



ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจันทนพอร์นต่อ
การพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่
EMPLOYEES' SATISFACTION OF JINTANAPORN PART., LTD
TOWARDS MODERN CONSTRUCTION MATERIAL SHOP

นวพร ณ ลำพูน

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2556

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อ
การพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่
EMPLOYEES' SATISFACTION OF JINTANAPORN PART., LTD
TOWARDS MODERN CONSTRUCTION MATERIAL SHOP

นวพร ณ ลำพูน

การศึกษาโดยอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2556

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อ
การพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่
EMPLOYEES' SATISFACTION OF JINTANAPORN PART., LTD
TOWARDS MODERN CONSTRUCTION MATERIAL SHOP

นวพร ณ ลำพูน

การศึกษาโดยอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาโดยอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร. ญัฐพรพรรณ อุตมา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. อรวรรณ จำพุฒ)

.....กรรมการ

(ดร. ปิยธิดา เพ็ชรอุประสิทธิ์)

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาโดยอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ดร. อรพรรณ จำปุต ที่ปรึกษา การค้นคว้าการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่ การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ มีประโยชน์ต่อการศึกษานี้ทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆด้านอย่างดีรวมทั้ง การตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งผู้เขียนขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอบพระคุณ ดร. ญัฐพรพรรณ อุตมา ประธานกรรมการสอบและ ดร. ปิยธิดา เพียรอุปประสิทธิ์ กรรมการสอบ รวมถึงอาจารย์ ญัฐพันธุ์ กองบัวใหม่ ที่ปรึกษาร่วมที่สละเวลาเพื่อให้คำแนะนำใน การแก้ไขโครงร่างเพื่อให้การค้นคว้าสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่เป็นกำลังใจและคอยสนับสนุนการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอบคุณเพื่อนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ แผน ข ทุกคนและพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรสำหรับกำลังใจและการให้ ข้อมูล

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาหวังว่าการศึกษาค้นคว้ารายงานวิจัยเล่มนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทาง สำหรับผู้ในการพัฒนาองค์กรให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันและเปลี่ยนแปลงเพื่ออนาคต หากเกิด ข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นวพร ณ ลำพูน

ชื่อเรื่องการศึกษาโดยอิสระ

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร
ต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

ชื่อผู้เขียน

นพพร ณ ลำพูน

หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร. อรพรรณ จำพูน

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อาจารย์ ธีรพันธุ์ กองบัวใหม่

บทคัดย่อ

งานศึกษาโดยอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ และเพื่อหาแนวทางการพัฒนาทางด้านปัจจัยในการทำงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรสำหรับศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่โดยมีการเก็บแบบสอบถามการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างแบบ Census ซึ่งเป็นการใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสำมะโนประชากรโดยการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 70 คน ได้แก่ฝ่ายบริหาร 3 คน ฝ่ายบัญชีและการเงิน 5 คน ฝ่ายการตลาดและขาย 16 คน ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้า 23 คน ฝ่ายดูแลความเรียบร้อย 3 คน ฝ่ายพนักงานยกสินค้า 20 คน

ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย และในส่วนด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากนั้นมีอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบและด้านการบังคับบัญชา แสดงให้เห็นว่าพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรมีความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยในชีวิต ความต้องการการยกย่อง

ความต้องการความสำเร็จในชีวิตซึ่งยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ดังนั้นทางผู้บริหาร
ควรสนับสนุนทางด้านเหล่านี้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/พนักงาน/ศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่



Independent Study Title	Employees' Satisfaction of Jintanaporn Part.Ltd. Towards Modern Construction Material Shop
Author	Nawaporn Na Lumphun
Degree	Master of Business Administration (Business Administration)
Advisor	Dr. Orawan Jamphut
Co-Advisor	Nattapan Kongbuamai

ABSTRACT

This independent study consists of 2 major objectives: (i) to survey and study the satisfaction of employees at Jintanaporn Part., Ltd. on moving forward to being the center of modern construction material shop, and (ii) to find the proper way of The factors at work to development for the shop's employees to get them prepared for the shop changing to the center of modern construction material shop. The researcher has distributed the questionnaire using the census technique, which is the procedure of sampling survey on the members of a given population, where the population is the group of employees of the shop in total number of 70 persons, including 3 in management level, others are in different departments as of the followings: 5 in accounting and finance, 16 in sales and marketing, 23 in shipping and store, 3 securities, and 20 operational workers.

As of the results of the study, it shows that, overall, employees are mostly satisfied for the development of the shop to be the center of modern construction material shop. The biggest satisfaction is on the collaboration of each department, followed by 3 parts with lower score which are management, responsibilities, and chain of command, in respective order. Thus, it

indicates that the employees at Jintanaporn Part., Ltd. are still in need of securities or life safety, appreciation, and success in life; it implies that the employees are not yet provided as much as they should be. Therefore, the support of the management is needed.

Keywords: Satisfaction/Employees/Modern Construction Material Shop



สารบัญ

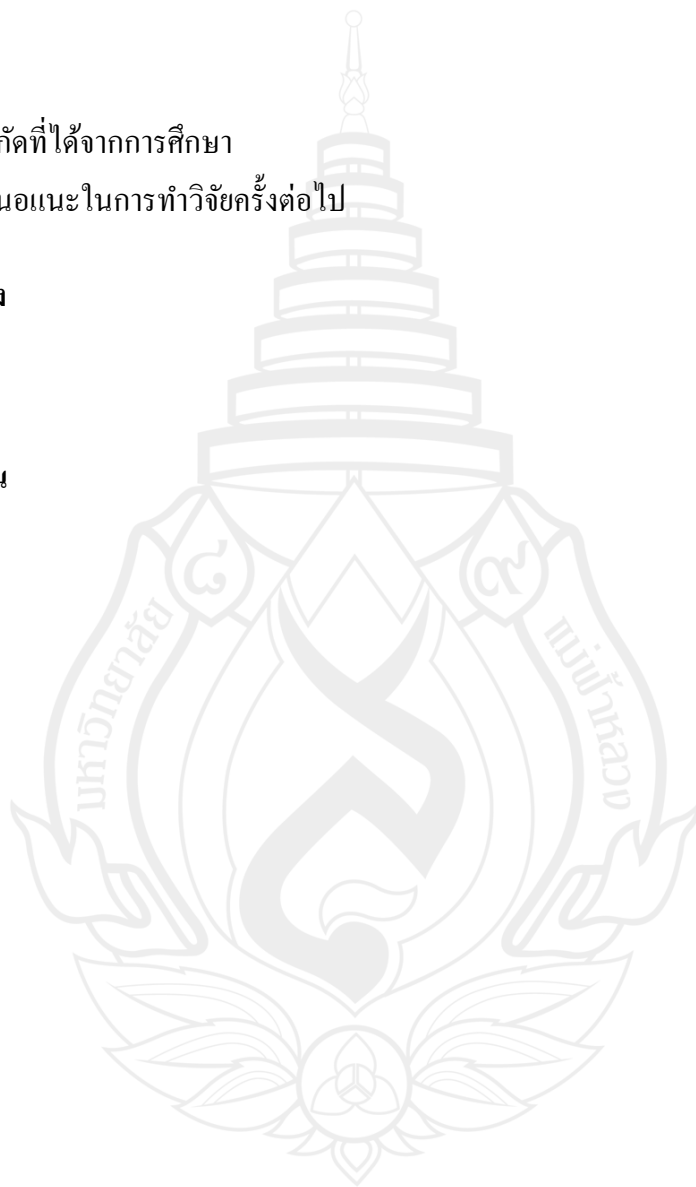
	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามวิจัย	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 กรอบแนวคิดวิจัย	6
1.6 ขอบเขตการวิจัย	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ	8
2.2 ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theories of Attitude Measurement)	12
2.3 ทฤษฎีพฤติกรรม (Behavior Theories)	21
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและร้านค้าปลีกสมัยใหม่	24
2.6 รูปแบบของห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
3 ระเบียบวิธีวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.3 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	45
3.4 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	45
4 ผลการวิจัย	46
4.1 ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	46
4.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่	50
4.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพรสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่	70
4.4 ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคของพนักงาน ในลักษณะคำถามแบบเปิด (Open-Ended Questionnaire)	84
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	87
5.1 สรุปผลการวิจัย	88
5.2 อภิปราย	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
5.3 ข้อจำกัดที่ได้จากการศึกษา	95
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	96
รายการอ้างอิง	97
ภาคผนวก	102
ประวัติผู้เขียน	113



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ปัจจัยการทำงานห่างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรที่พัฒนามาเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่	36
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ	47
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ	47
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษา	48
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุงาน	49
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	49
4.6 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัทด้านบริหาร	51
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานด้านบริหาร	52
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของต่อความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงาน (ด้านมอบหมายงาน)	54
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของต่อความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร	55
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชา-พัฒนาอบรม	56
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชาด้านสวัสดิการ	57
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่าย-การทำงานเป็นทีม	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้าน ความร่วมมือกับของแต่ละฝ่าย	59
4.14 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบริหาร เกี่ยวกับ การบริหารจัดการของบริษัท	60
4.15 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบริหาร เกี่ยวกับบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน	62
4.16 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านมอบหมายงาน เกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงาน	63
4.17 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านมอบหมายงาน การสื่อสารภายในองค์กร	65
4.18 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชา พัฒนาอบรม	66
4.19 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชา เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน	67
4.20 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทความพึงพอใจของ พนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับการทำงาน เป็นทีม	68
4.21 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทความพึงพอใจของ พนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง ขององค์กร	69
4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารจัดการของบริษัท (ด้านการบริหาร)	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตาม หน้าที่รับผิดชอบต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน (ด้านการบริหาร)	73
4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ด้านงานในความรับผิดชอบ)	75
4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการสื่อสารภายในองค์กร (ด้านงานในความ รับผิดชอบ)	77
4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการพัฒนาอบรมพนักงาน (ด้านการบังคับบัญชา)	79
4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ด้านการบังคับ บัญชา)	80
4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการทำงานเป็นทีม (ด้านความร่วมมือระหว่างแผนก ต่าง ๆ)	82
4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบ ตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (ด้านความร่วมมือ ระหว่างแผนกต่าง ๆ)	83
4.30 สรุปความพึงพอใจตามหน้าที่รับผิดชอบ	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	6
2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสามด้านของทัศนคติ	15



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การประกอบการค้าวัสดุก่อสร้างในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมที่มีขนาดเล็กและมีลักษณะเป็นตึกแถวอยู่ในย่านชุมชนและชานเมืองรอบนอก โดยมีการจำหน่ายสินค้าไม่กี่ชนิด มีข้อจำกัดในการเลือกซื้อสินค้า เนื่องจากรูปแบบของการจัดเรียงสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่และกระจัดกระจาย ไม่มีป้ายแสดงประเภทของสินค้าและราคา ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่มั่นใจในคุณภาพและราคาของสินค้า จากการที่สภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเข้าสู่ยุคถดถอยในปี 2540 ธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ได้กลับมาฟื้นตัวได้อีกครั้งหนึ่งในปี 2545 และมีแนวโน้มที่ดีเพิ่มขึ้นตั้งแต่นั้นมา (บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด, 2556) ลักษณะของร้านวัสดุก่อสร้าง แบ่งได้ออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ กลุ่มแรกคือร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ กลุ่มที่สองคือร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิม โดยร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ จะเป็นร้านที่มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เป็นแบบครบวงจร (One-Stop Shopping) โดยมีสินค้าจำหน่ายที่หลากหลายตั้งแต่สินค้าวัสดุก่อสร้างประเภทต่าง ๆ เช่น ปูนซิเมนต์ หินแกรนิต กระเบื้อง ท่อน้ำ ไม้แปรรูป อิฐ หิน ปูน ทราช จนกระทั่งเครื่องเรือนตกแต่งบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า และร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่อีกประเภทหนึ่งคือร้านค้าปลีกวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ที่จำหน่ายสินค้าเฉพาะประเภท เช่น ร้านขายผลิตภัณฑ์กระเบื้องและเครื่องสุขภัณฑ์ เป็นต้น (เกตุร ไขบัวกลิ่น, 2552) ส่วนร้านวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมนั้น จะเป็นร้านวัสดุก่อสร้างที่มีขนาดเล็กถึงปานกลาง ตั้งอยู่ในเขตเมืองหรือชุมชน โดยสินค้าที่จำหน่ายภายในร้านจะมีน้อยและไม่มีความหลากหลายของสินค้าและบริการ มีลักษณะการจัดร้านแบบง่าย การจัดร้านจะคำนึงถึงความสะดวกมากกว่าความเป็นระเบียบและความสวยงาม สินค้าส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าหลัก ๆ ที่จำเป็นต่อคนในท้องถิ่นหรือละแวกใกล้เคียง เช่น อิฐ หิน ปูน ทราช ไม้แปรรูป และวัสดุก่อสร้างที่คนในละแวกนั้นเลือกซื้อและเลือกใช้เป็นประจำ หรือบางที หากสินค้าที่ลูกค้าต้องการในขณะนั้นไม่มี ก็มีการจัดหามาจำหน่ายตามความต้องการของลูกค้าได้ (มยุรี จักรกระวาท, 2551) ฉะนั้น จึงทำให้ร้านวัสดุก่อสร้างสมัยใหม่มีความได้เปรียบร้านวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมอย่างมาก คือมีเงินทุนมาก มีความชำนาญในด้าน

การบริหารและการจัดการ ตลอดจนใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการบริหารกิจการที่มีสาขาจำนวนมาก มีอำนาจต่อรองกับซัพพลายเออร์ (Supplier) นำไปสู่การเกิดการประหยัดต่อขนาด (Economy of scale) ทำให้ได้ต้นทุนต่ำและขายสินค้าในราคาถูกกว่าร้านวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมได้ (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2554) ด้วยเหตุนี้เองทาง หจก.จินตนาพร จึงต้องมีการปรับตัวทางธุรกิจเพื่อความอยู่รอดต่อไปในสถานะที่มีการแข่งขันรุนแรงเช่นนี้โดยเมื่อในปี 2540 ที่ผ่านมา หจก.จินตนาพร ซึ่งตั้งอยู่ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่เป็นเพียงร้านวัสดุก่อสร้างที่มีการขายวัสดุเพื่อการสร้างบ้านที่เป็นโครงสร้างและขายส่งให้กับร้านค้าปลีกแถวใกล้เคียงเช่นปูนซิเมนต์ ทราาย หินและกระเบื้องหลังคาประเภทลอนคู่ซึ่งไม่มีความหลากหลายและทำให้ลูกค้าไม่สามารถเลือกสินค้าเพื่อการสร้างบ้านได้หลากหลายนัก รวมทั้งพนักงานในร้านก็ยังไม่สามารถปรับตัวกับสินค้าใหม่ๆ ได้มากทาง หจก.จินตนาพรจึงเป็นเพียงร้านวัสดุก่อสร้างที่ขายของได้ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นในปี 2546 ทาง หจก.จินตนาพร จึงปรับปรุงกลยุทธ์และรูปแบบของร้านค้าให้มีความทันสมัยมากขึ้นเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดที่มีความรุนแรงได้ เพราะเหตุนี้เองทาง หจก.จินตนาพรจึงขอความร่วมมือจาก บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (SCG) และทาง หจก.จินตนาพร ได้เป็นบริษัทตัวแทนขายสินค้าในเครือซิเมนต์ไทยมาตั้งแต่สมัยปี 2535 นั้นร่วมมือพัฒนากิจการซึ่งทางบริษัท ปูนซิเมนต์ไทยยินดีร่วมมือเพราะได้เล็งเห็นความสำคัญกับภาคธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกวัสดุก่อสร้างเป็นอย่างดี โดยมีการปรับเปลี่ยน หจก.จินตนาพร จากร้านวัสดุก่อสร้างที่เน้นการขายส่งมาเป็นร้านวัสดุก่อสร้างขายปลีกที่มีสินค้ามากขึ้น เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจที่อยู่อาศัย ซึ่งยังคงมีแนวโน้มเติบโตและมีความต้องการในการใช้วัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้านเพิ่มสูงขึ้น และสาเหตุสำคัญที่ทางร้านต้องปรับตัวให้เป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ที่มีสินค้าครบครันนั้นเพื่อต้องการรักษากลุ่มลูกค้าค้าที่มีพฤติกรรมซื้อสินค้าประเภท โครงสร้างแต่เข้าไปซื้อสินค้าประเภทตกแต่งในตัวเมืองหันกลับมาซื้อสินค้าภายในร้านทั้งหมดเพื่อความสะดวกสบายของลูกค้าและเพื่อเพิ่มรายได้แก่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร

อีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจคือการให้บริการที่ดีกว่า การบริการที่ดึงดูดใจลูกค้า รวมทั้งการทำสินค้าที่มีอยู่ให้มีมูลค่าเพิ่มในตัวเองซึ่งการเพิ่มมูลค่าของสินค้าจะต้องสอดคล้องกับกำลังซื้อของผู้บริโภคเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการต่อสู้กับการแข่งขันที่รุนแรง ด้วยเหตุนี้ทาง ห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพรจึงมีแนวคิดในการปรับปรุงรูปแบบร้านค้า โดยขยายพื้นที่เพิ่มเป็น 1,000 ตารางเมตร เพื่อให้มีสินค้าวางจำหน่ายแบบวงจรและหลากหลายซึ่งสินค้าที่จำหน่ายล้วนเกี่ยวกับบ้านทั้งสิ้นรวมทั้งมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ให้ความสามารถในการรองรับความต้องการซื้อสินค้าของลูกค้า สินค้าที่เป็นวัสดุก่อสร้างส่วนใหญ่มักจะเป็นสินค้าที่มีน้ำหนัก เช่น ปูน หิน ทราาย เหล็ก ไม้แปรรูป อิฐ กระเบื้องและเครื่องสุขภัณฑ์ต่าง ๆ สินค้าเหล่านี้จะต้องใช้

แรงคนใช้แรงเครื่องจักรเข้าช่วยคนที่ทำธุรกิจนี้จะต้องมีสถานที่และมีทุนเพียงพอการตั้งสินค้าจะต้องให้สัมผัสกับความนิยมของลูกค้า เพราะสินค้ามีหลากหลายซึ่งในแต่ละท้องถิ่นชอบไม่เหมือนกัน หากสั่งมากเกินไปความต้องการสินค้าจะค้างในคลังสินค้าและเมื่อสั่งเข้ามาจะต้องจัดวางให้เป็นหมวดหมู่ให้เก็บได้มากสะดวกต่อการขนย้ายและง่ายต่อการที่ลูกค้าจะมองหาเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นสินค้าน้ำหนักต้องใช้แรงคน จึงต้องรู้จักวิธีใช้คนคนที่ทำธุรกิจนี้ นอกจากจะเอาใจลูกค้าแล้วยังต้องเอาใจลูกน้องด้วยซึ่งปัญหาหนึ่งที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรกำลังเผชิญอยู่คือการลาออกจากงานของพนักงานมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นและค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจค้าส่งและค้าปลีกอื่นๆ ที่มีการเพิ่มขึ้นของตลาดงานและแรงงานที่เข้ามาทำงานภายในจังหวัด โดยการลาออกมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 อัตราการลาออก 2 % ของพนักงานทั้งหมด ในปี 2555 มีอัตราการลาออก 4 % ของพนักงานทั้งหมดและในปี 2556 มีอัตราการลาออก 5.5% ของพนักงานทั้งหมด (ข้อมูลสถิติพนักงาน หจก.จินตนาพร) จากการลาออกของพนักงาน ทำให้เกิดผลกระทบอย่างยิ่งต่อองค์กร โดยเฉพาะด้านการลงทุนในการพัฒนาความรู้ในเรื่องของสินค้าและการพัฒนาการบริการของพนักงานต้องใช้เวลานาน รวมถึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่และที่สำคัญเสียเวลาในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ให้เกิดความเชี่ยวชาญในสินค้าและการบริการลูกค้า เพื่อสามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของลูกค้าและคุณภาพในการบริการ

การบริการนั้นสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้องค์กรสร้างผลกำไรได้ในระยะยาว ซึ่งหากพนักงานให้การบริการกับลูกค้าอย่างมีคุณภาพ การบริการนี้เองจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานรับรู้ถึงหัวใจของการบริการและสร้างความผูกพันที่เหนียวแน่นกับลูกค้าและงานที่ตนเองทำ “การบริการที่มาจากใจของพนักงานนอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าแล้ว ยังสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานของพนักงาน ทำให้ตนเองรู้สึกผูกพันกับงานและองค์กรมากขึ้น” (บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด, 2556) จากสาเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่โดยผลการศึกษาจะนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างพนักงานให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพและทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่องต่อไปในอนาคต

1.2 คำถามวิจัย

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรมีผลต่อการพัฒนาร้านให้ป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการพัฒนาร้านให้ป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

1.3.2 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาทางด้านการปฏิบัติงานของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

