าสถานีอนามัยต่อระบบการนิเทศงานสาธารณสุขผสมผสานในจังหวัดลพบุรี(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Cochran, W.G. (1977) . **Sampling Techniques**. 3d ed. New York : John Wiley and Sons Inc.
- Cronbach, Lee. J. (1990) . **Essentials of Psychology Testing**. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers Inc.
- Cullen, Rowena. (2001).**Perspectives on user satisfaction surveys**. Library Trends. 49(Spring) : 602-686.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). **Principles of marketing**. (9th ed.). New Jersey : Prentice-Hall.
- Zeithaml, V.A. (2000). **Services Marketing Customer Focus Across the Firm**. New York : McGraw – Hill,58-61.