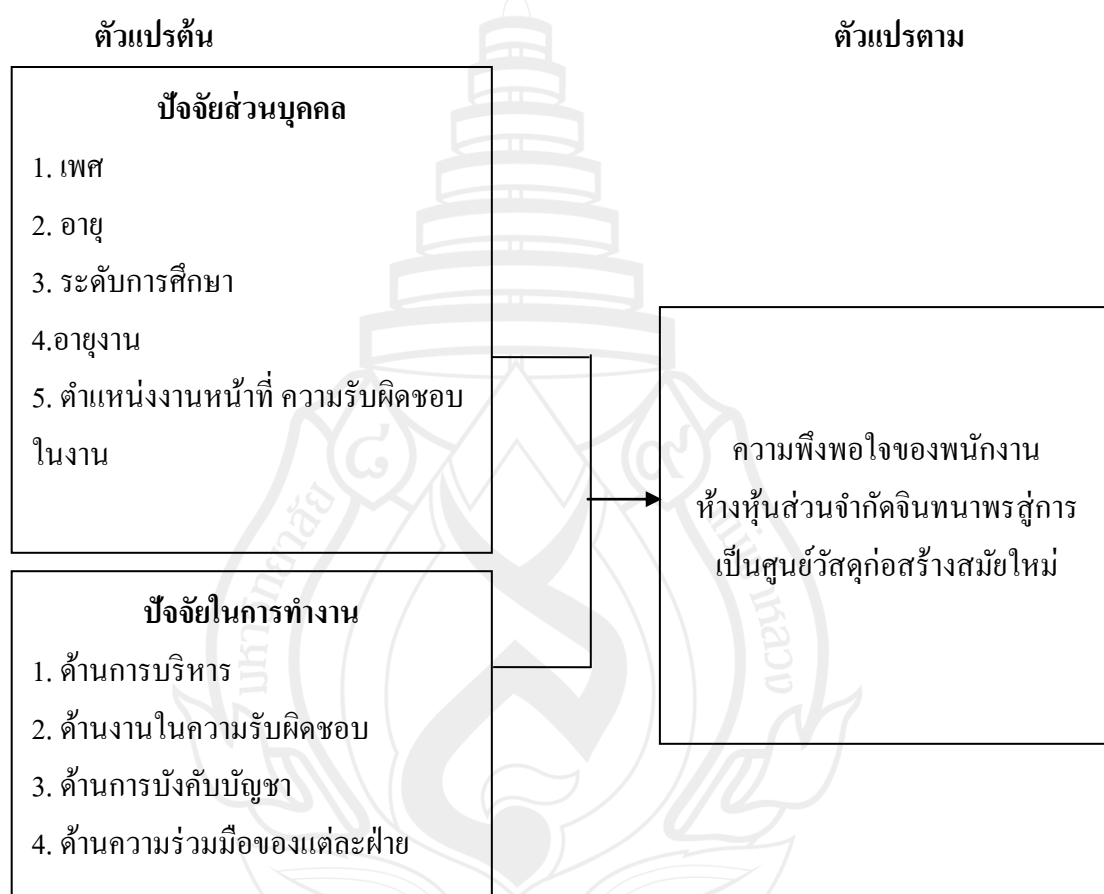
1.4.1 ทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ เพื่อประโยชน์ในการปรับกระบวนการทำงานในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและสร้างแนวร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงาน

1.4.2 ทำให้ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรทราบเกี่ยวกับสาเหตุหลักที่เป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจของพนักงานต่อปฏิบัติงานในร้านเพื่อสามารถการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด

1.4.3 ทำให้ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรทราบเกี่ยวกับสาเหตุสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการพัฒนาร้านให้ป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ เพื่อสร้างแนวร่วมระหว่างพนักงานกับองค์กรต่อไป

1.5 กรอบแนวคิดวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดกรอบในการศึกษา โดยจำแนกเป็น ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรสาเหตุที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจซึ่งเป็นตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระดังกล่าว ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงาน ซึ่งแสดงในเห็นกรอบแนวคิดด้านล่าง ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตเนื้อหา

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามแบบ rating scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 8 ตอน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย โดยมีการอธิบายข้อมูลในแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในแบบสอบถามที่ตรงกันรวมทั้งให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ได้ รวมทั้งมีผู้วิจัยมีการสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 70 คน

1.6.2 ขอบเขตระยะเวลา และสถานที่ทำการวิจัย

ห้างหุ้นส่วนจำกัด จินทนาพร โดยจะใช้ระยะเวลาการศึกษา 3 เดือน ตั้งแต่ มิถุนายน – สิงหาคม เนื่องจากเป็นระยะเวลาช่วงปรับปรุงร้านให้มีลักษณะเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ปัจจัยในการทำงานด้านบริหารคือ สิ่งที่มีอิทธิพลถึงความสามารถในการบริหารจัดการของบริษัทซึ่ง เกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัททำให้บริการลูกค้า วิสัยทัศน์พันธกิจ การผลิตสินค้าคุณภาพรวมถึงการสร้างและพัฒนาบรรยากาศการทำงาน

1.7.2 ปัจจัยด้านงานในความรับผิดชอบของบริษัทและพนักงาน คือ การสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรและความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายของพนักงาน

1.7.3 ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา คือ การวัดผลจากกิจกรรมการพัฒนาอบรมพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ทางบริษัทได้ให้กับพนักงาน

1.7.4 ปัจจัยด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย คือ การวัดความพึงพอใจการความเข้าใจเกี่ยวกับเปลี่ยนแปลงของรูปแบบองค์กรและการทำงานเป็นทีมของพนักงาน

1.7.5 ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านโชห่วย คือ ร้านที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.7.1.1 ร้านค้าที่ดำเนินกิจการมานาน มีขนาดไม่ใหญ่ ส่วนใหญ่จะเป็นตึกแถวห้องเดียวไม่มีการตกแต่งหน้าร้าน หรือจัดวางสินค้าไว้ให้ผู้ซื้อได้เดินเลือกด้วยตนเอง

1.7.1.2 สินค้ามีจำนวนไม่มากแต่หลากหลายประเภท สินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่จำเป็นแก่การครองชีพ

1.7.1.3 ธุรกิจที่บริหารในระบบครอบครัวดำเนินงานร่วมกัน

1.7.1.4 รูปแบบในการจัดร้าน ไม่มีการตกแต่งหน้าร้าน จัดวางสินค้าไม่เป็นหมวดหมู่ ตัวอย่างร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ได้แก่ ร้านค้าปลีกทั่วไป และร้านขายของชำ

1.7.6 ศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (โมเดิร์นเทรด/Modern tread) คือ ร้านที่มีการพัฒนา รูปแบบการให้บริการให้เป็นแบบครบวงจร (One-Stop Shopping) โดยมีสินค้าจำหน่ายที่หลากหลายตั้งแต่สินค้าวัสดุก่อสร้าง ประเภทต่าง ๆ เช่น ปูนซีเมนต์ หินแกรนิต กระเบื้อง ท่อน้ำ ไม้แปรรูป อิฐ หิน ปูน ทราชะ ทั้งเครื่องเรือนตกแต่งบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า ตู้เย็น สะอาดตา รวมทั้งสามารถออกแบบและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้มี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ และการทำบัญชีบันทึกการขายการเข้าออกสินค้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารสินค้า และการจัดทำสินค้าคงคลัง

1.7.7 สินค้าเป็นหมวดหมู่คือ สินค้าภายในร้านซึ่งสามารถแยกประเภทได้ดังนี้

1.7.7.1 กลุ่มวัสดุก่อสร้างและปรับปรุงบ้าน คือสินค้ากลุ่มโครงสร้าง หลังคา ฐานราก เช่นกลุ่มซีเมนต์ เหล็กและกระเบื้องหลังคา

1.7.7.2 กลุ่มเซรามิกและสุขภัณฑ์ คือสินค้าประเภท อุปกรณ์ต่างที่ใช้ในห้องน้ำ รวมทั้งกระเบื้องปูพื้นต่าง ๆ

1.7.7.3 กลุ่มไฟฟ้าและแสงสว่าง คือสินค้าประเภททำให้เกิดความสว่าง เช่นหลอดไฟ โคมไฟ สายไฟ

1.7.7.4 กลุ่มอุปกรณ์การเกษตร คือ สินค้าที่ใช้เกี่ยวกับเกษตรและอุปกรณ์ประปา เช่น ท่อพีวีซี สปริงเกอร์

1.7.7.5 กลุ่มฮาร์ดแวร์และเครื่องมือช่าง คือ สินค้าเบ็ดเตล็ดและอุปกรณ์ที่เป็นเครื่องมือต่าง ๆ เช่น สกรู สว่านไฟฟ้า เครื่องตัดเหล็ก

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวความคิดจากเอกสารงานวิจัยรวมทั้งรวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกับการวัดความพึงพอใจในด้านด้านบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย มาแสดงไว้ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีของสต็อกคิลล์ (The Stogdill's Theory)

2.1.2 ทฤษฎีการความคาดหวังของวรูม (Victor H.Vroom : Expectancy Theory)

2.1.3 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement)

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

2.3 ทฤษฎีพฤติกรรม (Behavior Theories)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและ ร้านค้าปลีกสมัยใหม่

2.6 รูปแบบของห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่

2.7 การวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1.1 ทฤษฎีของสต็อกคิลล์ (The Stogdill's Theory)

สต็อกคิลล์ยืนยันว่าความพอใจในงานของมนุษย์ไม่ใช่สาเหตุของพฤติกรรมในการทำงาน แต่ผลผลิตขององค์การ โดยส่วนรวมนั้นเป็นผลมาจากการปฏิบัติการร่วมกันระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การ กรรมวิธีการผลิตตลอดจนขวัญของมนุษย์ในองค์การ นอกจากนั้นเขายังขยายความ

ต่อไปว่า ความพอใจของแต่ละบุคคลนั้นจะนำมาซึ่งความร่วมมือภายในกลุ่ม แต่ไม่จำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับผลผลิตของกลุ่มเสมอไป ขวัญและการผลิตในกลุ่มเป็นแต่เพียง โครงสร้างอย่างหนึ่งของกลุ่มคนเท่านั้นเอง เพราะฉะนั้นตามความหมายของสต็อคคิลล์ ขวัญของการผลิต จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงานก็ต่อเมื่อเงื่อนไขที่เป็นตัวกำหนดขวัญ และการผลิตนั้นเป็นเงื่อนไขที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วย

2.1.2 ทฤษฎีการความคาดหวังของวรูม (Victor H.Vroom : Expectancy Theory)

วรูม ได้พัฒนาทฤษฎีการความคาดหวังของเขาให้มีลักษณะทั่วไป มากกว่าเฉพาะเจาะจงเนื้อหาของทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกทางหนึ่ง ซึ่งเขาเชื่อว่า จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่า การไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงานคืออยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่า การเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนมากที่สุด มีองค์ประกอบที่สำคัญ หลายองค์ประกอบในการวิเคราะห์ตามทฤษฎีนี้ องค์ประกอบประการแรก คือ การคาดหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นไปมีอิทธิพลต่อการเลือกองค์ประกอบที่สอง ถือว่าทฤษฎีนี้ รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรก คือการคาดหวัง และปัจจัยที่สองคือความพึงพอใจหรือความชอบการคาดหวัง หมายถึงการคาดหวังหรือการคาดคะเนถึงโอกาสที่บุคคลนั้นจะได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ถ้าเขาคัดสินใจทางเลือกที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ค่าการคาดหวังหรือการคาดคะเน จะอยู่ในระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 0 หมายความว่าเขาไม่มีความเชื่อเลยว่า ถ้าเขาปฏิบัติตามที่เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 1 หมายความว่า เขามีความเชื่อมั่นอย่างแน่อนว่าถ้าปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาต้องการหรือปรารถนามากที่สุด

ความพึงพอใจหรือความชอบตามที่คาดหวังไว้ หมายถึงความพึงพอใจ หรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง ความพึงพอใจหรือความชอบ อาจมีค่าได้ทั้งค่าบวกและค่าลบ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่มีความพึงพอใจ และความชอบเลยก็จะมีค่าเท่ากับ

2.1.3 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954, pp. 80-91) ได้วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จาก

ต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไปนอกจากนี้มาสโลว์ (Maslow) ยังได้เสนอลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้ คือ

2.1.3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2.1.3.2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

2.1.3.3 ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

2.1.3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคม มีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประเภท คือ อันดับแรกคือความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสรเสรี อันดับที่สองคือความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ

2.1.3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวังของตนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวแล้วนั้น สรุปกล่าวว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการของคนมีข้อสังเกต ดังนี้ (1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด (2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป (3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้นโดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้นและความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้น คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้นจึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

2.1.4 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Applewhite (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจมีความหมายกว้างรวมความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum and James (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงานทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยเช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โดยโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าการได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงระดับความพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใดและความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรจากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2.2 ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theories of Attitude Measurement)

2.2.1 ความหมายของทัศนคติ

Allport (1960) นักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นสภาวะความพร้อมของจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

1. เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม
2. การสร้างความรู้สึจากประสบการณ์ของตนเอง
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากเดิม มีทั้งบวกและลบจะส่งผลถึงทัศนคติต่อสิ่งใหม่ที่กำลังคล้ายคลึงกัน
4. การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตนเอง

Belkin and Skydell (1979) ให้ความสำคัญของทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ทัศนคติจึงมีความหมายสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากที่ได้รับหรือมีประสบการณ์ต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ
 - 1) ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบและสนับสนุน
 - 2) ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะของความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วยและไม่สนับสนุน
 - 3) ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือไม่มีความรู้สึกใด ๆ
2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ
 - 1) พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน ทำทางบอกความพึงพอใจ
 - 2) พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออกหรือความรู้สึกที่เป็นกลาง

สุบิน ยุระรัช (2550) การวัดทัศนคติ ส่วนใหญ่นักจิตวิทยาจะเป็นผู้ดำเนินการ โดยให้ความสนใจในรูปแบบของการวัดชนิดต่าง ๆ ซึ่งได้ถูกสร้างขึ้นทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีการวัดทางจิตวิทยา (Psychometric Theory) ได้ถูกพัฒนาและนำมาใช้อย่างกว้างขวางเกี่ยวกับการวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติ นั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ยากมาก เพราะเท่ากับวัดสิ่งที่วัดไม่ได้ นักวิชาการก็หาวิธีโดยการสร้างเครื่องมือวัดขึ้นมาเรียกว่าสเกล (Scale) ซึ่งหมายความว่า เป็นวิธีที่สร้างเครื่องมือโดยใช้ประเด็นต่าง ๆ ของแต่ละเรื่องที่จะวัดมาชั่งน้ำหนัก และให้คะแนนว่าข้อไหนควรจะมีความหมายมากกว่ากันอย่างไร พอสร้างวิธีวัดเสร็จแล้วก็ตรวจสอบพิจารณาความเชื่อถือได้ (Validity) แล้วก็ใช้วัดทัศนคตินั้น ๆ กับกลุ่มคนที่ต้องการศึกษา ทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ ของบุคคลแต่ละบุคคลจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับคะแนนที่ได้รับ

การวัดทัศนคตินั้นผู้ศึกษาจะต้องรู้ว่าอะไรเป็นจุดสำคัญของทัศนคติ หรือว่ามันเป็นเพียงทัศนคติรองลงไปซึ่งไม่สำคัญเท่าไร ทัศนคติที่เป็นแกนกลางนั้นจะมีเสถียรภาพสูงและบงการพฤติกรรมได้มากกว่า ในการวัดทัศนคติในแง่ของความรู้สึก (Affective) โดยการให้คะแนนแต่ละประเด็นนั้นก็เป็นการพยายามวัดสิ่งที่วัดยาก เพราะฉะนั้นความมากน้อยหรือความรุนแรงของทัศนคติจึงตัดสินใจโดยกรรมการ ถ้าผู้ที่ถูกศึกษาเลือกข้อคะแนนน้อยของแต่ละหัวข้อก็จะเป็นผู้ที่เขาถือว่าไม่มีทัศนคติเขา ในทางตรงกันข้าม ถ้าเลือกข้อคะแนนหนัก ๆ ก็จะเป็นคนมีทัศนคติในด้านนั้น ๆ หนัก ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด
2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative Nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง คุณลักษณะของทัศนคติในด้านการประเมินนี้ (Fishbein and Ajzen, 1975 อ้างถึงใน สุบิน ชุระรัช, 2550) เน้นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ เช่น นิสัย แรงขับ หรือแรงจูงใจ
3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) โดยคุณภาพและความเข้มของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น
4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (Permanence) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการสะสมประสบการณ์ และผ่านกระบวนการเรียนรู้มา
5. ทัศนคติต้องมีที่หมาย (Attitude Object) โดยมีที่หมายต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น คน วัตถุ สิ่งของ สถานที่ เหตุการณ์
6. ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ โดยทัศนคติจะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์

Johns (1996, p. 131) ทักษะเป็นลักษณะอารมณ์ที่ค่อนข้างคงที่และมีความคงเส้นคงวาหรือค่อนข้างคงที่ (Relatively stable) ซึ่งบุคคลหนึ่งมีแนวโน้มต่อสิ่งเร้า เช่น วัตถุสิ่งของสถานการณ์หรือบุคคลอื่น จากความหมายนี้จะเห็นว่า ทักษะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ที่มุ่งตรงสู่เป้าหมายที่แน่นอน เช่น ถ้าเราถูกถามถึงทักษะที่มีต่อหัวหน้า เราอาจจะพูดถึง อะไรบางอย่างที่แสดงให้รู้ว่เราชอบหัวหน้าแค่ไหน ดังนั้นสิ่งที่เราพูดออกมาก็คือ ทักษะที่เป็นด้านอารมณ์นั่นเอง โดยทักษะจะเป็นการแสดงออกของพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimuli) เช่น วัตถุสิ่งของ สถานการณ์หรือบุคคลอื่น โดยทักษะมีองค์ประกอบ ดังนี้

2.2.2 องค์ประกอบของทักษะ (Components of attitudes)

ทักษะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการของ (สุบิน ยุระรัช, 2550) ได้แก่

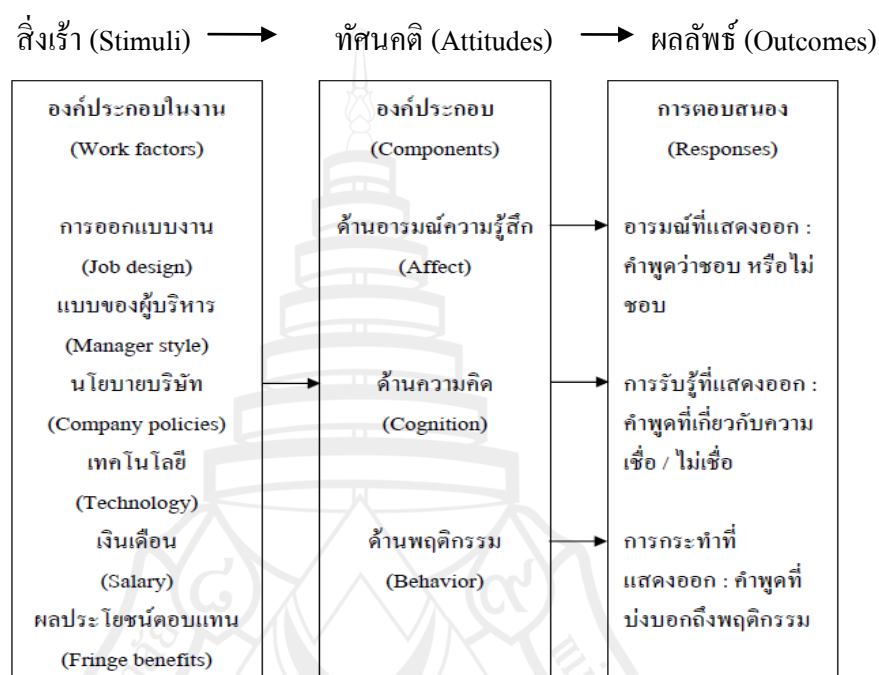
1. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affect) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทักษะ ที่เชื่อว่าเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากพ่อแม่ ครูอาจารย์ และเพื่อนวัยเดียวกันเป็นเจตคติที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ เช่น การรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อนาย การชอบหรือไม่ชอบดนตรี งานศิลปะอาหารบางชนิด เป็นต้น ดังนั้นองค์ประกอบนี้จึงเป็นสภาพทางอารมณ์ควบคู่ไปกับการประเมิน (Evaluation) ของแต่ละบุคคล

2. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับความนึกคิด (Cognition) เป็นอีกส่วนหนึ่งของทักษะที่เป็นด้านความรู้การรับรู้ ความเห็นและความเชื่อของบุคคลซึ่งมีที่มาจากกระบวนการทางความคิดที่ใช้เหตุผลเชิงตรรกะเป็นหลัก จึงเป็นทักษะที่ผ่านการประเมินของบุคคลนั้นแล้ว เช่น ความเชื่อว่าคนหรือสิ่งของนั้นดีหรือไม่ดีหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความคิด

3. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) เป็นทักษะอีกส่วนหนึ่งของบุคคลที่ตั้งใจที่จะกระทำต่อคนอื่นหรือวัตถุสิ่งของด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น การแสดงความเป็นมิตร ให้ความอบอุ่นหรือก้าวร้าว เป็นปฏิบัติหรือเอื้ออาทร เป็นต้น โดยแนวโน้มของพฤติกรรมเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ตัวอย่างเช่น ถ้ามีบุคคลมีทักษะที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย แนวโน้มพฤติกรรมผู้นั้นก็จะรับฟัง เคารพต่อสิทธิผู้อื่น ชอบการเข้ามีส่วนร่วมหรือแสวงหาความร่วมมือในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีเจตคติไม่ดีในเรื่องนี้ ก็จะแสดงพฤติกรรมต่อต้าน ถอยหนีหรือ หลีกเลียงต่อเหตุการณ์เหล่านั้น

สรุปได้ว่า สิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดทักษะต่อสิ่งต่าง ๆ แล้วจึงนำไปสู่การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ ที่เป็นอารมณ์และความรู้สึก (Affective) ความคิด (Cognitive) หรือพฤติกรรม (Behavioral) ดังนั้นการที่บุคลากรขององค์กรมีทักษะที่ดีต่อองค์กรที่

ตนเองอยู่จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการบริหารจัดการ พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ ซึ่งแสดงเป็นภาพของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสามด้านของทัศนคติได้ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสามด้านของทัศนคติ

นอกจากองค์ประกอบทัศนคติแล้ว ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับแง่มุมสำคัญ ๆ ของการศึกษาทัศนคติ เช่น ศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งหลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งศึกษาเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ของความเชื่อ และการปรับตัวของบุคคล นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับแหล่ง (Source) ซึ่งหมายถึงวิธีหรือกระบวนการก่อตัวของทัศนคติโดยการเรียนรู้ และสุดท้ายก็คือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งหมายถึงอิทธิพลที่ทำให้บุคคลรับประสบการณ์ใหม่ และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ถ้ามองโดยสังเขปแล้ว เราก็สามารถเห็นคุณสมบัติหลายประการของทัศนคติ กล่าวคือ

ทัศนคติคือความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม และเราได้ทัศนคติมาโดยการเรียนรู้ เมื่อเรียนรู้แล้วทัศนคติจะอยู่ค่อนข้างคงทน และสุดท้ายแม้ว่าทัศนคติจะถูกอิทธิพลของประสบการณ์ แต่มันก็มีอำนาจของการพฤติกรรมได้ กล่าวย่อ ๆ คือว่าทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่เราเรียนรู้ และเมื่อรู้แล้วจะอยู่กับเราก่อนข้างเหนียวแน่นถ้ากลายเป็นค่านิยม อีกทั้งสามารถเป็นตัวบ่งชี้การกระทำของเราได้ด้วย โดยอีกแง่มุมหนึ่งของทัศนคติที่ได้รับความสนใจคือประโยชน์

หรือคุณประโยชน์และนักวิชาการที่สนใจเกี่ยวกับข้อคิดดังกล่าวนี้ก็คือ (Daniel Katz, 1960) ตามทฤษฎีของนักวิชาการผู้นี้ ทักษะคติมีประโยชน์และหน้าที่อยู่ 4 ประการ คือ

1. เป็นประโยชน์โดยการเป็นเครื่องมือ เป็นประโยชน์ในการปรับตัวและเป็นประโยชน์ในการใช้เพื่อทำการต่าง ๆ

2. ทักษะคดียังทำหน้าที่หรือประโยชน์โดยการใช้ป้องกันสภาวะจิตหรือปกป้องสภาวะจิตของบุคคลเพราะความคิดหรือความเชื่อบางอย่างสามารถทำให้ผู้เชื่อหรือคิดสบายใจส่วนจะผิดหรือถูกเป็นอีกเรื่องหนึ่ง (Ego-defensive function)

3. ทำหน้าที่แสดงค่านิยมให้คนเห็นหรือรับรู้ (Value expressive function)

4. มีประโยชน์หรือให้คุณประโยชน์ทางความรู้เพราะมีทักษะคติไม่น้อยที่เกี่ยวกับความรู้ เรื่องนี้ยิ่งการศึกษาสูงเท่าใด แนวโน้มที่ทักษะคติจะมีความรู้ทางวิชาการแฝงอยู่มาก แม้ความรู้แบบพื้นบ้านซึ่งส่วนใหญ่ได้มาจากศาสนาก็แฝงอยู่ในทักษะคติมาก ดังนั้น บางครั้งจึงแยกกันแทบไม่ออกโดยทั่วไปแล้วการศึกษาทักษะคติแบบดูที่ประโยชน์ของทักษะคติ (functional) จะมุ่งสนใจตัวบุคคลและสภาพทางจิตวิทยาของคนนั้น

การศึกษาทักษะคติมีมาตั้งแต่สมัยแรกเริ่มของจิตวิทยาสังคม และเป็นมโนทัศน์หนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากนักจิตวิทยาสังคมเป็นจำนวนมากในทุกยุคทุกสมัย เพราะทักษะคติมีความสำคัญต่อชีวิตของคนในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การเมืองการปกครอง การแต่งงาน ศาสนา นิสัยการรับประทานอาหาร การศึกษา แฟชั่น การอบรมเลี้ยงดู การแข่งขัน การสื่อสาร เป็นต้น ด้วยเหตุที่ทักษะคติมีความสำคัญดังกล่าวนี้นักจิตวิทยาจึงพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการต่าง ๆ เพื่อวัดทักษะคติของคน (Oppenheim, 1966: 106 อ้างในสุบิน ยุระรัช, 2550)

Likert (1932, pp. 1-55) ได้กำหนด scale ในการรวบรวมประเด็นต่าง ๆ ที่แสดงว่ามีท่าทีทางบวกหรือทางลบต่อแต่ละเรื่อง หรือต่อของแต่ละสิ่ง ผู้ที่ถูกศึกษาจะบอกว่าเห็นด้วยกับหัวข้อแต่ละหัวข้อ การให้คะแนนก็ให้โดยการรวมคะแนนทั้งหมดของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างยังข้อความที่บรรจุลงในมาตรวัดประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้งในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอ ๆ กัน ข้อความเหล่านี้จะมีประมาณ 18-20 ข้อความ การกำหนดน้ำหนักคะแนน โดยการตอบแต่ละตัวเลือกระทำภายหลังที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว โดยกำหนดตามวิธี Arbitrary weighting method ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด การสร้างมาตรวัดทักษะคติตามวิธีของลิเคิร์ต มีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาทักษะคติของใครที่มีต่อสิ่งใด

2. ให้ความหมายของทักษะคติต่อสิ่งที่จะศึกษานั้นให้แจ่มชัด เพื่อให้ทราบว่าเป็น

Psychological object นั้นประกอบด้วยคุณลักษณะใดบ้าง

3. สร้างข้อความให้ครอบคลุมลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุม และต้องมีข้อความที่เป็นไปในทางบวกและทางลบมากพอต่อการวิเคราะห์

4. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้นซึ่งทำได้โดยผู้ที่สร้างข้อความเองและนำไปให้ผู้มีความรู้เรื่องนั้น ๆ ตรวจสอบโดยพิจารณาในเรื่องของความครบถ้วนของคุณลักษณะของสิ่งที่ศึกษา และความเหมาะสมของภาษา

5. ทำการทดลองขึ้นต้นก่อนนำไปใช้จริง โดยการนำข้อความที่ได้ตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความ และเพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านอื่น ๆ

6. กำหนดการให้คะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก โดยทั่วไปนิยมใช้คือกำหนดคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 สำหรับข้อความทางบวกและ 1, 2, 3, 4, 5 สำหรับข้อความทางลบ ซึ่งการกำหนดแบบนี้เรียกว่า Arbitrary weighting method

ออสกู๊ด (OsGood. 1973, p.49) ให้ความหมายไว้ว่า ทศนคติเป็นความพร้อมที่จะกระทำปฏิบัติหรือมีปฏิกิริยาต่อบุคคล สิ่งของ และสภาพการณ์ใด ๆ ทั้งทางบวกและทางลบ

มาตรวัดของออสกู๊ด (Osgood Scale) เป็นมาตรวัดที่ใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมีคุณสมบัติตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตรวัด คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่งเร้านี้สามารถอธิบายได้ 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านประเมินค่า เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านคุณค่า เช่น ชั่ว-ดี จริง-เท็จ ฉลาด-โง่ สวย-น่าเกลียด
2. องค์ประกอบด้านศักยภาพ เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลังอำนาจ เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ หนัก-เบา หนา-บาง หยาบ-ละเอียด
3. องค์ประกอบด้านกิจกรรม เป็นคุณศัพท์ที่แสดงถึงลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ช้า-เร็ว เฉื่อยชา-กระตือรือร้น

2.2.3 ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อการวัดทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2533) ศึกษาเรื่ององค์การและการบริหารกล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานขององค์กร (Background Factor) ที่เป็นบรรยากาศสภาพแวดล้อมของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรหมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กรปัจจัยดังกล่าวนี้แบ่งออกเป็น 2 ขอบเขตด้วยกันคือปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร

2.2.3.1 ปัจจัยภายนอกองค์กรนั้น คือ ความเป็นไปของสภาพปัจจัยต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านสังคมตลอดจนเทคนิควิทยาการและเงื่อนไขความเป็นไปของสภาพแวดล้อม เช่น ลักษณะที่ตั้งและลักษณะกายภาพโดยทั่วไป นอกจากนี้ยังรวมถึงค่านิยมทางวัฒนธรรมของชุมชนใหญ่ตลอดจนความเป็นอยู่ต่าง ๆ ด้วย

2.2.3.2 ปัจจัยพื้นฐานภายในองค์กรหมายถึงลักษณะของการจัดการทั้งในแง่ของปรัชญาและวิธีปฏิบัติในทางบริหารต่าง ๆ รวมตลอดจนถึงนโยบายของบริษัท กฎเกณฑ์ ลักษณะของผู้นำและระบบการให้รางวัล ผลตอบแทนและการลงโทษ ในส่วนนี้ย่อมเป็นบรรยากาศและความเป็นไปของเงื่อนไขของการจัดการที่เป็นสภาพแวดล้อมภายในสำหรับการทำงานทั้งหมดภายในองค์กร

2.2.4 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์หรือบุคคลที่สนองตอบหรือแสดงออกต่อสิ่งเร้า ในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ลักษณะที่สำคัญ และองค์ประกอบของทัศนคติที่ได้มีผู้รู้ได้ให้นิยามความหมายไว้ ดังนี้

2.2.4.1 การสร้างทัศนคติและค่านิยม

ทัศนคติของมนุษย์นั้นได้มาจากกระบวนการที่ค่อนข้างซับซ้อน ซึ่งเรียกว่า สังคมประกิต (Socialization) กระบวนการสังคมประกิตหรือกระบวนการอบรมสั่งสอนนั้นมีเจตนารมณ์ที่สำคัญ คือ สอนให้มนุษย์รับทัศนคติและค่านิยมที่ถูกต้อง เหมาะสมกับสังคมและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับ คนเรานั้นสามารถรับทัศนคติได้ 3 วิธี คือ

1. เราได้รับโดยการติดต่อโดยตรง
2. เราสามารถรับทัศนคติมาโดยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ให้ทัศนคตินั้น ๆ
3. การรับทัศนคติและค่านิยมที่ลึกซึ้งโดยกระบวนการสังคมประกิตในครอบครัว เมื่อโตเป็นผู้ใหญ่แล้วเราก็อาจจะรับทัศนคติจากกลุ่มคนที่เรานิยมชมชอบ (Reference group)

2.2.4.2 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Changing attitudes)

โดยปกติในชีวิตประจำวันของมนุษย์ บ่อยครั้งที่เราพยายามจะเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา ด้วยการนำเสนอตัวเองด้วยวิธีที่เหมาะสม เพื่อให้คนอื่นเกิดทัศนคติที่ดีต่อเรา ซึ่งอาจใช้วิธีอภิปราชแลกเปลี่ยนหรือถกเถียงกันในประเด็นที่แสดงถึงทัศนคติของเรา และพยายามทำให้ผู้อื่นคล้อยตามยอมรับทัศนคตินั้น เช่นเดียวกับชีวิตของการทำงานในองค์กรที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องหล่อหลอม (Modification) และบริหารทัศนคติเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ส่งผลดีต่อองค์กร กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

แบ่งออกเป็นหลายชนิด เช่น การเปลี่ยนแปลงภายนอกเพื่อทำตามผู้อื่นหรือความจำเป็นของสถานะแวดล้อมเรียกว่า การทำตามด้วยความจำเป็น (Compliance) ถ้าจะเปลี่ยนให้ลึกไปกว่านั้นคือ เปลี่ยนพร้อมกับรับของใหม่มาไว้ในใจโดยการเลียนแบบ (Identification) และสุดท้ายคือการยอมรับของใหม่ไว้ในใจโดยสิ้นเชิงและลึกซึ้ง (Internalization) ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นมีตัวแปรสำคัญที่จะต้องได้รับการพิจารณาข้อแรกคือ กระบวนการกลั่นกรองสารใหม่ โดยการมีปฏิสัมพันธ์กันทางความรู้สึกนึกคิดกับผู้อื่น ข้อที่สองซึ่งเป็นข้อสำคัญของเอกคุณลักษณะทางสังคม คือการคงไว้ซึ่งโครงสร้างของทัศนคติ หรือกล่าวกันง่าย ๆ คือทุกอย่างมุ่งเน้นไปยังการอนุรักษ์ทัศนคติ โดยเฉพาะถ้าสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและเข้ากับทัศนคติของคนส่วนใหญ่ โดยการบริหารจัดการในการเปลี่ยนทัศนคติที่พบมากในองค์กร ได้แก่

1. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลาย
2. ทัศนคติที่มีต่อจริยธรรมขององค์กร
3. ทัศนคติที่มีต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งคาดว่าจะต้องเกิดขึ้น
4. ทัศนคติที่มุ่งเน้นความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

การใช้ความพยายามเพื่อเปลี่ยนทัศนคตินั้น เริ่มต้นด้วยการที่ผู้สื่อสาร (Communicator) พยายามใช้รูปแบบการชักชวนต่าง ๆ เพื่อสลายความเชื่อหรือค่านิยม ที่มีอยู่เดิมของบุคคล โดยอาจจะใช้เทคนิคการจูงใจ (Persuasion) เพื่อการละลายค่านิยมเดิมหรือย้าค่านิยมใหม่ มักเกี่ยวข้องกับ การเน้นความรู้สึกเชิงอารมณ์เข้าช่วย แต่ในบางกรณีจำเป็นต้องใช้หลักของเหตุผล โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลช่วยจูงใจให้การเปลี่ยนเจตคติประสบความสำเร็จ ได้แก่

1. ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิผล (The effective communicator) โดยผ่านผู้สื่อสาร ที่ได้รับความเชื่อถือจะเป็นบุคคลที่สามารถโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นเปลี่ยนทัศนคติได้ดีที่สุด โดยความน่าเชื่อถือของผู้นั้นเกิดจากความเป็นผู้เชี่ยวชาญ ความเป็นผู้ปราศจากอคติ และความเป็นบุคคลที่น่าคบหา

- 1) ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Expert) การที่จะโน้มน้าวใจให้บุคคลอื่นเปลี่ยนทัศนคติได้ ผู้นั้นจำเป็นต้องมีความชำนาญการ (Expertise) โดยผู้อื่นยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะเป็นพิเศษซึ่งตรงกับงานขณะนั้นมาแนะนำ หรือบอกเล่าประสบการณ์ให้เห็นผลดี เพื่อเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล

- 2) ความเป็นผู้ปราศจากอคติ (Lack of bias) นอกจากการเป็นผู้เชี่ยวชาญแล้ว ผู้สื่อสารเพื่อบังคับให้ผู้อื่นเปลี่ยนทัศนคติได้นั้น จำเป็นต้องเป็นที่ยอมรับในฐานะเป็นกลางไม่มีอคติต่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

3) ความเป็นบุคคลน่าคบหา (Likeability) ถ้าผู้สื่อสารใจมีบุคลิกที่น่าคบหา หรือเป็นคนมีเสน่ห์ ย่อมมีส่วนช่วยให้การจูงใจเปลี่ยนทัศนคติประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้นกว่า การใช้ผู้ที่คนไม่ชอบ เช่น ใช้คนมีชื่อเสียงที่เป็นที่ชื่นชอบของคนทั่วไป

2. เทคนิคการจูงใจที่ผ่านการพิสูจน์แล้ว (Proven persuasive techniques) มีหลายเทคนิคได้แก่

1) ใช้การพบปะแบบสองต่อสอง (Use face - to - face) การเกลี้ยกล่อมชักจูงแบบสองต่อสองมีโอกาสมากขึ้นที่จะเปลี่ยนเจตคติได้ดีกว่าวิธีสื่อสารทางอ้อม เช่น การส่งบันทึกช่วยจำ (Memo) จดหมายข่าว (Newsletter) หรือการปิดประกาศ (Posters) ทั้งนี้เพราะเป็นการสื่อสารโดยตรงแบบสองทางมีความยืดหยุ่น ต้องฟังอย่างตั้งใจ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ฟังมองเห็นถึงความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูลสามารถตอบโต้ความเห็นระหว่างกัน และสามารถสร้างอารมณ์ร่วมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของทัศนคติได้ดี

2) ใช้วิธีทางเดินสายกลางเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Seek moderate change) ในการเกลี้ยกล่อมจูงใจให้ผู้ฟังเปลี่ยนทัศนคตินั้น ผู้สื่อสารควรกำหนดทำที่เป็นจุดยืนให้ชัดเจน ไม่แข็งเกินไปให้ผู้ฟังต้องคิดแบบตน แต่ก็ไม่อ่อนเกินไปตามทัศนคติของผู้ฟัง ดังนั้น การมีจุดยืนระหว่างกลางจะเหมาะสมที่สุด

3) ควรเสนอให้เห็นผลทั้งสองด้าน (Offer both side) กล่าวคือ ถ้าผู้ฟังเป็นคนเชื่อฟังง่าย การชักจูงให้เปลี่ยนทัศนคติด้วยการเสนอข้อมูลเพียงด้านเดียวตามที่ต้องการก็อาจเพียงพอ แต่กรณีของผู้ฟังที่ชอบถามและมีแง่มุมมองต่าง ๆ เชิงเหตุผล ถ้าจะเปลี่ยนทัศนคติได้ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งสองด้าน คือ ด้านบวกและด้านลบ พร้อมทั้งสามารถหาเหตุผลมาหักล้างคำแย้งของผู้ฟังได้ การเปลี่ยนทัศนคติก็อาจเกิดขึ้นแม้จะยากก็ตาม

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทัศนคตินั้นมีผลต่อพฤติกรรมไม่มากนักน้อย การที่ต้องการให้ทำพฤติกรรมอย่างที่ต้องการโดยเป็นการกระทำที่เต็มใจ ซึ่งมีความหมายในระยะยาวมากกว่าเป็นการบังคับซึ่งได้ผลระยะสั้นๆ นั้น จะต้องสร้างหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายให้มีทัศนคติในทางที่ดีต่อการกระทำนั้น ๆ ดังนั้นจึงเป็นการสมควรที่จะศึกษาถึงระดับทัศนคติของกลุ่มเป้าหมายต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อไป

2.3 ทฤษฎีพฤติกรรม (Behavior Theories)

(ประนอม คำผา, 2547) Edward นักจิตวิทยาสังคมได้อธิบายว่าในขณะที่บุคคลปะทะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา คือ ทักษะคติ ซึ่งได้แก่ความเชื่อ (Belief) ความรู้สึก (Feeling) และรูปแบบของพฤติกรรม (Behavior pattern) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (Jenkins, 1972, p.4-1) กล่าวว่าทักษะคติมองค์ประกอบอยู่ 3 ส่วน

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Element or Belief) หมายถึง ความรู้ ความเชื่อ ความคิดรวบยอด หรือการรับรู้
2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ ความรู้สึก หรือ อารมณ์ (Affective Element or Emotion) ได้แก่ ความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากองค์ประกอบแรก
3. องค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะปฏิบัติการ (Behavioral Element or Tendency to Take Action) เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มเพียงที่จะมีการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

(ประนอม คำผา, 2547) Reeder ได้วิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนว่า การแสดงออกของพฤติกรรมใด ๆ ย่อมต้องมีจุดมุ่งหมาย การตัดสินใจของบุคคลว่าการกระทำในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย อาจเหมือนหรือต่างกันขึ้นอยู่กับทางเลือกเหตุผลของผู้กระทำ การกระทำของมนุษย์ในเรื่องใดก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) ประกอบด้วย
 - 1) เป้าหมาย (Goals) หมายถึงสิ่งที่ผู้กระทำต้องการให้มีหรือต้องการให้เกิดขึ้น
 - 2) การปลูกฝังความเชื่อ (Belief Orientation) หมายถึงความคิด ความรู้ที่ผู้กระทำได้รับการปลูกฝังจนเข้าใจในเรื่องหนึ่งในแบบของตนเอง และจะตัดสินใจเลือกแบบของการกระทำที่สอดคล้องกับความเชื่อดังกล่าวนี้
 - 3) มาตรฐานค่านิยม (Values Standards) หมายถึง มาตรฐานที่ผู้กระทำใช้เป็นตัวกำหนดที่จะใช้เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจว่าดีหรือไม่ดี และจะมีส่วนชักนำให้ผู้กระทำ กระทำให้เป็นไปตามค่านิยมของเขา
 - 4) นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habits and Customs) หมายถึง รูปแบบของการแสดงออกที่ผู้กระทำได้รับการกระตุ้นมา โดยมีรูปแบบที่แน่นอนและมีการยอมรับเพราะมีการวิเคราะห์เหตุผลแล้ว

2. ปัจจัยผลักดัน (Push Factors)

- 1) ความคาดหวัง (Expectations) หมายถึงการที่ผู้กระทำเข้าใจ และเชื่อว่ามีผู้คาดหวังในตัวเขา เขาจึงได้กระทำ
- 2) ข้อผูกพัน (Commitment) คือ สิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่า เขาถูกผูกพันที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น ๆ
- 3) แรงเสริม (Forces) คือ ตัวช่วยให้ผู้กระทำนำไปสู่การกระทำทางสังคมเพราะในขณะที่ผู้กระทำตั้งใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ นั้น เขารู้สึกว่าเขาจะได้รับแรงเสริมให้กระทำ

3. ปัจจัยสนับสนุน (Able Factor)

- 1) โอกาส (Opportunity) เป็นความเชื่อของผู้กระทำว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ
- 2) ความสามารถ (Ability) คือ การที่ผู้กระทำรู้ความสามารถของตนเองที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จในเรื่องนั้น ๆ ได้
- 3) การสนับสนุน (Support) หมายถึง สิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่าจะได้รับจากคนอื่นและรู้สึกว่ามีสิ่งสนับสนุนให้กระทำ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Delamotte and Takezawa (1984, p. 3) ได้ระบุหลักเกณฑ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ในเอกสารขององค์การแรงงานระหว่างประเทศว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีหลักเกณฑ์ 5 ประการ ได้แก่

1. สร้างความปลอดภัยในการทำงาน จัดเวลาการทำงานอันเหมาะสม และมีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน
2. ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมทั้งในส่วนบุคคล และในกลุ่มของคนงาน
3. เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้แรงงานมีตัวแทนของตนเองในการบริหารงานเปิดโอกาสให้แรงงานมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร และให้พนักงานในระดับล่างมีส่วนร่วมมากขึ้น
4. สร้างความสุขในการทำงานโดยปรับระบบการทำงานแบบใหม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ยากขึ้นอันจะเป็นการท้าทายความสามารถของคนเหล่านั้นและให้ความสนใจแรงงานในเรื่องทางสังคมวัฒนธรรมมากขึ้น

5. รับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของแรงงานและครอบครัวของบุคคลเหล่านั้น ให้การยกย่องในทางสังคม ให้มีเวลาว่างเพื่อแสวงหาความสุขในชีวิต และเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล, 2550) Herrick and Macaby ได้อธิบายหลักการสำคัญ ในการทำให้คนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้หลักการเบื้องต้น 4 ประการ คือ

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (The Principle of Security) หลักความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของคนงาน ที่ต้องการลดความหวาดกลัว หรือความวิตกกังวลต่าง ๆ อันเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รายได้ตลอดจนความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนงานจะไม่สามารถเอาใจใส่ต่องานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ถ้าหากต้องเผชิญกับความไม่มั่นคงปลอดภัย ทั้งต่อภาวะทางร่างกายและภาวะทางเศรษฐกิจ เช่น อันตรายจากสารเคมี อากาศเป็นพิษ หรือความวิตกกังวลต่ออันตรายใด ๆ อันเนื่องมาจากการทำงานนั้น นอกจากนี้ยังวิตกกังวลต่อรายได้ที่เพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ ความมั่นคงในการทำงานในระยะยาว กล่าวคือ ต้องการการคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนมีความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน

2. หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค (The Principle of Equity) หลักความเป็นธรรม หรือความเสมอภาค เป็นการคุ้มครองให้คนงานได้รับผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลงานที่เขาสามารถทำได้ ไม่ว่าในแง่การบริการหรือการผลิต ซึ่งจะแตกต่างกันไป ในแง่ของรายได้ระหว่างฝ่ายบริหารและคนงาน และการปันผลกำไร ให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม หลักการนั้น จะสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ กล่าวคือ คนงานควรได้รับการแบ่งปันผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน โดยเฉพาะการทุ่มเทแรงกาย หรือสติปัญญาในการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อบุคคลมากกว่าจะให้ความสำคัญเฉพาะตัวงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ นายจ้างจึงควรให้ความสนใจต่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของคนงาน และส่งเสริมให้คนงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และมีความปลอดภัยในการทำงาน อันก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

3. หลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation) คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีความรู้ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเองและเรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจ

ตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้นได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผน ดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจ หรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคณงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคณงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

4. หลักประชาธิปไตย (The Principle of Democracy) หลักประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นการทำงาน เป็นการคำนึงถึงตัวบุคคล ซึ่งเป็นผู้ใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงาน มากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงานเท่านั้นแนวคิดของหลักการนี้ สอดคล้องกับหลักสิทธิเสรีภาพของประชาชน เรื่องสิทธิในการพูด หรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งในการทำงานควรได้รับเลือกมาจากกลุ่มคณงานโดยตรง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและร้านค้าปลีกสมัยใหม่

2.5.1 ความหมายของการค้าปลีก

การค้าปลีกเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า โดยผู้ค้าปลีกจะนำเสนอความสะดวกในการซื้อของแก่ผู้บริโภค รวมทั้งการให้บริการในด้านต่างๆ ทั้งกับผู้ผลิตและลูกค้า ซึ่ง สุวิมล แม้นจริง (2546, หน้า 273) กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ผู้ค้าปลีกหรือร้านค้าปลีกไว้ว่า เป็นกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายโดยตรง และองค์การใดก็ตามที่ทำการขายสินค้าให้กับผู้ใช้คนสุดท้าย โดยไม่ว่าจะขายด้วยวิธีใดหรือขายผ่านสถานที่ใด ก็จะเรียกว่าเป็นการทำการค้าปลีกทั้งสิ้น

ศิริ ภู่งษ์วัฒนา (2549, หน้า 146) กล่าวว่า การค้าปลีกประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าและบริการไปสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย ผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภคคนสุดท้ายย่อมแตกต่างไปจากผู้ซื้อที่เป็นธุรกิจหรือสถาบัน ถ้าเปรียบเทียบการซื้อของธุรกิจ แรงจูงใจในการซื้อเกิดจากความต้องการหากำไรหรือต้องการนำไปขายต่อ แต่แรงจูงใจในการซื้อของผู้บริโภคจะอยู่ที่ความพอใจของครอบครัวหรือความพอใจส่วนตัว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 9) อธิบายถึงการค้าปลีกไว้ว่า การค้าปลีกเป็นกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการที่ขายให้กับผู้บริโภค เพื่อการใช้ส่วนตัวหรือใช้ในครัวเรือนหรือเป็นการนำเสนอสินค้าหรือบริการไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อการใช้ในครัวเรือนหรือใช้ส่วนตัว โดยการจัดหาสินค้าในปริมาณมากและทยอยขายให้กับผู้บริโภคในปริมาณน้อย

วรุณิ ตันติวงศ์วานิช (2545, หน้า 257) กล่าวถึง การค้าปลีกไว้ว่า การค้าปลีกหมายความว่า รวมถึง ทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการโดยตรงไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย ซึ่งจะซื้อไปใช้ส่วนตัวไม่ใช่ซื้อเพื่อนำไปใช้ในการทำธุรกิจ หลายๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิต ผู้ค้าส่ง หรือผู้ค้าปลีก สามารถกระทำการค้าปลีกได้ แต่ส่วนใหญ่การค้าปลีกมักกระทำโดยผู้ค้าปลีก ผู้ทำธุรกิจที่ยอดขายหลักมาจากการค้าปลีก

สุปัญญา ไชยชาญ (2543, หน้า 346) ให้ความหมายของการค้าปลีกไว้ว่า การค้าปลีก หมายถึงกิจกรรมทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการตรงต่อผู้บริโภคที่มาซื้อไปเพื่อใช้เองหรือใช้ในครัวเรือน ไม่ได้เอาไปใช้ในทางธุรกิจ

จากความหมายของการค้าปลีกสามารถสรุปได้ว่า การค้าปลีกเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าหรือบริการให้แก่ผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อนำไปใช้เองไม่ใช่เพื่อนำไปจำหน่ายต่อหรือใช้ในการทำธุรกิจวิวัฒนาการของการค้าปลีกในประเทศไทยธุรกิจการค้าปลีกเกิดขึ้นพร้อมๆ กับที่มนุษย์ได้เริ่มรู้จักการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งได้มีการพัฒนามาจากการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน ในอดีตมนุษย์ยังไม่มีสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนจึงใช้สิ่งของหรืออาหารที่ตนมีแลกเปลี่ยนกับสิ่งของหรืออาหารของผู้อื่น ซึ่งมีความต้องการตรงกันและพึงพอใจที่จะแลกเปลี่ยนกันทั้งสองฝ่าย แต่ในบางครั้งความต้องการในการแลกเปลี่ยนอาจไม่ตรงกัน หรือเกิดความไม่เป็นธรรมในการแลกเปลี่ยน มนุษย์จึงหาสิ่งที่ใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน คือ เงินตรา เพื่อให้เกิดความยุติธรรมมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการซื้อขาย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 12) การค้าปลีกของคนไทยมีมาตั้งแต่อดีต ดังศิลาจารึกของพ่อขุนรามคำแหงที่ได้กล่าวไว้ว่า“ใครใคร่ค้าช้างค้า ใครใคร่ค้าม้าค้า” แสดงให้เห็นว่าการค้าปลีกมีมานานแล้ว รูปแบบการค้าปลีกได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงมาอย่างต่อเนื่อง จากระบบการค้าที่ใช้สิ่งของแลกเปลี่ยนกัน มาเป็นการใช้ระบบเงินตราแลกเปลี่ยนแทน และลักษณะร้านค้าปลีกก็มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากจากร้านหาบเร่หรือแผงลอยก็เปลี่ยนมาเป็นตึกอาคารพาณิชย์ที่เรียกว่า ร้านโชห่วย และได้พัฒนาขึ้นมาเป็นห้างสรรพสินค้า ร้านซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านดิสเคาน์สโตร์ ร้านสะดวกซื้อ และร้านอื่นๆ ที่เห็นอยู่ทั่วไปทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด (จรินทร์ อาสารทรงธรรม. 2543, หน้า 1) นอกจากนี้ สุวิมล แม้นจริง (2546, หน้า 258 – 256) ได้สรุปความเป็นมาของการค้าปลีกในประเทศไทยไว้ดังนี้ พ.ศ. 2499-2539 มีการเปิดร้านค้าปลีกขนาดใหญ่เป็นครั้งแรกโดยกลุ่มเซ็นทรัล โดยจัดตั้งห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลขึ้น มีการนำเอาซูเปอร์มาร์เก็ตมารวมอยู่ในห้างสรรพสินค้า และมีการคิดราคาขายที่แน่นอน ไม่มีการต่อรองราคากัน เริ่มมีห้างสรรพสินค้าจากต่างชาติเข้ามาแข่งขันพ.ศ.2540 เป็นช่วงที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจขึ้นในประเทศไทย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ขึ้นกับวงการค้าปลีกไทย คือ ธุรกิจค้าปลีกขนาด

เล็กและธุรกิจค้าปลีกที่มีฐานะทางการเงินอ่อนแอ ต้องปิดกิจการเป็นจำนวนมาก เกิดธุรกิจค้าปลีกข้ามชาติขนาดใหญ่ ธุรกิจบางกลุ่มของไทยต้องขายหุ้นในธุรกิจค้าปลีกของตนให้กับบริษัทข้ามชาติ และเกิดแนวความคิดใหม่ในด้านค้าปลีกที่หลากหลายมากขึ้น เช่น เกิดร้านขายสินค้าราคาเดียว เกิดร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่ขายสินค้าเฉพาะอย่างแบบใหม่ เกิดร้านค้ารูปแบบของศูนย์การค้าขนาดใหญ่ที่เรียกว่า ซุปเปอร์เซ็นเตอร์และการขายในรูปแบบของการไม่มีหน้าร้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายผ่านทางแคตตาล็อกและอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ถ้าจะนับร้านค้าปลีกร้านที่เป็นตึกแถว อาคารพาณิชย์และร้านค้าที่เป็นรูปแบบใหม่ เมื่อรวมกันแล้วจะมีร้านค้าทั้งสิ้นประมาณ 300,000 ร้านค้า มีมูลค่ารวมกันทั้งสิ้นกว่า 8 แสนล้านบาท โดยจะแยกเป็นร้านรูปแบบเก่า เช่น ร้านโชห่วย และร้านขายชำเล็ก ๆ น้อย ๆ เรียกร้านเหล่านี้ว่า ร้านค้าปลีกประเภทรูปแบบเก่า ซึ่งมีมูลค่าสัดส่วนในตลาด 60% หรือมีมูลค่าประมาณ 3 แสนล้านบาท และอีกประเภทหนึ่งเป็นร้านค้ารูปแบบใหม่ที่มีการนำเอาการบริหารจัดการแนวทางใหม่มาใช้ เช่น การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดซื้อ การบริการ การบริหารงานบุคคลการจัดองค์การ เป็นต้น ร้านเหล่านี้เรียกว่า ร้านค้าปลีกประเภทรูปแบบใหม่ ซึ่งมีสัดส่วนมูลค่า 40% หรือประมาณ 2 แสนล้านบาท ตัวอย่างเช่น เซ็นทรัล เทสโก้-โลตัส จัสโก้ การ์ฟูร์ วัดสัน เซเว่นอีเลฟเว่น สตาร์มาร์ท เป็นต้น ปัจจุบันถึงแม้ว่าตัวเลขมูลค่าของร้านรูปแบบใหม่นี้จะมีสัดส่วนมูลค่าที่น้อยกว่าร้านประเภทรูปแบบเก่าก็ตาม แต่แนวโน้มในอนาคตผู้บริโภคจะเน้นการจับจ่ายใช้สอยในร้านรูปแบบใหม่มากกว่าเพราะมีความสะดวกสบาย ความหลากหลายของตัวสินค้าและรูปแบบชีวิตที่เร่งรีบมากขึ้น จะเป็นปัจจัยที่ทำให้คนไทยหันมาบริโภคในร้านรูปแบบใหม่ มากขึ้นเรื่อยๆ จนมีสัดส่วนมูลค่าการค้าปลีกที่มากกว่าร้านประเภทรูปแบบเก่าจากการประมาณตัวเลขของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเมินตัวเลขการค้าปลีกที่ผ่านร้านรูปแบบใหม่ ในปี 2545 จะมีมูลค่า 288,000 ล้านบาท และเพิ่มเป็น 633,000 ล้านบาท ในปี 2550 ขณะที่ปี 2553 จะมีมูลค่าสูงถึง 1 ล้านล้านบาทเลยทีเดียว (มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2550) จากตัวเลขการขายตัวของร้านค้าปลีกรูปแบบใหม่ ทำให้มีนักลงทุนจากต่างชาติสนใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งทำให้การแข่งขันยิ่งเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นระหว่าง

สุวิมล แม้นจริง (2546, หน้า 277) กล่าวถึง ร้านค้าปลีกแบบใหม่ เป็นร้านค้าปลีกที่มีการปรับปรุงให้มีรูปแบบที่ทันสมัย สะดวก และมีการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเช่น การบริการห้องแอร์ บันไดเลื่อน ที่จอดรถ การชำระด้วยบัตรเครดิต เป็นต้น รวมทั้งมีระบบการบริหารงานแบบมืออาชีพลักษณะของร้านค้าปลีกสมัยใหม่ มีดังต่อไปนี้

1. ความสะดวกรวดเร็ว มุ่งเน้นความสะดวกรวดเร็วของผู้ซื้อเป็นสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคประเภทต่างๆ รวมทั้งอาหารสำเร็จรูป เครื่องดื่ม ของใช้ที่จำเป็น การจัดร้าน การวางสินค้าอยู่ในลักษณะที่สะดวกในการ

เลือกซื้อสินค้าและชำระเงินสำหรับผู้บริโภค ทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีช่วงเวลาเปิดบริการนานกว่าห้างสรรพสินค้า บางรายเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

2. ท่าเลที่ตั้งกระจายทั่วถึง ร้านสะดวกซื้อใช้พื้นที่น้อย ไม่ต้องมีที่จอดรถส่วนใหญ่เป็นตึกแถวขนาด 1 - 2 คูหา ตั้งกระจายทั่วไปตามแหล่งชุมชน มีผู้คนพลุกพล่าน

3. ต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าคู่แข่งชั้นธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ เนื่องจากสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพนักงานซึ่งใช้จำนวนน้อย

4. ความคล่องตัว ร้านสะดวกซื้อมีความคล่องตัวในการบริหารงาน สามารถขยายเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ครอบคลุมพื้นที่ได้อย่างกว้างขวาง กรมพัฒนาเศรษฐกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ (2550) ได้อธิบายถึงร้านค้าสะดวกซื้อหรือร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ล้วนแล้วแต่เป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่เน้นบริการแก่ผู้บริโภคเป็นหลัก เปิดบริการ 24 ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ซื้อที่ต้องการซื้อสินค้าเร่งด่วนหรือจำเป็น มีการขยายสาขาเพื่อให้ใกล้แหล่งชุมชนและความสะดวกของผู้บริโภค เน้นสินค้าอุปโภคบริโภค อาหารด่วน และเครื่องดื่ม ตลอดจนการบริการ โดยให้ความสำคัญในการรับบริการชำระค่าสาธารณูปโภคหลายๆ อย่างไว้ในร้านเดียวกัน ทำให้ได้รับความนิยมในเวลาไม่กี่ปี ในการบริหารจัดการ การใช้ระบบแฟรนไชส์ซึ่งมีลักษณะการบริหารแบบกระจายอำนาจให้เจ้าของร้านค้า ภายใต้ลิขสิทธิ์ของเจ้าของแฟรนไชส์ มีความเหมาะสมอย่างยิ่งกับการขยายสาขา และช่วยเพิ่มอำนาจต่อรองกับซัพพลายเออร์เนื่องจากมีช่องทางการจัดจำหน่ายที่มากกว่า นอกจากนี้ยังใช้การโฆษณาหรือการประชาสัมพันธ์เพียงครั้งเดียวแต่ได้ผลลัพธ์คุ้มค่า เครื่องมือที่สำคัญคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการกระจายสินค้าที่มีประสิทธิภาพ และการทำบัญชีบันทึกการขายการเข้าออกสินค้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริหารสินค้า และการจัดทำสินค้าคงคลัง เช่น ระบบ P.O.S ที่สามารถบันทึกการขายสินค้าในแต่ละครั้งได้ในทันทีโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัย ช่วยลดต้นทุนได้มาก สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นกลยุทธ์ที่ดีเยี่ยมของร้านค้าสมัยใหม่ ที่นำเอาการบริหารจัดการตลาดและการโฆษณามาใช้ร่วมกัน

2.5.2 ลักษณะของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม

สุวิมล แม้นจริง (2546, หน้า 277) กล่าวถึง ลักษณะของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไว้ว่า การค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นรูปแบบการค้าปลีกที่เก่าแก่ มีการบริหารงานแบบเก่า เจ้าของร้านค้าเป็นผู้ขายหรือการดำเนินการจะเป็นแบบครอบครัว ไม่มีระบบของการจัดเก็บ จัดวางสินค้า และรูปแบบของการเก็บเงินที่ดี รวมทั้งไม่มีการตกแต่งร้านค้าให้สวยงาม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ร้านค้าปลีกที่ขายของชำหรือที่เรียกว่า โชวห่วย และร้านค้าปลีกที่ขายสินค้าเฉพาะอย่างกรมพัฒนาเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้าน

โชห่วยไว้ว่า เป็นร้านจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่เป็นรูปแบบเก่า การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ ไม่มีการติดป้ายราคา ส่วนใหญ่เป็นร้านห้องแถวที่มีพื้นที่ไม่มากนัก การจัดการเป็นแบบครอบครัว ไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบไม่ได้ใช้ความรู้ในเรื่องการจัดเรียงสินค้าและการบริหารสต็อกเท่าที่ควร

2.5.3 ลักษณะของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

ศิริ กุพงษ์วัฒนา (2549, หน้า 151) ได้อธิบายถึงข้อแตกต่างระหว่างธุรกิจการค้าปลีกแบบดั้งเดิมกับแบบสมัยใหม่ไว้ดังนี้

2.5.3.1 เงินลงทุน ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมใช้เงินลงทุนน้อย ส่วนร้านค้าปลีกสมัยใหม่ใช้เงินลงทุนมาก

2.5.3.2 ขนาดของธุรกิจ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมเป็นธุรกิจขนาดเล็กแต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่

2.5.3.3 การบริหารงาน ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมบริหารงานแบบครอบครัวใช้ประสบการณ์แต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่บริหารงานโดยใช้หลักการบริหารสมัยใหม่

2.5.3.4 ที่ตั้งร้านค้า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักใช้ที่อาศัยของตนเองเป็นที่ตั้งร้าน ส่วนร้านค้าปลีกแบบสมัยใหม่จะเลือกทำเลที่ตั้งโดยมีหลักเกณฑ์

2.5.3.5 ระบบการทำงาน ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไม่มีมาตรฐานระบบการทำงานที่ชัดเจนแต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะมีระบบการทำงานที่ชัดเจน

2.5.3.6 เทคโนโลยี ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมไม่ลงทุนในเทคโนโลยี เพราะถือว่าเป็นการสิ้นเปลืองและไม่เข้าใจวิธีการใช้ ส่วนร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะลงทุนในเทคโนโลยี เพราะถือว่าเป็นหัวใจในการดำเนินงาน

2.5.3.7 การจัดวางสินค้า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจัดวางสินค้าตามสะดวกแต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะจัดวางสินค้าอย่างมีระบบและเป็นระเบียบ

2.5.3.8 การบริการ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมให้บริการลูกค้าโดยช่วยเหลือหรือหยิบสินค้าให้ลูกค้า แต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่จะให้ลูกค้าบริการตัวเอง

2.5.3.9 ลักษณะการซื้อของลูกค้า ลูกค้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจะตั้งใจมาซื้อส่วนลูกค้าร้านค้าปลีกสมัยใหม่ตั้งใจจะมาซื้อหรือไม่ก็ได้

2.5.3.10 การขาย ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมขายในปริมาณน้อยแต่กำไรต่อหน่วยสูงแต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ขายในปริมาณมาก แต่กำไรต่อหน่วยต่ำ

2.5.3.11 ความรู้สึกของลูกค้า ลูกค้าของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมคิดว่าเป็นร้านค้าที่ล้ำสมัยแต่คิดว่าร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีความทันสมัยมากกว่า

2.5.3.12 การกระตุ้นลูกค้าให้มาซื้อสินค้า ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับลูกค้า แต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ใช้การโฆษณาและการส่งเสริมการขายเพื่อกระตุ้นลูกค้า

2.5.3.13 สาขา ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมักจะไม่มีสาขา แต่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่มักจะมีสาขาหลายหลายแห่ง

2.5.4 ข้อดีและข้อจำกัดของธุรกิจการค้าปลีกแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 21-22) กล่าวถึง ข้อดีของธุรกิจค้าปลีก ไว้ 10 ประการ ดังนี้

2.5.4.1 มีทางเลือกกว่าจะเป็นธุรกิจของตัวเองหรือรับสิทธิทางการค้า (แฟรนไชส์) หรือเป็นเพียงพนักงาน ในการทำธุรกิจการค้าปลีกนั้น มีทางเลือกกว่า จะทำธุรกิจของตัวเอง หรือเป็นธุรกิจ แฟรนไชส์ เช่น ร้านให้เช่าวิดีโอ ร้าน 7-eleven เป็นต้น หรือจะเริ่มจากการเป็นพนักงาน เพื่อหาความรู้และประสบการณ์ในการทำธุรกิจค้าปลีกก่อนจะตัดสินใจทำธุรกิจของตนเอง

2.5.4.2 มีทางเลือกรูปแบบของการค้าปลีกได้หลายทาง ผู้ประกอบการค้าปลีกสามารถเลือกรูปแบบของการทำธุรกิจค้าปลีกได้ว่าจะเป็นแบบร้านค้าขนาดเล็ก ห้างหุ้นส่วน บริษัทจำกัด ชูเปอร์สโตร์ ไฮเปอร์มาร์เก็ต หรือซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นต้น

2.5.4.3 ง่ายต่อการทำธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจการค้าปลีกส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก และมีการใช้ทรัพยากรจำกัดจึงง่ายต่อการเริ่มต้นประกอบธุรกิจ แต่อย่างไรก็ตามก็ยากที่จะประสบความสำเร็จเช่นกัน ในปัจจุบันนี้การตลาดหลายท่านแนะนำให้ผู้ค้าปลีกพยายามหาช่องทางทางการตลาด เพื่อจะขายสินค้าได้ราคาโดยไม่ต้องแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่

2.5.4.4 เป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งความสำคัญที่บุคคลหรือลูกค้า ธุรกิจการค้าปลีกนั้นจะต้องพบปะกับบุคคลหรือลูกค้าต่างๆ จำนวนมากและมีความใกล้ชิดกับลูกค้า ทำให้ทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า จึงสามารถจัดหาสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละรายได้เป็นอย่างดี

2.5.4.5 เป็นธุรกิจที่มีความมั่นคง เนื่องจากธุรกิจการค้าปลีกส่วนใหญ่นั้นจะเกี่ยวข้องกับการขายสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ดังนั้นจึงได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือปัญหาอื่นๆ ค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับธุรกิจอื่นที่ขายสินค้าฟุ่มเฟือย

2.5.4.6 เป็นธุรกิจที่ไม่ได้ขึ้นกับผู้ขายจำนวนน้อยหรือลูกค้าจำนวนน้อย ธุรกิจค้าปลีกไม่จำเป็นต้องขึ้นกับผู้ขายสินค้ารายใดรายหนึ่ง เพราะว่าสินค้าที่ผู้ค้าปลีกจำหน่ายนั้นมีจำนวนมาก ในขณะที่ผู้ค้าปลีกจะมีลูกค้าหรือมีผู้บริโภคเป็นจำนวนมากด้วยเช่นกัน จึงไม่ได้ขึ้นกับผู้บริโภคกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงน้อยกว่าธุรกิจอื่น

2.5.4.7 มีกฎเกณฑ์ที่ได้ใช้ความพยายามและได้มีการทดสอบในธุรกิจค้าปลีกมาแล้ว เนื่องจากมีผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงทำให้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ การประกอบธุรกิจการค้าปลีก รวมทั้งสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจการค้าปลีกประสบความสำเร็จและประสบความสำเร็จล้มเหลว ซึ่งผู้ที่ประกอบธุรกิจการค้าปลีกสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจการค้าปลีกให้ประสบความสำเร็จ และป้องกันความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นได้

2.5.4.8 มีโอกาสเติบโตอย่างมั่นคงและด้านนวัตกรรม เนื่องจากธุรกิจการค้าปลีกเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยตรง ดังนั้นจึงมีโอกาสเติบโตจากความต้องการของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ที่เป็นนวัตกรรมอยู่เสมอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าธุรกิจการค้าปลีกสามารถปรับกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างทันทั่วถึงหรือไม่

2.5.4.9 ธุรกิจการค้าปลีกสามารถหาสินเชื่อได้ง่ายในการขยายกิจการ ปัจจุบันสถาบันการเงินต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดย่อมมากขึ้น โดยได้มีการให้สินเชื่อผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ตลอดจนภาครัฐก็ได้ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์โดยการจัดสรรงบประมาณให้กับแต่ละท้องถิ่นด้วย

2.5.4.10 การเสียภาษีในอัตราต่ำ เนื่องจากผู้ประกอบการการค้าปลีกจำนวนมาก มีผู้ประกอบการเพียงรายเดียว จึงเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งเริ่มต้นที่ 5% เท่านั้น ในขณะที่บริษัทจำกัดจะเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในอัตราที่สูงกว่าสำหรับข้อจำกัดของธุรกิจการค้าปลีก มีดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546, หน้า 22)

2.5.4.11 ได้รับผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากเป็นธุรกิจการขายรายย่อย ทำให้มีรายได้จากการขายต่ำ จึงส่งผลให้กำไรต่ำตามไปด้วย

2.5.4.12 เกิดการเผยแพร่ข่าวสารในทางลบได้ง่าย เช่น การปล่อยข่าวลือหรือการบอกต่อเกี่ยวกับธุรกิจการค้าปลีกในแง่ลบ ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ง่าย ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจการค้าปลีกจึงต้องระมัดระวังในเรื่องนี้ด้วย

2.5.4.13 ชั่วโมงการทำงานไม่แน่นอน ธุรกิจการค้าปลีกแต่ละรายจะใช้เวลาในการเปิดปิดให้บริการที่แตกต่างกัน บางรายอาจเปิดให้บริการถึงแค่ช่วงกลางวัน เช่น ห้างสรรพสินค้า เปิดบริการถึง 22.00 น. ส่วนร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-eleven เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เป็นต้น ทำให้ร้านค้าปลีกบางแห่งไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2.5.4.14 ขาดผู้เชี่ยวชาญในการทำธุรกิจการค้าปลีก บางครั้งการทำธุรกิจการค้าปลีกอาจต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงาน ซึ่งต้องจ่ายค่าตอบแทนค่อนข้างสูง ธุรกิจการค้าปลีก ส่วนใหญ่จึงใช้วิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติแทน ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจาก

ไม่สามารถใช้มาตรฐานเทียบเคียง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่มักจะเกิดการเรียนรู้จากการใช้มาตรฐานเทียบเคียงนอกจากนี้เมื่อพิจารณาข้อดีและข้อจำกัดของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมและร้านค้าปลีกสมัยใหม่ จะพบข้อดีและข้อจำกัดดังที่ กรมพัฒนาเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (2550) สรุปไว้ดังนี้ข้อดีของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม ได้แก่ ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมมีทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้บ้านมีความสะดวก และกระจายอยู่หลายจุด ซึ่งพบว่าร้านค้าปลีกขนาดเล็กมีข้อจำกัดในเรื่องของพื้นที่และขนาดในการดำเนินกิจการ จึงทำให้ร้านค้าปลีกขนาดเล็กมีต้นทุนต่อหน่วยสูงกว่าร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ ดังนั้นการแข่งขันในด้านความหลากหลายของสินค้าและราคาของร้านค้าปลีกขนาดเล็กจึงเป็นไปได้ยาก ร้านค้าปลีกขนาดเล็กจึงควรหันมาพัฒนาจุดเด่นของตนในเรื่องของการบริการและหาสินค้าที่เป็นที่ต้องการของชุมชนแทนเพื่อให้เกิดความแตกต่าง จากการสำรวจด้านการตลาดพบว่า สินค้าบางประเภทสามารถขายได้ดีในร้านโชห่วย เช่น เครื่องดื่มบำรุงกำลัง น้ำแข็งน้ำอัดลม และสินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ เนื่องจากเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคต้องการบริโภคทันที และไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทาง หรือมีความยุ่งยากในการซื้อหา นอกจากนั้นยังมีสินค้าที่ต้องการในเวลาจำเป็น เช่น เครื่องปรุงอาหารในครัว เครื่องใช้ส่วนตัวที่หมดแล้ว แต่ไม่ได้มีการซื้อเตรียมไว้ก่อน ก็ต้องพึ่งพาร้านโชห่วย เพื่อซื้อสินค้าเหล่านั้นใช้ให้ทันกับความต้องการ ไม่เช่นนั้นก็ไม่สามารถประกอบอาหารต่อไปได้ หรือต้องเดินทางไปไกลเพื่อจะซื้อแต่ก็ไม่คุ้มกับราคาสินค้าที่ถูกเพียงแต่ร้านโชห่วยเหล่านี้ต้องปรับปรุงและพัฒนากิจการของตนให้มีความทันสมัยมากขึ้นโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า การจัดหาสินค้าที่หลากหลาย มีความต่อเนื่องในการหาสินค้าเข้าร้านก็จะทำให้โชห่วยมียอดขาย ที่เพิ่มขึ้น ไม่ต้องปิดกิจการจำนวนมาก เพราะร้านโชห่วยเอง มีลักษณะเฉพาะในเรื่องของความสะดวก ใกล้บ้านพัก คู่แน่นอยู่กับเจ้าของร้าน สรุปว่าข้อจำกัดของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม คือ ไม่มีการพัฒนากิจการของตนเองให้ทันสมัยจนทำให้ส่วนแบ่งการตลาดลดลงตลอดช่วงหลายปีที่ผ่านมา

2.5.5 ข้อดีของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

2.5.5.1 เนื่องจากร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีพื้นที่และจำนวนสาขามาก ทำให้มีการสั่งซื้อในปริมาณที่สูงกว่า จึงสามารถลดต้นทุนต่อหน่วยลงได้ ราคาสินค้าจึงมีราคาถูกกว่า ซึ่งถือว่าเป็นข้อได้เปรียบของร้านค้าปลีกขนาดใหญ่

2.5.5.2 ผู้บริโภคตัดสินใจมาซื้อสินค้าจากร้านสะดวกซื้อสมัยใหม่มากขึ้น เนื่องจากมีรูปแบบที่ทันสมัย สะดวกสบาย สามารถเลือกซื้อของเองได้ มีสินค้าหลายประเภท ที่สำคัญคือมีการเปิดบริการทุกจุด

2.5.5.3 ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ดี ผู้บริโภครู้จัก มีเงินทุนจากต่างประเทศและผู้ร่วมทุนในประเทศ

2.5.5.4 มีบุคลากรที่มีความสามารถและมีอุปกรณ์ในการบริหารที่ก้าวหน้า

2.5.5.5 มีระบบจัดการที่ดี เนื่องจากการถ่ายทอดจากต่างประเทศ

2.5.5.6 มีต้นทุนสินค้าที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากมีอำนาจต่อรองสูงมาก

2.5.5.7 การตกแต่งร้านการวางผังสินค้า การมีที่ว่างให้ผู้บริโภคเดินและความสะอาดในร้านทำให้ผู้บริโภคอยากเดินเข้าร้าน

2.5.5.8 ไม่ต้องรอขณะชำระเงินนาน ทำให้ผู้บริโภคอยากใช้บริการ

2.5.6 ข้อจำกัดของร้านค้าปลีกสมัยใหม่

2.5.6.1 สินค้ามีจำกัดชนิด ทั้งนี้เนื่องจากมีพื้นที่จำกัดในแต่ละสาขา จึงต้องเอาแต่สินค้าขายดีเท่านั้นและจะมีบางขนาดด้วย

2.5.6.2 มีค่าใช้จ่ายในการประกอบการสูง

2.5.6.3 ไม่มีความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.5.6.4 ปัญหาด้านบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงบ่อยผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงระบบการค้าปลีกต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยนับตั้งแต่ประเทศไทยประสบวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 ธุรกิจการค้าปลีกหลายแห่งถูกนักลงทุนต่างชาติซื้อหุ้นไป เทสโก้เข้ามาลงทุนในห้างโลตัส 3.1 หมิ่นบ้านบาท คาร์ฟูร์ เพิ่มทุนอีก 3-4 พันล้านบาท บิ๊กซี 1 หมิ่นล้านบาท เปิดสาขาหลายแห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการค้าปลีกของคนไทยต้องปิดกิจการไปเป็นจำนวนมาก (ศิริ ภู่งษ์วัฒนา, 2549, หน้า 169)

จากการศึกษาผลกระทบของการแข่งขันและการรวมตัวของผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่

1. ผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดเล็กที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ ผู้ประกอบการค้าปลีกที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลุ่มเดียวกับผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่ระดับนานาชาติที่มีสาขา

มากได้แก่ กลุ่มค้าปลีกประเภทดิสเคาน์สโตร์ และซูเปอร์มาร์เก็ต ซึ่งยึดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นระดับชนชั้นกลางลงมา โดยแบ่งกลุ่มที่ถูกผลกระทบได้ 3 กลุ่ม โดยเรียงลำดับ ดังนี้

1) ผู้ประกอบการค้าปลีกที่ได้รับผลกระทบทางลบมากที่สุด คือ ซูเปอร์มาร์เก็ต และห้างสรรพสินค้า ซึ่งผู้บริหารส่วนใหญ่มีความรู้พอสมควรในธุรกิจค้าปลีก มีการพยายามปรับตัวเองค่อนข้างมากทั้งในรูปแบบของการลดต้นทุนโดยการลดขนาดธุรกิจลง การลดการจ้างงานการประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยการพยายามนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงาน เช่นการใช้ระบบบาร์โค้ด การใช้โทรศัพท์วงจรปิดเพื่อดูแลสินค้าและความปลอดภัยภายในร้านค้าและการใช้วิธีการทางการตลาดต่าง ๆ แต่เมื่อภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ กำลังซื้อของผู้บริโภคที่ลดลงประกอบด้วยภาวะการแข่งขันที่รุนแรงทำให้การกระตุ้นยอดขายของซูเปอร์มาร์เก็ต และห้างสรรพสินค้าขนาดเล็กไม่ค่อยประสบความสำเร็จ และส่งผลให้เกิดการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียนเป็นอย่างมาก จนทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นจึงควรมีการเร่งให้ความช่วยเหลือในด้านของเงินทุนหมุนเวียนเป็นอันดับแรก

2) ผู้ประกอบการค้าปลีกที่ได้ผลกระทบทางลบมากเป็นอันดับสอง คือ ร้านค้าโชห่วย ร้านค้าโชห่วย ในช่วงปี 2540 – 2541 และ 2541 – 2542 ยอดขายส่วนใหญ่ลดลงมากถึง 41–60% ส่วนหนึ่งเกิดจากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำและส่วนหนึ่งเกิดจากผลกระทบทางลบจากการรวมตัวของผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่ แต่ธุรกิจของร้านค้าโชห่วยนั้นจะมีข้อได้เปรียบในด้านของการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก เจ้าของขายสินค้าเองจึงสามารถให้บริการอย่างเป็นกันเองกับลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างร้านค้ากับลูกค้าได้ง่าย มีทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้ลูกค้าและใช้เงินลงทุนน้อย ร้านค้าโชห่วยจึงปรับตัวเองได้ง่ายเพื่อเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำหรือเกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ร้านค้าโชห่วย ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานในลักษณะของธุรกิจครอบครัวไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการหาความรู้เชิงธุรกิจ ความรู้ในการบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ จึงไม่ค่อยมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อแข่งขันเชิงธุรกิจเท่าใดนัก ดังนั้น แนวทางการช่วยเหลือร้านค้าโชห่วย ที่ควรทำเป็นอันดับแรก คือการให้ความรู้กับผู้ประกอบการร้านค้าโชห่วย

3) ผู้ประกอบการค้าปลีกที่ได้รับผลกระทบทางลบน้อยที่สุด คือ ร้านค้าคอนวีนีเยนสโตร์ กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของคอนวีนีเยนสโตร์ค่อนข้างแตกต่างจากกลุ่มดิสเคาน์สโตร์ และซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านค้าคอนวีนีเยนสโตร์มีข้อได้เปรียบในด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เน้นการให้ความสะดวกสบายกับลูกค้าและเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ร้านค้าคอนวีนีเยนสโตร์ มีปัญหาที่สำคัญคือ ต้นทุนในการดำเนินงานสูง เนื่องจากต้องมีการแบ่งส่วนรายได้ให้กับแฟรน

ไซส์เซอร์สูง และร้านค้าคอนวีนีเยนส์โตร์หลายรายมีแนวโน้มเลิกกิจการเมื่อหมดอายุสัญญาการให้สิทธิประกอบการ

2. ผลกระทบต่อผู้บริโภค ผู้บริโภคโดยส่วนใหญ่มีความพอใจในการซื้อสินค้าจากผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่ เนื่องจากมีสินค้าที่จำหน่ายหลากหลายทำให้สามารถซื้อสินค้าได้ครบในร้านค้าเพียงแห่งเดียว มีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถสะดวกสบาย จึงก่อให้เกิดความสะดวกในการซื้อสินค้า และราคาสินค้าค่อนข้างถูก แต่ผู้บริโภคส่วนหนึ่งเกรงว่าในระยะยาวการรวมตัวของผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดใหญ่ อาจส่งผลให้ธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กของไทยไม่สามารถแข่งขันได้และต้องปิดกิจการลง และในอนาคตหากเหลือเฉพาะผู้ค้าปลีกขนาดใหญ่เพียงไม่กี่ราย ผู้ค้าปลีกเหล่านั้นอาจร่วมมือในการกำหนดราคาสินค้าที่ไม่เป็นธรรมกับ ผู้บริโภคได้ซึ่งในปี 2550 นี้ คณะรัฐมนตรี (กรม.) มีมติเห็นชอบ พ.ร.บ.การประกอบธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง และมีการหารือกับทางสมาชิกรัฐสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.) ทั้งนี้เพราะว่าห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ทั้งของไทยและต่างประเทศ ได้ขยายสาขาจนเกือบเต็มพื้นที่ของประเทศแล้ว โดยเฉพาะได้มีการขออนุญาต ได้รับใบอนุญาต และลงมือก่อสร้างไปแล้วอีกนับจำนวนสาขาไม่ถ้วนซึ่ง พ.ร.บ.ฉบับนี้จะไม่ส่งผลบังคับย้อนหลัง (คณะเศรษฐศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2550) การขยายตัวของห้างค้าปลีกในขณะนี้ได้ขับให้ร้านโชห่วยต้องเลิกกิจการ คิดเป็นสัดส่วน 40% ในจำนวนนี้กว่าครึ่งหนึ่งปิดตัวเอง และอีกครั้งหนึ่งหันไปทำธุรกิจอื่น เช่น ซักกลาง และผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งเปรียบเสมือนเส้นเลือดที่หล่อเลี้ยงระบบเศรษฐกิจได้ถูกทำลายไปเกือบสิ้นเชิง ข้อมูลจากกระทรวงพาณิชย์ ระบุว่า เมื่อปี 2544 เทสโก้ โลตัส มีสาขาในไทยเพียง 33 สาขา แต่เมื่อถึงปี 2549 เทสโก้ โลตัส ขยายสาขาเพิ่มเป็น 91 แห่ง (ใน 72 จังหวัด) และในปี 2550 ยังตั้งเป้าเพิ่มอีก 118 แห่งและ 300 แห่งตามลำดับ สมาคมผู้ค้าปลีกไทย ระบุว่า ส่วนแบ่งการตลาดของค้าปลีกสมัยใหม่ ในปี 2549 มีมูลค่าหรือยอดขายรวม 4.8 แสนล้านบาท หรือคิดเป็น 34.2% ของมูลค่าทางธุรกิจการค้าปลีกค้าส่งรวมทั้งหมดประมาณ 1.4 ล้านล้านบาท โดยจำนวนลูกค้าของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ตกประมาณ 80 ล้านรายต่อเดือน (นับจากจำนวนใบเสร็จ) ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (บริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด) คาดว่าคอนวีนีเยนส์โตร์หรือร้านค้าสะดวกซื้อที่มีการใช้พื้นที่ไม่มากนักมีแนวโน้มที่จะเป็นธุรกิจที่มีการขยายตัวของสาขาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในปี 2550 สวนกระแสด้านการขยายสาขาของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ที่มีแนวโน้มทรงตัว มีความเป็นไปได้ว่าการแข่งขันน่าจะรุนแรงมากกว่าปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มว่าจะทวีความเข้มข้นมากขึ้นตามลำดับ ทั้งจากคอนวีนีเยนส์โตร์หรือร้านค้าสะดวกซื้อรายเดิมด้วยตนเอง และซูเปอร์มาร์เก็ตที่ต่างเร่งขยายสาขากันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบรรดาดีสเคาน์ทส์โตร์ที่มีการปรับขนาดให้เล็กลง เพื่อรองรับมาตรการควบคุมผังเมือง อีกทั้งยังเป็นการขยายเครือข่ายร้านสาขาให้สามารถครอบคลุม และเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น

ด้วย นอกจากนี้ในส่วนจากร้านค้าปลีกรายย่อยหรือกลุ่มธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมเองหลายรายก็ได้มีการปรับปรุงกิจการเพื่อรองรับวิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่มีแนวโน้มจะลดความถี่ในการซื้อลง และหันมาซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีกใกล้บ้านหรือที่ทำงานเพิ่มมากขึ้นจากการปรับตัวของราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงต้นปี 2550 ที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบโดยตรงให้ต้นทุนของสินค้าและการขนส่งของผู้ประกอบการมีการปรับตัวเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันภาระค่าใช้จ่ายต่างๆของผู้บริโภคก็ยังคงทรงตัวในระดับสูง ทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มจะระมัดระวังการใช้จ่ายกันมากขึ้น จากกระแสการต่อต้านการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ในปัจจุบัน ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่หลายราย รวมถึงผู้ประกอบการคอนวีเนียนสโตร์บางรายมีแนวโน้มที่จะนำกลยุทธ์การตลาดเพื่อสังคมมาใช้เป็นหนึ่งในกลยุทธ์การตลาดด้วย โดยมีการให้ความสำคัญกับชุมชนท้องถิ่นที่ได้เข้าไปตั้งสาขามากขึ้น ซึ่งนอกจากจะเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว ยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้บริโภค เพื่อลดความรุนแรงของกระแสต่อต้านให้บรรเทาลงอีกด้วย การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษานวัตกรรมเก่าเดิม และขยายฐานลูกค้ารายใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ แตกต่างโดดเด่นจากคู่แข่ง รวมถึงความหลากหลาย และความสะดวกรวดเร็วสำหรับลูกค้า โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปได้ตลอดเวลาในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก

2.6 รูปแบบของห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรแบบดั้งเดิมและสมัยใหม่

ห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรเป็นร้านค้าที่ดำเนินกิจการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ก่อสร้างทั่วไปและเป็นตัวแทนจำหน่ายวัสดุก่อสร้างของเครือซีเมนต์ไทย (SCG) รหัส 1 คือมีสินค้าทุกชนิดของเครือซีเมนต์ไทย

เดิมห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรเป็นร้านวัสดุก่อสร้างแบบดั้งเดิมขายสินค้าเฉพาะโครงสร้าง อิฐ หิน ปูน ทราย เหล็กเส้นและเหล็กรูปพรรณดำเนินการเป็นครอบครัวและมีชื่อร้านว่า ร้านจินตนา โดยก่อตั้งเมื่อพุทธศักราช 2528 หลังจากนั้นได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลในนามห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรเมื่อปีพุทธศักราช 2535 และได้เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าในเครือซีเมนต์ไทยเมื่อพุทธศักราช 2539 โดยบริหารงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรในปัจจุบันได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนาขึ้นเรื่อยโดยได้รับคำแนะนำและพัฒนาจากบริษัทในเครือซีเมนต์ไทยเป็นกิจการซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทเพื่อเปลี่ยนรูปแบบกิจการให้มีความทันสมัยและถูกใจลูกค้า เนื่องจากบริษัทต้องการให้บริการลูกค้าที่มีพฤติกรรมในการซื้อสินค้าที่เปลี่ยนไปโดยดำเนินการทั้งขายปลีกและส่งรวมทั้งขายโครงการและได้ดำเนินการในรูปแบบการจัดการแบบสมัยใหม่

และใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เช่นคอมพิวเตอร์และเทคนิคการดำเนินงานธุรกิจใหม่ ๆ มีการแบ่งหน้าที่การทำงานเป็นฝ่ายหรือตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สะดวกต่อการทำงานของพนักงานและป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานหลากหลายหน้าที่รวมทั้งต้องการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเพื่อแก้ไขปัญหาลาออกที่เพิ่มมากขึ้นทุกปีให้ลดน้อยลงโดยปัจจุบันไปปรับเปลี่ยนการดำเนินการของบริษัทโดยจะทำการเปรียบเทียบในรูปแบบตารางปัจจัยการทำงานทั้ง 4 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหาร (2) ด้านงานในความรับผิดชอบ (3) ด้านการบังคับบัญชา (4) ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยการทำงานห้าแง่มุมส่วนจำกัดจินตนาพรที่พัฒนามาเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

ปัจจัยในการ ทำงาน	ปี 2539 ร้านค้าแบบดั้งเดิม	ปี 2556 ศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่
1. ด้านการบริหาร	ไม่มีวิสัยทัศน์และพันธกิจ รวมทั้งโครงสร้างการบริหารงาน เป็นการบริหารงานแบบ ครอบครัวใครสามารถทำอะไร ในตำแหน่งนั้นๆ ได้ก็ช่วยกันทำ บรรยากาศการทำงาน	มีวิสัยทัศน์คือ “เป็นศูนย์รวมวัสดุก่อสร้างคุณภาพ มาตรฐานที่ถูกค้าในเขตอำเภอปาง แม่อาเยและไชย ปราการนี้ถึงเป็นอันดับแรก” โดยมีพันธกิจที่จะต้อง ทำให้ไปถึงวิสัยทัศน์นั้น โครงสร้างของบริษัทแบ่งตาม หน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเงินและ บัญชี ฝ่ายจัดส่งและสินค้าคงคลัง ฝ่ายยกสินค้า ฝ่ายดูแล ความเรียบร้อย ฝ่ายการตลาดและขาย ซึ่งในแต่ละฝ่ายยัง มีแยกย่อยลงไปอีกเพื่อให้พนักงานมีความคล่องตัวใน การทำงานมากขึ้น
2. ด้านงาน ในความ รับผิดชอบ	1. การรับพนักงานเข้าทำงานจะ รับตามตำแหน่งที่ว่างโดย ไม่ได้ดูความถนัดของ พนักงานหลังจากนั้นจึงนำมา ฝึกพัฒนาในภายหลัง 2. ไม่มีฝั่งตำแหน่งงานให้ พนักงานทราบว่าจะก้าวหน้า ต่อไปได้อย่างไร	1. มีการคัดเลือกพนักงานตามความถนัดเพื่อให้สอดคล้องต่อ การพัฒนา 2. มีการวางตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพนักงานใน ฝ่ายนั้นๆ ทราบว่าจะสามารถก้าวหน้าไปได้อย่างไร 3. เลื่อนขั้นพนักงานตามผลงานและความรู้ ความสามารถที่พนักงานสามารถทำได้ 4. มีการคำนวณปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนคน ในแต่ละแผนกและอธิบายลักษณะงานให้เข้าใจถึง การทำงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ปัจจัยในการ ทำงาน	ปี 2539 ร้านค้าแบบดั้งเดิม	ปี 2556 ศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่
	- พนักงานที่เข้ามาทีหลังจะไม่มีโอกาสในการเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าพนักงานที่เข้ามาก่อนในตำแหน่งเดียวกัน - ไม่มีการคำนวณปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงานในแผนก - ไม่มีการอธิบายลักษณะงานให้เข้าใจถึงการทำงาน	มีการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ในบริษัทให้ทราบล่วงหน้าก่อน
3. ด้านการ บังคับบัญชา	- ไม่มีการส่งพนักงานไปอบรมเพื่อนพัฒนาความรู้ความสามารถ - มีการเพิ่มเงินเดือนให้พนักงานตามความรู้สึกของผู้บริหาร - มีเพียงสวัสดิการประกันสังคม	- มีการส่งพนักงานไปอบรม - มีการเพิ่มเงินเดือนตามผลงาน ประเมินผลงานตามค่าของงานมากขึ้น โดยมีเอกสารสำหรับตรวจสอบผลงานให้มีความเป็นมาตรฐาน - มีสวัสดิการมากขึ้น เช่น ประกันชีวิต ทุนค่าเล่าเรียนบุตร ทริปท่องเที่ยว ทุนสมทบ
4. ด้านความ ร่วมมือของ แต่ละฝ่าย	เน้นการเลื่อนขั้นบุคลากรจากบุคลากรภายในโดยพิจารณาตามความสามารถ	เลื่อนขั้นบุคลากรตามความสามารถโดยสรรหาจากภายในและภายนอก

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชดา พรพัฒน์กุล (2542) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการปรับปรุงองค์กรกรณีศึกษา บมจ.ธนาคารศรีนคร ได้กล่าวว่า แบบวัดทัศนคติ มาตราประมาณค่าของลิเคิร์ต จำนวน 60 ข้อ ประเมินผลคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้ความเที่ยงตรงประจักษ์และการหาค่าความเชื่อมั่นทั้งครั้งฉบับและเต็มฉบับ ($R=0.91$) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 410 คน และรวบรวมผลจากโปรแกรม SPSS พบว่า คะแนนเฉลี่ยทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรรวมทั้ง พัฒนาคณะอยู่ในระดับมากและไม่พบความแตกต่างของทัศนคติเมื่อมีเพศ ระดับตำแหน่ง อายุงาน และวุฒิการศึกษาต่างกัน แต่คะแนนเฉลี่ยทัศนคติในส่วนของการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและระบบเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบความแตกต่างของทัศนคติเมื่อมีเพศ ระดับตำแหน่ง อายุงาน และวุฒิการศึกษาต่างกัน

เลิศศักดิ์ บุญจง, ศักดิ์ดา กุลเกลี้ยงและสมคิด วิชางาม (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมระบบงานร้านขายวัสดุก่อสร้าง ได้กล่าวว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจกับโปรแกรมระบบงานร้านขายวัสดุก่อสร้างกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจกับโปรแกรมระบบงานร้านขายวัสดุก่อสร้างในระดับคะแนนเฉลี่ยในเกณฑ์มาก เพราะรูปแบบของโปรแกรม ระบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า ความสวยงามของโปรแกรม ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความรู้สึกว่าง่ายในการค้นหาข้อมูล ตรวจสอบสินค้าในสต็อกและปลอดภัยในการเข้าโปรแกรมเพราะโปรแกรมมีข้อความแสดงเตือนเมื่อทำงานผิดพลาด

กฤษณ์ จิตนุยานนท์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านการบริการที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่องานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความมั่นใจในการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการ ในส่วนของความผูกพันต่องาน พบว่าระดับความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท อำเภอเมือง จังหวัด ลำปาง อยู่ในระดับผูกพัน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานในภาพรวม ได้แก่ เพศ ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่องานปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการบริการ ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ และด้านบรรยากาศในการบริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือน

ส่วนปัจจัยด้านเพศและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อปัจจัยทั้งสามด้าน

ธัญญกรณ์ สุวรรณโกชน (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติต่อการจัดกิจกรรมในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะ กรณีพนักงานของบริษัท กุลธรเคอร์บีเฟาน์ดรี จำกัด ได้กล่าวว่า (1) พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานมีทัศนคติต่อการจัดกิจกรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี (3) พนักงานที่มีเพศ สถานการณ์จ้าง อายุงาน ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) พนักงานที่มีทัศนคติต่อการจัดกิจกรรมในองค์การต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 221 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สุทัศน์ เกิดทรัพย์ (2553) ศึกษา ความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการปรับเปลี่ยนตราสินค้าองค์กรของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย กล่าวว่า ปัจจัยด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและมีประสบการณ์การทำงานในธนาคารที่ต่างกันส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนตราสินค้าองค์กรแตกต่างกันหากแต่ไม่ส่งผลต่อความรู้และพฤติกรรมของพนักงานและปัจจัยด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าและประสบการณ์การทำงานในธนาคารไม่ก่อให้เกิดผลกระทบร่วมกันต่อความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนตราสินค้าองค์กร

เชษฐ รัชดาพรณาริกุล (2545) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกค้าในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจ เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงานของลูกค้าในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปรมาร่วมพิจารณา พบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกค้า ในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้งหมด คือ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคมการรับรู้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตนเองต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกค้าในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับแนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกค้าในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่า ตั้งใจทำงานด้วยความขยัน ซื่อสัตย์ต่อ

หน้าที่ ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น หาวาชีพเสริมฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่องค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกรักมั่นในการทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

วราวุธ ขุนทอง (2546) ได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี มีความเครียดทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางพฤติกรรม อยู่ในระดับเล็กน้อย
2. ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานลักษณะงานและปริมาณงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

มาริสสา ทรงพระ (2546) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (2) พนักงานที่มี อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน (3) พนักงานที่มี เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และ (4) พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลตอบแทน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสพัฒนาศักยภาพคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสัมพันธภาพในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านธรรมาภิบาลในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความ

สมดุระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กร แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน

วิจิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท อิตาจิ เพอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลางมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากทางผู้วิจัยได้ใช้การสำรวจกลุ่มตัวอย่างแบบ Census ซึ่งเป็นการใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสำมะโนประชากรคือการเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยประชากรเนื่องจากพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดมีจำนวน 70 คน ได้แก่

ฝ่ายบริหาร	จำนวน	3	คน
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	จำนวน	5	คน
ฝ่ายการตลาดและขาย	จำนวน	16	คน
ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้า	จำนวน	23	คน
ฝ่ายดูแลความเรียบร้อย	จำนวน	3	คน
ฝ่ายพนักงานยกสินค้า	จำนวน	20	คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในงานวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยมีขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวคิดซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ซึ่งจะมีการใช้แบบสอบถามชุดเดียวกันแต่มีการเก็บข้อมูลต่างกัน

6. ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบัญชีและการเงินและฝ่ายการตลาดและขายนั้นได้ทำการแจกแบบสอบถามให้นำไปกรอด้วยตนเองเนื่องจากมีความรู้ความเข้าใจในภาษาของเอกสารในแบบสอบถามอย่างดี

7. ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้า ฝ่ายดูแลความเรียบร้อยและฝ่ายพนักงานยกสินค้าจะเป็นการอ่านแบบสอบถามให้ฟังรวมทั้งอธิบายข้อความในแบบสอบถาม จนกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจจากนั้นกลุ่มตัวอย่างจะทำการกรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามตามความพึงพอใจที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึก

จากการอธิบายข้างต้นทางผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามออกมาเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานความรับผิดชอบ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพร มีลักษณะคำถาม แบบปิด (Checklist) มีทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร ต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 8 ตอน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านการบริหาร (ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทและความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน)

2. ด้านงานในความรับผิดชอบ (ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายและความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร)

3. ด้านการบังคับบัญชา (ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาอบรมพนักงานและความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ)

4. ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย (ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร)

แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานในลักษณะคำถามแบบเปิด (Open-Ended Questionnaire) โดยทางผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์บันทึกเสียงโดยจะทำการบรรยายเชิงพรรณนาข้อความคิดเห็นตามด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น

3.3 วิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลในแบบสอบถามจากการกรอกข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์มาเปลี่ยนแปลงบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel ลักษณะของการวิเคราะห์ข้อมูล จะมีข้อสังเกตดังนี้

1. ข้อสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาร้านให้เป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ใช้วิธีการหาค่าความถี่ โดยสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

2. ข้อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (Rating Scale) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 8 ตอน โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3. ส่วนความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานนั้น ทางผู้วิจัยจะทำการสอบถามเองโดยใช้การบันทึกเสียงในระหว่างการสอบถามและนำเสนอในรูปแบบบรรยายเชิงพรรณนา

3.4 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การกรอกแบบสอบถาม ทางผู้วิจัยได้ระบุลงในเอกสารแบบสอบถามว่าการตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่องานทั้งสิ้นและจะนำสิ่งที่เสนอแนะมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อไป รวมทั้งในส่วนของการสัมภาษณ์ทางผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ โดยไม่มีการขจัดจังหวะการตอบคำถาม ของผู้ถูกสัมภาษณ์ เนื่องจากต้องการข้อมูลอย่างแท้จริงและมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการบันทึกเสียงภายหลังพยายามเป็นผู้ฟังที่ดีทำตัวเป็นผู้เรียนรู้ ไม่ดูถูกความคิดของผู้ถูกสัมภาษณ์ ให้ความสนใจในคำพูดของผู้ถูกสัมภาษณ์ตลอดเวลา รวมทั้งมีความรู้สึกร่วมไปกับผู้ถูกสัมภาษณ์

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ผู้ค้นคว้าได้นำเสนอผลการค้นคว้าออกมาเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ข้อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบและปัจจัยในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานในลักษณะคำถามแบบเปิด (Open-Ended Questionnaire)

4.1 ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพร โดยหาจำนวนและค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางต่อไปนี้

1. การกระจายของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพร จำนวน 70 คน โดยจำแนกตามเพศ พบว่ามีจำนวนเพศชายโดยคิดเป็นร้อยละ 67 และนอกนั้นคิดเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 23 ดังแสดงในตาราง 4.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	47	67
หญิง	23	33
รวม	70	100

2. การกระจายของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินนาพร จำนวน 70 คน โดยจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบมีพนักงานที่ส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปีหรือน้อยกว่า เป็นจำนวน 26 คนซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 37 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี เป็นจำนวน 18 คนซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 26 มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี เป็นจำนวน 11 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 16 พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปีเป็นจำนวน 6 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 9 มีพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี และ 51-55 ปี จำนวน 4 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 6 และสุดท้ายมีพนักงานที่มีอายุ 46 – 50 ปีเพียง 1 คนซึ่งเท่ากับร้อยละ 1 ดังแสดงในตารางที่ 4.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 ปีหรือน้อยกว่า	26	37
26 – 30 ปี	18	26
31 - 35 ปี	11	11
36 – 40 ปี	6	6
41 - 45 ปี	4	4
46 - 50 ปี	1	1
51 - 55 ปี	4	4
56 ปี หรือมากกว่า	0	0
รวม	70	100

3. การกระจายของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินทนาพร จำนวน 70 คน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา จำนวน 24 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 13 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 7 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 และมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับดังแสดงผลในตารางที่ 4.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	24	34
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า	15	21
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า	14	20
ปวส.	9	13
ปริญญาตรี	7	10
ปริญญาโท	1	1
รวม	70	100

4. การกระจายของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินทนาพร จำนวน 70 คน โดยจำแนกตามระดับอายุงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุงานในระยะเวลา 1-5 ปี มีจำนวน 41 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59 มีพนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี จำนวน 15 คน ซึ่งคิดเป็น ร้อยละ 21 มีพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คนซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 14 และมีพนักงานที่มีอายุงานจำนวน 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 4 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ ดังตาราง 4.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	10	14
1-5ปี	41	59
5-10 ปี	15	21
10 ปีขึ้นไป	4	6
รวม	70	100

5. การกระจายของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทนาพร จำนวน 70 คน โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่าห้างหุ้นส่วนจำกัดจันทนาพรมีพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งจัดส่งและคลังสินค้ามากที่สุดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และรองลงมาคือฝ่ายกลั่นสินค้าจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีพนักงานฝ่ายการตลาดและขายจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีฝ่ายบัญชีและการเงินจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และ มีฝ่ายบริหารและฝ่ายดูแลความเรียบร้อยในอัตราที่เท่ากันจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.5 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายบริหาร	3	4
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	5	7
ฝ่ายการตลาดและขาย	16	16
ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้า	23	23
ฝ่ายดูแลความเรียบร้อย	3	3
ฝ่ายกลั่นสินค้า	20	20
รวม	70	100

4.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย

ตอนที่ 2.1 การวัดผลถึงความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการบริหารจัดการของบริษัทด้านบริหารโดยวัดจากการกรอกแบบสอบถาม พบว่าในข้อพนักงานพึงพอใจกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.27$) รองลงมาคือ การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับ 1 ของพนักงานทุกคนมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.25$) ในข้อมีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบของท่าน พนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อบริษัทมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.07$) ในข้อการบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบการทำงานดีขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.04$) และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.02$) เกี่ยวกับระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสินค้าของบริษัทได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งในด้านการผลิตและในท้องตลาดอยู่ตลอดเวลา ส่วนในข้อโครงสร้างการบริหารงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.98$) รวมทั้ง บริษัทมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.97$) ทำให้ในข้อโดยสรุปแล้วพนักงานรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.07$) ตามลำดับตารางที่ 4.6 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารจัดการของบริษัทด้านบริหาร

ความพึงพอใจของพนักงานทั้งส่วนจำกัดจินตนาพร ต่อการบริหารจัดการของบริษัทด้านบริหาร	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ ที่
1. การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ โดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน	4.27	0.511	มากที่สุด	1
2. เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัท	3.61	0.518	มาก	8
3. การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับ 1 ของพนักงานทุกคน	4.25	0.556	มากที่สุด	2
4. บริษัทเห็นว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อบริษัท	4.07	0.428	มาก	3
5. ท่านมีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบของท่าน	4.07	0.428	มาก	3
6. โครงสร้างการบริหารงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.399	มาก	6
7. การบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบการทำงานดีขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.04	0.315	มาก	4
8. ระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น	4.02	0.293	มาก	5
9. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	4.02	0.379	มาก	5
10. บริษัทมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆอยู่เสมอ	3.97	0.293	มาก	7
11. สินค้าของบริษัทได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งในด้านการผลิตและในท้องตลาดอยู่ตลอดเวลา	4.02	0.416	มาก	5
12. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท	4.07	0.31	มาก	3
รวม	4.04	0.09	มาก	

ตอนที่ 2.2 การวัดผลถึงความพึงพอใจต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานด้านบริหาร โดยวัดจากการกรอกแบบสอบถาม พบว่า พนักงานพึงพอใจในการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.27) รองลงมาคือท่านรู้สึกมีความมั่นคงในงานที่ท่านทำในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.15) ในส่วนที่มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.05) มี 3 ข้อคือ พนักงานในฝ่ายของท่านมีขวัญและกำลังใจดี ลูกน้องมีความเชื่อฟังและเกรงใจหัวหน้า และมักจะยอมทำตามที่หัวหน้าต้องการและเพื่อนร่วมงานทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและช่วยเหลือกัน ในหัวข้อเกี่ยวกับ ความพยายามในการทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้า และการไม่ค่อยกล้าเสนอความเห็นหรือพูดความจริงกับหัวหน้ามีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.04) ลูกน้องไม่ค่อยกล้าเสนอความเห็นหรือพูดความจริงกับหัวหน้าและหัวหน้างานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน และพร้อมจะตอบปัญหาของท่านมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.00) และในส่วนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเป็นแบบเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเป็นหัวหน้าหรือลูกน้องมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.98) ในข้อบริษัทให้โอกาสและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.95) และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานปัจจุบันของท่านส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.92) โดยสรุปแล้วพนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานเป็นอันดับ 5 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.01) ซึ่งเกณฑ์ประเมินโดยรวมดังตาราง 4.7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานด้านบริหาร

ความพึงพอใจต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน ด้านบริหาร	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ
1. บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน	4.27	0.479	มากที่สุด	1
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานปัจจุบันของท่านส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.92	0.31	มาก	9
3. บริษัทให้โอกาสและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง	3.95	0.396	มาก	8
4. ลูกน้องไม่ค่อยกล้าเสนอความเห็นหรือพูดความจริงกับหัวหน้า	4.00	0.417	มาก	6
	8		2	

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน ด้านบริหาร	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ
5. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในงานที่ทำในปัจจุบัน	4.15	0.43	มาก	2
6. โดยทั่วไปพนักงานในฝ่ายของท่านมีขวัญและกำลังใจดี	4.05	0.233	มาก	3
7. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเป็นแบบเพื่อน ร่วมงานมากกว่าการเป็นหัวหน้าหรือลูกน้อง	3.98	0.399	มาก	7
8. หัวหน้างานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานและพร้อมจะ ตอบปัญหาของท่าน	4.00	0.34	มาก	6
9. ท่านรู้สึกว่าความพยายามในการทำงานของท่านได้รับการ ยอมรับจากหัวหน้า	4.04	0.396	มาก	4
10. ลูกน้องมีความเชื่อฟังและเกรงใจหัวหน้าและมักจะยอมทำ ตามที่หัวหน้าต้องการ	4.05	0.335	มาก	3
11. ลูกน้องไม่ค่อยกล้าเสนอความเห็นหรือพูดความจริงกับ หัวหน้า	4.04	0.315	มาก	4
12. เพื่อนร่วมงานทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและช่วยเหลือกัน	4.05	0.335	มาก	3
13. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับ บรรยากาศในการทำงาน	4.01	0.208	มาก	5
รวม	4.04	0.07	มาก	

ตอนที่ 2.3 การวัดผลความพึงพอใจของพนักงานด้านความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานด้านการมอบหมายงาน โดยวัดจากการกรอกแบบสอบถาม พบว่า พนักงานรู้สึกพึงพอใจในด้านการทำงานตรงกับความรู้ความสามารถโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.12) รองลงมาคือท่านมีฝีมือและความสามารถในการทำงานก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแม้ว่าจะมีอาวุโสไม่มากนักก็ตาม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.08) จากการพัฒนาร้านพนักงานรู้สึกที่สามารถวางแผนอนาคตได้อย่างชัดเจน เพราะทราบว่าปัจจุบันอยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับใดได้บ้างโดยวัดจากค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.04) ในหัวข้ออิสระในการทำงานและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานของท่านพอสมควรและคำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะงาน ช่วยให้ท่านเข้าใจถึงลักษณะงานและความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำเป็นอย่างดี

มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x}=4.01$) ในส่วนสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่องานที่ทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัทและหน่วยงานของท่านปริมาณงานและจำนวนคนทำงานมีความเหมาะสมกันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) โดยสรุปแล้วพนักงานรู้สึกพอใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายโดยแสดงค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}=4.08$) ดังแสดงในตาราง 4.8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของต่อความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงาน (ด้านมอบหมายงาน)

ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงาน (ด้านมอบหมายงาน)	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ประเมิน	อันดับ
1. ท่านได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ	4.12	0.447	มาก	1
2. ท่านรู้สึกสนุกและภูมิใจกับงานที่ท่านทำ	4.00	0.417	มาก	5
3. ท่านมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานของท่านพอสมควร	4.01	0.399	มาก	4
4. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท	3.95	0.315	มาก	6
5. การจัดทำคำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะงาน ช่วยให้ท่านเข้าใจถึงลักษณะงานและความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	4.01	0.318	มาก	4
6. ในหน่วยงานของท่านปริมาณงานและจำนวนคนทำงานมีความเหมาะสมกัน	3.95	0.335	มาก	6
7. ถ้าท่านมีฝีมือและความสามารถในการทำงานก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแม้ว่าจะมีอาวุโสไม่มากนักก็ตาม	4.08	0.370	มาก	2
8. ท่านสามารถวางแผนอนาคตได้อย่างชัดเจน เพราะทราบว่าจะปัจจุบันอยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับใดได้บ้าง	4.04	0.396	มาก	3
9. สรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจเพียงใดเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.08	0.281	มาก	2
รวม	4.03	0.05	มาก	

ตอนที่ 2.2 การวัดผลความพึงพอใจของพนักงานด้านความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรโดยวัดจากการกรอกแบบสอบถาม พบว่า พนักงานพนักงานอ่อนไหวต่อข่าวลือในบริษัทมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.21$) รองลงมา รู้สึกว่าทีมผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากในการสื่อข้อความและพูดคุยกับพนักงานมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.04$) ในหัวข้อการแจ้งข่าวสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัทให้ท่านอยู่เสมอรวมทั้งหัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัทมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4$) ในหัวข้อสื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้งข่าวสารถึงตัวพนักงานเหมาะสมดีแล้วมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) ในหัวข้อข่าวสารที่บริษัทให้แก่ว่านมีความชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่ายมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.97$) และสุดท้ายบริษัทควรมีการแจ้งข่าวสารให้กับพนักงานเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.82$) ดังตารางที่ 4.9 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของต่อความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานด้านการสื่อสารภายในองค์กร

ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงาน (ด้านสื่อสาร)	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ประเมิน	อันดับ
1. สื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้งข่าวสารถึงตัวท่านเหมาะสมดีแล้ว	3.95	0.710	มาก	5
2. บริษัทแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับพนักงานผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ	3.82	0.480	มาก	6
3. ข่าวสารที่บริษัทให้แก่ว่านมีความชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย	3.97	0.416	มาก	4
4. การแจ้งข่าวสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.380	มาก	3
5. พนักงานอ่อนไหวต่อข่าวลือในบริษัท	4.21	0.478	มากที่สุด	1
6. ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากในการสื่อข้อความและพูดคุยกับพนักงาน	4.04	0.315	มาก	2
7. หัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัทให้ท่านอยู่เสมอ	4.00	0.340	มาก	3
8. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารในบริษัท	3.97	0.33	มาก	4
รวม	3.91	0.12	มาก	

ตอนที่ 3.1 การวัดผลถึงความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชาด้านการพัฒนาการอบรมโดยวัดจากการกรอกแบบสอบถาม พบว่าพนักงานพึงพอใจที่บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างเพียงพอกับการทำงานของท่านโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 4.22) และในหัวข้อต่าง ๆ นั้นค่าเฉลี่ยมีความใกล้เคียงกันคือบริษัทมีการอบรมที่รองรับและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.98) โอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.95) และสามารถนำผลจากการอบรมที่ผ่านมาไปใช้ประโยชน์กับการทำงานได้จริงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.91) โดยสรุปแล้วพนักงานพอใจเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความรู้ที่ให้แก่พนักงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.97) ดังในตาราง 4.10 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชา-พัฒนาอบรม

ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัท ด้านการบังคับบัญชา-พัฒนาอบรม	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ
1. บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้ อย่างเพียงพอกับการทำงานของท่าน	4.22	0.486	มากที่สุด	1
2. บริษัทมีการอบรมที่รองรับและส่งเสริมความก้าวหน้า ของพนักงาน	3.98	0.4338	มาก	2
3. ท่านสามารถนำผลจากการอบรมที่ผ่านมาไปใช้ ประโยชน์กับการทำงานได้จริง	3.91	0.370	มาก	5
4. ท่านมีโอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรม ที่สอดคล้องกับงานของท่าน	3.95	0.494	มาก	4
5. โดยสรุปแล้วท่านพอใจเพียงใดเกี่ยวกับการพัฒนา ทักษะความรู้ให้แก่พนักงาน	3.97	0.33	มาก	3
รวม	4.17	0.06	มาก	

ตอนที่ 3.2 การวัดผลถึงความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชาด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยวัดจากการกรอกแบบสอบถามพบว่าพนักงานพึงพอใจในกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกันโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.04$) รองลงมาคือการเห็นด้วยกับการจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจากค่าของงานของพนักงานแต่ละคนและการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งดีมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.01$) รวมทั้ง พนักงานพึงพอใจกับการจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ทำให้เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความยุติธรรมมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.98$) และพนักงานพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.97$) และพึงพอใจกับวิธีการประเมินผลการทำงานที่เป็นมาตรฐานและยุติธรรมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.90$) ซึ่งโดยสรุปแล้วพนักงานรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=3.95$) ดังตารางที่ 4.11 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชาด้านสวัสดิการ

ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัท	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ
ด้านการบังคับบัญชา (ด้านการจ่ายค่าตอบแทน)				
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน	4.04	0.494	มาก	1
2. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน	3.97	0.537	มาก	4
3. การจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ทำ ทำให้เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความยุติธรรมมากขึ้น	3.98	0.360	มาก	3
4. ท่านเห็นด้วยกับการจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจากค่าของงานของพนักงานแต่ละคน	4.01	0.399	มาก	2
5. บริษัทมีวิธีการประเมินผลการทำงานที่เป็นมาตรฐานและยุติธรรม	3.90	0.346	มาก	6
6. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งดี	4.01	0.496	มาก	2

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัท ด้านการบังคับบัญชา (ด้านการจ่ายค่าตอบแทน)	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ
7. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.95	0.358	มาก	5
รวม	4.17	0.07	มาก	

ตอนที่ 4.1 การวัดผลถึงความพึงพอใจต่อบริษัทด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายโดยวัดจากการกรอกแบบสอบถามพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในหัวข้อบริษัทสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและแผนกของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่นเป็นอย่างดีในค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x}=4.85$) ดังแสดงในตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่าย -การทำงานเป็นทีม

ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือ กับของแต่ละฝ่าย	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ ประเมิน	อันดับ
1. บริษัทของเราสนับสนุนการทำงานเป็นทีม	4.85	0.352	มากที่สุด	1
2. แผนกของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนก อื่นเป็นอย่างดี	4.85	0.391	มากที่สุด	1
รวม	4.85	0.03	มากที่สุด	

ตอนที่ 4.2 การวัดผลถึงความพึงพอใจต่อบริษัทด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายโดยวัดจากการกรอกแบบสอบถามพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับหัวหน้างานส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารงานและเป็นมืออาชีพมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.40$) รองลงมาคือโครงสร้างการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.21$) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธุรกิจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.08$) ที่เท่ากันคือ ระบบการสรรหา คัดเลือกและแต่งตั้งพนักงานที่มาจากบุคลากรภายใน

และภายนอกบริษัท เน้นที่ความสามารถเป็นหลักมากกว่าการเล่นพรรคพวก รวมถึงรู้สึกพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัทที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.12$) ตามลำดับตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่าย

ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์ประเมิน	อันดับ
1. หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารงานและเป็นมืออาชีพ	4.40	0.549	มากที่สุด	1
2. ระบบการสรรหา คัดเลือกและแต่งตั้งพนักงานที่มาจากบุคลากรภายในและภายนอกบริษัท เน้นที่ความสามารถเป็นหลักมากกว่าการเล่นพรรคพวก	4.12	0.479	มาก	3
3. โครงสร้างการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง	4.21	0.507	มากที่สุด	2
4. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธุรกิจโดยรวม	4.08	0.558	มาก	4
5. โดยสรุปท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัท	4.12	0.414	มาก	3
รวม	4.19	0.06	มาก	

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานทั้งห้าส่วนจำกัดจินตนาการต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายโดยรวมทางผู้วิจัยต้องการทราบถึงจำนวนของผู้ที่พึงพอใจในแต่ละด้านโดยการแจกแจงความถี่ของข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบความพึงพอใจในแบบสอบถามเพื่อหาแนวทางการพัฒนาทางด้านปัจจัยในการทำงานของพนักงานทั้งห้าส่วนจำกัดจินตนาการต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

4.14 จากตารางแสดงให้เห็นว่าในด้านการบริหารเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับการบริหารงาน 3 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก และเฉยๆ ซึ่งทางผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทในระดับ เฉยๆ ก่อนข้างมากคือจำนวน 28 คนจากพนักงานทั้งหมด 70 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 40 จึงควรที่จะหาแนวทางพัฒนาทางด้านนี้ก่อนเป็นอันดับแรกโดยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และพันธกิจให้กับพนักงานจากนั้นค่อยพัฒนาในหัวข้ออื่น ๆ ต่อไป

ตารางที่ 4.14 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบริหารเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการบริหาร การบริหารจัดการของบริษัท	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ และใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพ ปัจจุบัน	22 (32.43%)	46 (65.71%)	2 (2.86%)	0	0
2. เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัท	1 (1.43 %)	41 (58.57%)	28 (40.00%)	0	0
3. การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับ 1 ของ พนักงานทุกคน	2 (31.43%)	44 (62.68%)	4 (5.71%)	0	0
4. บริษัทเห็นว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อบริษัท	9 (12.86%)	57 (81.43%)	4 (5.71%)	0	0
5. ท่านมีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความ รับผิดชอบของท่าน	9 (12.86%)	57 (81.43%)	4 (5.71%)	0	0
6. โครงสร้างการบริหารงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	5 (7.14%)	59 (82.29%)	6 (8.57%)	0	0
7. การบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบ การทำงานดีขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	5 (7.14%)	63 (84.29%)	2 (8.57%)	0	0

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจของพนักงานด้านการบริหาร การบริหารจัดการของบริษัท	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
8. ระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิด สร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น	4 (5.71%)	64 (91.43%)	2 (2.86%)	0	0
9. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการ บริหารจัดการ	6 (8.57%)	60 (85.71%)	4 (5.71%)	0	0
10. บริษัทมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้าน ต่าง ๆ อยู่เสมอ	2 (2.86%)	64 (91.43%)	4 (5.71%)	0	0
11. สินค้าของบริษัทได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งใน ด้านการผลิตและในท้องตลาดอยู่ตลอดเวลา	7 (10.00%)	58 (82.86%)	5 (7.14%)	0	0
12. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท	6 (8.57%)	63 (90.00%)	1 (1.43%)	0	0

4.15 จากตารางแสดงให้เห็นว่าด้านการบริหารเกี่ยวกับบรรยากาศและขวัญกำลังใจในการทำงานมีพนักงานอยู่จำนวน 1 คน ซึ่งเทียบเท่ากับร้อยละ 1.43 ที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการที่บริษัทให้โอกาสและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งทางผู้วิจัยควรหาแนวทางแก้ปัญหาเพื่อสร้างโอกาสและหาแนวทางเพื่อช่วยเหลือพนักงานให้สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 4.15 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบริหารเกี่ยวกับ
บรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน

ด้านการบริหารเกี่ยวกับบรรยากาศ และขวัญกำลังใจในที่ทำงาน	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ดีให้กับพนักงาน	20 (25.57%)	49 (70.00%)	1 (1.43%)	0	0
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานปัจจุบันของท่านส่งเสริม ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1 (1.43%)	63 (90.00%)	6 (8.57%)	0	0
3. บริษัทให้โอกาสและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง	3 (4.29%)	62 (88.57%)	4 (5.71%)	1 1.43%	0
4. ฝ่ายจัดการของบริษัทเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ทำงานท่าน	6 (8.57%)	58 (82.86%)	6 (8.57%)	0	0
5. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	13 (18.57%)	55 (78.57%)	2 (2.86%)	0	0
6. โดยทั่วไปพนักงานในฝ่ายของท่านมีขวัญและ กำลังใจดี	4 (5.71%)	66 (94.29%)	0	0	0
7. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเป็น แบบเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเป็นหัวหน้าหรือ ลูกน้อง	5 (7.14%)	59 (84.29%)	6 (5.71%)	0	0
8. หัวหน้างานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานและ พร้อมจะตอบปัญหาของท่าน	4 (5.71%)	62 (88.57%)	4 (5.71%)	0	0
9. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพในการทำงานของท่าน ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า	7 (10.00%)	59 (84.29%)	4 (5.71%)	0	0
10. ลูกน้องมีความเชื่อฟังและเกรงใจหัวหน้าและมักจะ ยอมทำตามที่หัวหน้าต้องการ	6 (8.57%)	62 (88.57%)	2 (2.86%)	0	0
11. ลูกน้องไม่ค่อยกล้าเสนอความเห็นหรือพูดความ จริงกับหัวหน้า	5 (7.14%)	63 (90.00%)	2 (2.86%)	0	0
12. เพื่อนร่วมงานทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและ ช่วยเหลือกัน	6 (8.57%)	62 (88.57%)	2 (2.86%)	0	0
13. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน	2 (8.57%)	67 (95.71%)	2 (1.43%)	0	0

4.15 จากตารางเกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานแสดงให้เห็นว่ามีพนักงานอยู่จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.43 ที่ไม่พึงพอใจความสามารถวางแผนอนาคตในการวางแผนอนาคตเนื่องจากรู้สึกว่ายังไม่ชัดเจน เพราะไม่ทราบว่าปัจจุบันอยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับใดได้บ้างจะนั้นจึงเป็นแนวทางที่ควรพัฒนาให้พนักงานรู้สึกว่าจะสามารถวางแผนอนาคตให้ก้าวไปได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.16 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านมอบหมายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงาน

ด้านมอบหมายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ของบริษัทที่มีต่อพนักงาน	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. ท่านได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ	12 (17.14%)	55 (78.57%)	3 (4.29%)	0	0
2. ท่านรู้สึกสนุกและภูมิใจกับงานที่ท่านทำ	6 (8.57%)	58 (82.86%)	6 (8.57%)	0	0
3. ท่านมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจที่ เกี่ยวกับงานของท่านพอสมควร	6 (8.57%)	59 (84.29%)	5 (7.14%)	0	0
4. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ บริษัท	2 (2.86%)	63 (90.00%)	5 (7.14%)	0	0
5. การจัดทำคำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะงาน ช่วยให้ ท่านเข้าใจถึงลักษณะงานและความรับผิดชอบต่อ งานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	4 (5.71%)	63 (90.00%)	3 (4.29%)	0	0
6. ในหน่วยงานของท่านปริมาณงานและจำนวน คนทำงานมีความเหมาะสมกัน	2 (2.86%)	62 (88.57%)	6 (8.57%)	0	0
7. ถ้าท่านมีฝีมือและความสามารถในการทำงานก็มี โอกาสที่จะก้าวหน้าแม้ว่าจะมีอาวุโสไม่มากนัก ก็ตาม	8 (11.43%)	60 (85.71%)	2 (2.86%)	0	0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านมอบหมายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ของบริษัทที่มีต่อพนักงาน	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
8. ท่านได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ	12 (17.14%)	55 (78.57%)	3 (4.29%)	0	0
9. ท่านสามารถวางแผนอนาคตได้อย่างชัดเจน เพราะ ทราบว่าปัจจุบันอยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโต ไปสู่ระดับใดได้บ้าง	6 (8.57%)	62 (88.57%)	1 (1.43%)	1 (1.43%)	0
10. สรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจเพียงใดเกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	6 (8.57%)	64 (91.43%)	0	0	0

4.17 จากตารางเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรแสดงให้เห็นว่ามีพนักงานจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ที่ไม่พอใจอย่างยิ่งต่อวิธีการสื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้งข่าวสารถึงตัว ของพนักงาน ดังนั้นทางบริษัทควรหาแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขพัฒนานี้โดยควรใช้วิธีที่ เหมาะสมต่อบุคคลๆนั้นในการแจ้งข่าวสารเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ต่อข่าวสารและการสื่อสาร ต่างๆในบริษัท

ตารางที่ 4.17 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านมอบหมายงาน
การสื่อสารภายในองค์กร

ด้านมอบหมายงานการสื่อสาร ภายในองค์กร	พึงพอใจมาก ที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างยิ่ง
	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. สื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้ง ข่าวสารถึงตัวท่านเหมาะสมดีแล้ว	10 (14.29%)	51 (72.86%)	7 (10.00%)	0	2 (2.86%)
2. บริษัทชี้แจงข่าวสารที่เกี่ยวกับพนักงาน ผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ	3 (4.29%)	52 (74.29%)	15 (21.43%)	0	0
3. ข่าวสารที่บริษัทให้แก่ท่านมีความชัดเจน และสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย	5 (7.14%)	58 (82.86%)	7 (10.00%)	0	0
4. การแจ้งข่าวสารและประสานงานระหว่าง หน่วยงานในบริษัทเป็นไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	5 (7.14%)	60 (85.71%)	5 (7.14%)	0	0
5. พนักงานอ่อนไหวต่อข่าวสารในบริษัท	17 (24.29%)	51 (72.86%)	2 (2.86%)	0	0
6. ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากใน การสื่อข้อความและพูดคุยกับพนักงาน	5 (7.14%)	63 (90.00%)	2 (2.86%)	0	0
7. หัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของ บริษัทให้ท่านอยู่เสมอ	3 (4.29%)	65 (92.86%)	1 (1.43%)	1 (1.43%)	0
8. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อย เพียงใดเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารในบริษัท	2 (2.86%)	65 (92.86%)	2 (2.86%)	1 (1.43%)	0

4.18 จากตารางเกี่ยวกับพัฒนาอบรมแสดงให้เห็นว่ามีพนักงานจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.43% ที่ยังรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากไม่มีโอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรมที่ สอดคล้องกับงานดั่งนั้นทางบริษัทควรหาแนวทางพัฒนาในการส่งพนักงานอบรมให้ครบทุกฝ่าย เลือกตามความเหมาะสมและให้โอกาสพนักงานในการเสนอหัวข้อที่ต้องการอบรมเพื่อประโยชน์ ต่อการทำงานของพนักงานและห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร

ตารางที่ 4.18 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชาพัฒนา
อบรม

ด้านการบังคับบัญชา-พัฒนาอบรม	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้ อย่างเพียงพอกับการทำงานของท่าน	18 (25.71%)	50 (71.43%)	2 (2.86%)	0	0
2. บริษัทมีการอบรมที่รองรับและส่งเสริม ความก้าวหน้าของพนักงาน	6 (8.57%)	57 (81.43%)	7 (10.00%)	0	0
3. ท่านสามารถนำผลจากการอบรมที่ผ่านมาไปใช้ ประโยชน์กับการทำงานได้จริง	2 (2.86%)	60 (85.71%)	8 (11.43%)	0	0
4. ท่านมีโอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการ อบรมที่สอดคล้องกับงานของท่าน	6 (8.57%)	56 (80.00%)	7 (10.00%)	1 1.43%	0
5. โดยสรุปแล้วท่านพอใจเพียงใดเกี่ยวกับการพัฒนา ทักษะความรู้ให้แก่พนักงาน	3 (4.29%)	62 (88.57%)	5 (7.14%)	0	0

4.19 จากตารางแสดงเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนแสดงให้เห็นว่าพนักงานยังรู้สึกไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้านอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกันจำนวน 1 คนซึ่งเท่ากับร้อยละ 1.43 % รวมทั้งมีพนักงานที่ไม่พึงพอใจกับการจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ทำ ทำให้เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความยุติธรรมมากขึ้น การจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจากค่าของงานของพนักงานแต่ละคน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งดีซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทควรอธิบายเรื่องสวัสดิการและค่าตอบแทนให้มีความชัดเจนมากขึ้นเพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานบริษัทนี้

ตารางที่ 4.19 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านการบังคับบัญชา
เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน

ด้านการบังคับบัญชาเกี่ยวกับ การจ่ายค่าตอบแทน	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจาก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับ กับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน	7 (10.00%)	61 (87.14%)	1 (1.43%)	0	1 (1.43%)
2. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับ ร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน	6 (8.57%)	58 (82.86%)	5 (7.14%)	0	1 (1.43%)
3. การจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ทำ ทำให้ เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความ ยุติธรรมมากขึ้น	3 (4.29%)	64 (2%)	2 (2.86%)	1 (1.43%)	0
4. ท่านเห็นด้วยกับการจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจาก ค่าของงานของพนักงานแต่ละคน	5 (7.14%)	62 (88.57%)	2 (2.86%)	1 (1.43%)	0
5. บริษัทมีวิธีการประเมินผลการทำงานที่เป็น มาตรฐานและยุติธรรม	1 (1.43%)	61 (87.14%)	8 (11.43%)	0	0
6. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งดี	8 (11.43%)	58 (80.00%)	5 (7.14%)	1 (1.43%)	0
7. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3 (4.29%)	61 (87.14%)	6 (8.57%)	0	0

4.20 จากตารางแสดงเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการทำงานเป็นทีมพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีพนักงานเพียง 1 คนเทียบเท่ากับร้อยละ 1.43 ที่รู้สึกเฉยๆกับการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่น ดังนั้นบริษัทควรเสริมสร้างกิจกรรมให้ความสัมพันธ์เกิดขึ้นในบริษัทเพื่อเป็นแนวทางให้การพัฒนาและแนวร่วมให้การพัฒนาองค์กรต่อไป

ตารางที่ 4.20 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่าย เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
	แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจ จากจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ				
1. บริษัทของเราสนับสนุนการทำงานเป็นทีม	60 (85.71%)	10 (14.29%)	0	0	0
2. แผนกของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่นเป็นอย่างดี	61 (87.14%)	8 (11.43%)	1 (1.43%)	0	0

4.21 จากตารางแสดงเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีพนักงานจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.43 ที่ไม่พึงพอใจกับโครงสร้างการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าอดีตรวมทั้งไม่พึงพอใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรดังนั้นทางบริษัทจึงควรหาแนวทางพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.21 การแจกแจงความถี่ความพึงพอใจของพนักงานต่อบริษัทด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ด้านความร่วมมือกับของแต่ละฝ่าย เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
แสดงจำนวนพนักงานที่มีความพึงพอใจจากจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ					
1. หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารงานและเป็นมืออาชีพ	30 (42.86%)	38 (54.29%)	2 (2.86%)	0	0
2. ระบบการสรรหา คัดเลือกและแต่งตั้งพนักงานที่มาจากบุคลากรภายในและภายนอกบริษัท เน้นที่ความสามารถเป็นหลักมากกว่าการเล่นพรรคพวก	13 (18.57%)	53 (75.71%)	4 (5.71%)	0	0
3. โครงสร้างการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง	17 (24.29%)	52 (74.29%)	0	1 (1.43%)	0
4. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธุรกิจโดยรวม	13 (18.57%)	51 (72.86%)	5 (7.14%)	1 (1.43%)	0
5. โดยสรุปท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัท	11 (15.71%)	57 (81.43%)	2 (2.86%)	0	0

4.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพรผู้การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพรผู้การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและปัจจัยในการทำงานเป็นวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรผู้การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงานกับปัจจัยในการทำงานทั้ง 4 ด้าน 8 ตอน ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4.3.1 ตารางแสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารจัดการของบริษัท (ด้านการบริหาร) พบว่า พนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท (ด้านการบริหาร) ที่ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตาม หน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารจัดการของบริษัท (ด้านการบริหาร)

การบริหารจัดการ ของบริษัท (ด้านการบริหาร)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่งและ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่ายยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ โดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำ และใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เป็นสิ่งที่เหมาะสมกับ สภาพปัจจุบัน	5	0	4	0	4.06	0.25	4.56	0.50	4.66	0.57	4.05	0.51
2. เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธะ กิจของบริษัท	4	0	3.8	0.44	3.87	0.34	3.47	0.51	3.66	0.57	3.45	0.6

ตาราง 4.22 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ของบริษัท (ด้านการบริหาร)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่งและ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่ายยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
3. การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับ 1 ของพนักงานทุกคน	4.66	0.57	4.6	0.54	4.06	0.57	4.30	0.47	4.66	0.57	4.15	0.58
4. บริษัทเห็นว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อบริษัท	4.66	0.57	4	0	3.87	0.5	4.08	0.28	4.33	0.57	4.1	0.44
5. ท่านมีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบของท่าน	4	0	4	0	4.06	0.44	4.13	0.34	4	1	4.05	0.51
6. โครงสร้างการบริหารงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4	0	4.2	0.44	3.75	0.44	4.08	0.28	4.33	0.57	3.95	0.39
7. การบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบการทำงานดีขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4	0	4	0	4.06	0.44	4.08	0.28	4	0	4	0.32
8. ระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น	4	0.57	4	0	4	0	4.08	0.28	4	0	4	0.45
9. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	4.33	0.57	3.8	0.44	4.06	0.25	4.08	0.28	4	0	3.95	0.51

ตาราง 4.22 (ต่อ)

การบริหารจัดการ ของบริษัท (ด้านการบริหาร)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่าย การตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่งและ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่ายยก สินค้า	
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.
10. บริษัทมีการพัฒนา ปรับปรุงการ ดำเนินงานในด้าน ต่างๆอยู่เสมอ	4	0	4	0	3.75	0.44	4	0	4	0	4.1	0.30
11. สินค้าของบริษัทได้รับ การตรวจสอบคุณภาพ ทั้งในด้านการผลิตและ ในท้องตลาดอยู่ ตลอดเวลา	3.33	0.57	4.2	0.83	4.06	0.25	4.04	0.20	3.66	0.57	4	0.44
12. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึก พอใจมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับการบริหาร จัดการของบริษัท	4	0	4	0	4.12	0.5	4	0	4.33	0.57	4.1	0.30
รวม	4.16	0.28	4.05	0.29	3.97	0.15	4.07	0.16	4.13	0.33	4	0.10

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานด้านการบริหาร พบว่าพนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานด้านการบริหารที่แตกต่างกันในตำแหน่งความรับผิดชอบฝ่ายดูแลความเรียบร้อยซึ่งมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานด้านการบริหารในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่
รับผิดชอบต่อบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงาน (ด้านการบริหาร)

บรรยากาศและขวัญ กำลังใจ ในที่ทำงาน (ด้านการบริหาร)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดตั้ง และคลังสินค้า		ฝ่าย ดูแลความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. บริษัทให้ความสำคัญ กับการสร้างสภาพ แวดล้อมในการทำงาน ที่ดีให้กับพนักงาน	4.66	0.57	4.2	0.44	4	0.36	4.26	0.45	4.33	0.57	4.45	0.51
2. สภาพแวดล้อมในที่ ทำงานปัจจุบันของ ท่านส่งเสริมให้ ทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.33	0.57	4	0	3.81	0.40	4	0	4	0	4	0.32
3. บริษัทให้ออกาสและ ความช่วยเหลือแก่ พนักงานเพื่อการ ปรับตัวต่อการ เปลี่ยนแปลง	4	0	3.8	0.44	3.93	0.25	3.91	0.28	4	0	4.05	0.39
4. ฝ่ายจัดการของ บริษัทเข้าใจปัญหา ที่เกิดขึ้นในการ ทำงานท่าน	3	0	4.2	0.44	3.93	0.44	4.08	0.28	4	0	4.2	0.41
5. ท่านรู้สึกมีความ มั่นคงในงานที่ท่าน ทำในปัจจุบัน	5	0	4.4	0.54	3.93	0.44	4.08	0.28	4.33	0.57	4.1	0.37
6. โดยทั่วไปพนักงาน ในฝ่ายของท่านมี ขวัญและกำลังใจดี	4	0	4	0	4	0	4	0	4.66	0.57	4	0.45

ตาราง 4.23 (ต่อ)

บรรยาภาสและขวัญ กำลังใจ ในที่ทำงาน (ด้านการบริหาร)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่ง และคลังสินค้า		ฝ่าย ดูแลความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
7. ความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างานและ ลูกน้องเป็นแบบ เพื่อนร่วมงาน มากกว่าการเป็น หัวหน้าหรือลูกน้อง	4	0	4	0	3.87	0.5	3.95	0.20	4.66	0.57	4	0.32
8. หัวหน้างานให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการ ทำงานและพร้อมจะ ตอบปัญหาของท่าน	3.66	0.57	4	0	3.87	0.34	0.43	0.20	4.66	0.57	4.05	0.22
9. ท่านรู้สึกว่าการ พยายามในการทำงาน ของท่านได้รับการ ยอมรับจากหัวหน้า	4.33	0.57	4	0	3.81	0.54	4	0	4.66	0.57	4.05	0.22
10. ลูกน้องมีความเชื่อ ฟังและเกรงใจ หัวหน้าและมักจะ ยอมทำตามที่หัวหน้า ต้องการ	4.33	0.57	4.2	0.44	4.12	0.34	3.95	0.20	4	1	4.1	0.30
11. ลูกน้องไม่ค่อยกล้า เสนอความเห็นหรือ พูดความจริงกับ หัวหน้า	4	0	4	0	3.93	0.44	4	0	4.66	0.57	4.1	0.30
12. เพื่อนร่วมงานทำงาน แบบพึ่งพากัน ร่วมมือ และช่วยเหลือกัน	4.33	0.57	4	0	4	0.369	3.95	0.2	4.66	0.57	3.9	0.22
รวม	4.05	0.30	4.06	0.23	3.94	0.14	4.02	0.15	4.33	0.57	4.09	0.11

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านงานในความรับผิดชอบ พบว่าพนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความ

พึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านงานในความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในตำแหน่งความรับผิดชอบฝ่ายดูแลความเรียบร้อยและฝ่ายบริหารซึ่งมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านงานในความรับผิดชอบ ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.51 และ 4.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (ด้านงานในความรับผิดชอบ)

งานที่ได้รับมอบหมาย (ด้านงานในความ รับผิดชอบ)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่าย การตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่ง และ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล และความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. ท่านได้ทำงานตรงกับ ความรู้ความสามารถ	4.33	1.15	4	0	3.93	0.25	4.26	0.44	4.66	0.57	4.05	0.39
2. ท่านรู้สึกสนุกและ ภูมิใจกับงานที่ท่านทำ	4.66	0.57	3.8	0.44	3.87	0.5	4	0	5	0	3.9	0.30
3. ท่านมีอิสระในการ ทำงานและการ ตัดสินใจเกี่ยวกับ งานของท่าน พอสมควร	3.66	1.54	4	0	3.93	0.44	4	0	4.66	0.57	4.05	0.39
4. งานที่ท่านทำมี ความสำคัญต่อ ความสำเร็จของบริษัท	4.33	0.57	3.8	0.44	3.87	0.34	4	0	4.33	0.57	3.9	0.3
5. การจัดทำคำอธิบาย เกี่ยวกับลักษณะงาน ช่วยให้ท่านเข้าใจถึง ลักษณะงานและความ รับผิดชอบต่องานที่ท่าน เป็นอย่างดี	3.66	0.57	4	0	3.93	0.25	4	0	4.66	0.57	4.05	0.39

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

งานที่ได้รับมอบหมาย (ด้านงานในความ รับผิดชอบ)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่าย การตลาด และขาย		ฝ่ายจัดตั้ง และ คลังสินค้า		ฝ่ายดู และความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
6. ในหน่วยงานของท่าน ปริมาณงานและ จำนวนคนทำงานมี ความเหมาะสมกัน	3.66	0.57	4	0	3.81	0.40	4.04	0.20	4.33	0.57	3.9	0.30
7. ถ้าท่านมีฝีมือและ ความสามารถในการ ทำงานก็มีโอกาสที่จะ ก้าวหน้าแม้ว่าจะมี อาวุโสไม่มากนักก็ ตาม	5	0	4.2	0.44	4.18	0.40	4	0	4.33	0.57	3.90	0.30
8. ท่านสามารถวางแผน อนาคตได้อย่าง ชัดเจน เพราะทราบว่า ปัจจุบันอยู่ในระดับ ใดและจะมีโอกาส เติบโตไปสู่ระดับใด ได้บ้าง	4.66	0.57	4	0	3.93	0.25	4.04	0.20	4.33	0.57	4	0.56
9. สรุปแล้วท่านรู้สึก พอใจเพียงใดเกี่ยวกับ งานที่ได้รับ มอบหมาย	4.66	0.57	4	0	4.06	0.25	4	0	4.33	0.57	4.1	0.30
รวม	4.29	0.34	3.97	0.22	3.95	0.09	4.03	0.16	4.51	0.19	3.98	0.08

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านงานในความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านงานในความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในตำแหน่ง

ความรับผิดชอบฝ่ายดูแลความเรียบร้อยมีความพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ด้านงานในความรับผิดชอบ ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.33

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการสื่อสารภายในองค์กร (ด้านงานในความรับผิดชอบ)

การสื่อสารภายในองค์กร (ด้านงานในความ รับผิดชอบ)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่าย การตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่ง และ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกเลิกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. สื่อหรือวิธีการ ที่บริษัทใช้ในการแจ้ง ข่าวสารถึงตัวแทน เหมาะสมดีแล้ว	3.33	0.57	3.33	0	3.87	0.80	4.13	0.45	3.33	2.08	4.1	0.55
2. บริษัทแจ้งข่าวสารที่ เกี่ยวกับพนักงานผ่าน สื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอ	3.33	0.57	3.33	0.44	3.93	0.25	3.87	0.34	3.66	0.57	3.85	0.38
3. ข่าวสารที่บริษัทให้แก่ ท่านมีความชัดเจนและ สามารถทำความเข้าใจ ได้โดยง่าย	3.33	0.57	3.33	0.54	3.87	0.34	4	0.30	1	0	4.15	0.48
4. การแจ้งข่าวสารและ ประสานงานระหว่าง หน่วยงานในบริษัท เป็นไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4	0	4	0	3.87	0.5	4	0.30	4.33	0.57	4.05	0.22
5. พนักงานอ่อนไหวต่อ ข่าวลือในบริษัท	5	0	5	0	4.18	0.54	4	0.30	4.66	0.57	4.2	0.41
6. ทีมผู้บริหารให้ ความสำคัญอย่างมาก ในการสื่อข้อความและ พูดคุยกับพนักงาน	4	0	4	0.44	4.06	0.25	4	0	4.33	0.57	4.1	0.44

ตาราง 4.25 (ต่อ)

การสื่อสารภายใน องค์กร (ด้านงานในความ รับผิดชอบ)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่าย การตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่ง และ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.
7. หัวหน้างานมีการ ถ่ายทอดข่าวสาร ของบริษัทให้ท่าน อยู่เสมอ	4.33	0.57	4.33	0	4.12	0.34	4	0	4	0	3.9	0.44
8. โดยสรุปแล้วท่าน รู้สึกพอใจมาก น้อยเพียงใด เกี่ยวกับการแจ้ง ข่าวสารในบริษัท	4	0	4	0	4	0	4	0	4.33	0.57	3.9	0.55
รวม	3.19	0.30	3.91	0.30	3.99	0.24	4	0.18	4.33	0.64	4.03	0.11

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านงานในความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรด้านงานในความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในตำแหน่งความรับผิดชอบฝ่ายดูแลความเรียบร้อย ฝ่ายบริหารและ ฝ่ายบัญชีและการเงินมีความพึงพอใจต่อพัฒนาอบรมพนักงานด้านการบังคับบัญชาในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่
รับผิดชอบต่อการพัฒนาอบรมพนักงาน (ด้านการบังคับบัญชา)

การพัฒนาอบรม พนักงาน (ด้านการบังคับบัญชา)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชีและ การเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่งและ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแลความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. บริษัทให้ความสำคัญกับ การพัฒนาทักษะความรู้ อย่างเพียงพอกับการ ทำงานของท่าน	5	0	5	0	4.25	0.44	4.26	0.44	4.66	0.57	4.1	0.44
2. บริษัทมีการอบรม ที่รองรับและส่งเสริม ความก้าวหน้าของ พนักงาน	5	0	5	0	4	0.36	4.04	0.21	4.33	0.57	3.8	0.41
3. ท่านสามารถนำผลจาก การอบรมที่ผ่านมาไป ใช้ประโยชน์กับการ ทำงานได้จริง	4	0	4	0	4	0.36	3.95	0.21	4.33	0.57	3.75	0.44
4. ท่านมีโอกาส/ส่วน ร่วมในการกำหนด หัวข้อการอบรมที่ สอดคล้องกับงานของ ท่าน	4.66	0.57	4.66	0.57	3.87	0.34	4	0.30	4.66	0.57	3.85	0.58
5. โดยสรุปแล้วท่าน พอใจเพียงใดเกี่ยวกับ การพัฒนาทักษะ ความรู้ให้แก่พนักงาน	4	0	4	0	3.93	0.25	4.03	0.36	4.33	0.57	3.95	0.22
รวม	4.53	0.26	4.53	0.25	4.01	0.07	4.06	0.10	4.46	0	3.89	0.13

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการจ่าย
ค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านการบังคับบัญชา พบว่าพนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มี
ความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านการบังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่
รับผิดชอบต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ด้านการบังคับบัญชา)

การจ่ายค่าตอบแทน และสวัสดิการ (ด้านการบังคับบัญชา)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชีและ การเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่ง และ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ จากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับ กับร้านค้าอื่นที่มี มาตรฐานเดียวกัน	4	0	3.8	0.44	3.81	0.75	4.13	0.34	4	0	4.2	0.4
2. สวัสดิการที่ท่านได้รับจาก บริษัทนี้ เมื่อเทียบกับ ร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐาน เดียวกัน	5	0	4.2	0.44	4	0.36	3.95	0.36	4	0	3.75	0.7
3. การจ่ายค่าจ้างตามค่า ของงานที่ทำ ทำให้ เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงาน แต่ละคนมีความยุติธรรม มากขึ้น	3.66	0.57	4	0.70	4	0	4	0	4.33	0.57	3.95	0.5
4. ท่านเห็นด้วยกับการจ่าย เงินเดือนที่พิจารณาจากค่า ของงานของพนักงาน แต่ละคน	5	0	4	0	4	0	3.95	0.21	4	0	3.95	0.6
5. บริษัทมีวิธีการประเมินผล การทำงานที่เป็นมาตรฐาน และยุติธรรม	3	0	3.8	0.44	3.87	0.34	3.95	0.21	4	0	4	0.3
6. การเปิดโอกาส ให้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการประเมินผล การทำงานเป็นสิ่งดี	4.66	0.57	3.6	0.54	4.06	0.44	3.91	0.28	4.33	0.57	4.05	0.6
7. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึก พอใจมากน้อยเพียงใด เกี่ยวกับการจ่าย ค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	3.66	0.57	3.6	0.54	4	0	4.04	0.21	4	0	3.95	0.5
รวม	4.14	0.30	3.85	0.21	3.96	0.28	3.99	0.12	4.09	0.28	3.97	0.1

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ พบว่าพนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการทำงานเป็นทีม (ด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ)

การทำงานเป็นทีม (ด้านความร่วมมือ ระหว่างแผนกต่างๆ)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชีและ การเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่งและ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล และความ เรียบร้อย		ฝ่าย ยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. บริษัทของเรา สนับสนุนการทำงาน เป็นทีม	5	0	4.8	0.44	4.93	0.25	4.82	4.82	5	0	4.8	0.4
2. แผนกของท่าน ให้ความร่วมมือและ ช่วยเหลือแผนกอื่น เป็นอย่างดี	5	0	4.8	0.44	4.93	0.25	0.38	0.38	5	0	4.8	0.5
รวม	5	0	4.8	0	4.93	0	4.82	0	5	0	4.8	0.4

จากตารางความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ พบว่า พนักงานที่มีตามหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (ด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ) ที่แตกต่างกันในตำแหน่งความรับผิดชอบฝ่ายดูแลความเรียบร้อย ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (ด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ)

การเปลี่ยนแปลง ขององค์กร (ด้านความร่วมมือระหว่าง แผนกต่างๆ)	ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ											
	ฝ่ายบริหาร		ฝ่ายบัญชี และการเงิน		ฝ่ายการตลาด และขาย		ฝ่ายจัดส่ง และ คลังสินค้า		ฝ่ายดูแล ความ เรียบร้อย		ฝ่ายยกสินค้า	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
1. หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารงานและเป็นมืออาชีพ	3.33	0.57	4.2	0.44	4.31	0.47	4.61	0.49	4	0	4.5	0.51
2. ระบบการสรรหาคัดเลือกและแต่งตั้งพนักงานที่มาจากบุคลากรภายในและภายนอกบริษัท เน้นที่ความสามารถเป็นหลักมากกว่าการเล่นพรรคพวก	4.33	0.57	4	0	4.18	0.54	4.08	0.59	4.33	0.57	4.1	0.30
3. โครงสร้างการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง	4.33	0.57	4.4	0.54	4.18	0.40	4.13	0.34	4.33	0.57	4.25	0.71
4. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธุรกิจโดยรวม	5	0	4	0	4.06	0.44	3.95	0.47	4.33	0.57	4.1	0.71
5. โดยสรุปท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัท	5	0	4	0	4.12	0.34	4.08	0.41	4.33	0.57	4.05	0.39
รวม	4.4	0.32	4.12	0.27	4.175	0.07	4.17	0.09	4.26	0.26	4.2	0.18

จากตารางแสดงผล ความพึงพอใจของพนักงานในส่วนจำกัดจินตนาการต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์กลางก่อสร้างสมัยใหม่โดยเปรียบเทียบตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบัณฑิต

ทำงานแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในแต่ละฝ่ายไม่ต่างกันในด้าน การบริหารจัดการของบริษัทด้านการบริหารซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันและการทำงานเป็นทีมด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเหมือนกันแต่ด้านที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันทางผู้วิจัยเห็นว่าควรหาแนวทางในการพัฒนาไปสู่ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเพื่อประโยชน์ต่อการปรับกระบวนการทำงานในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและสร้างแนวร่วมในการสนับสนุนการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.30 สรุปความพึงพอใจตามหน้าที่รับผิดชอบ

[illegible]

4.4 ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานในลักษณะ คำถามแบบเปิด (Open-Ended Questionnaire)

ปัจจัยในการทำงานด้านการบริหารเกี่ยวกับการบริหารจัดการ จากการสัมภาษณ์พนักงาน ฝ่ายขายกล่าวว่า “ บางครั้งยังไม่รู้เลยว่า คำว่าศูนย์รวมวัสดุก่อสร้างคุณภาพมาตรฐานที่เป็นป้ายติดหน้าร้าน ผู้บริหารต้องการให้ทำอะไรอาจเป็นเพราะเข้ามาทำใหม่ตอนนี้เลยยังทำตามคนอื่น ๆ ไปก่อนละ โดยการเชิรส์สินค้าภายในร้านละ” จากข้อคิดเห็นของพนักงานฝ่ายขายทำให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ควรระบุวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนให้เวลากับการกำหนดพันธะกิจและวิสัยทัศน์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด จินนาพรให้ชัดเจนว่า ทางร้านต้องการจะเป็นอะไรและจะอย่างไร เพื่อไปถึงจุดนั้น ซึ่งไม่ใช่เพียงแต่งประโยคให้สวยหรูดูดีเท่านั้น แต่ต้องทำให้พนักงานเข้าใจเหตุผลของการก่อตั้งบริษัทขึ้นมาอย่างชัดเจน รวมทั้งควรตั้งงบประมาณเป็นรายปี เพื่อให้มีเงินทุนสำหรับการดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ ตามที่ได้วางแผนไว้อย่างราบรื่น อีกทั้ง ควรรับดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานหรือสรรหาบุคลากรใหม่ ที่มีความสามารถพอที่จะนำพาธุรกิจของไปสู่เป้าหมายได้และสิ่งสำคัญที่สุดคือ พนักงานควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารต้องทำหน้าที่เฝ้าดูและให้รางวัล เมื่อพนักงานทำดีเพราะการทำให้พนักงานมีความสุขจะส่งผลต่อการมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าเช่นกัน

ปัจจัยในการทำงานด้านการบริหารเกี่ยวกับของบริษัทยและบรรยากาศและขวัญกำลังใจในที่ทำงานจากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายคลังสินค้ากล่าวว่า “ บางทีผมก็มีเรื่องอยากบอกครับ แต่ผมก็ไม่กล้าพูดเพราะกลัวพูดไปเจ๊ะจะไม่ชอบผม บางทีผมอยากลองเสนออะไรใหม่ ๆ ดูบ้างแต่ก็กลัวว่าจะเป็นข้อเสนอแบบเปล่าประโยชน์ครับ อีกอย่างผมบอกความจริงที่ไร โดนด่าทุกที ” จากคำกล่าวของพนักงานคนนี้ทำให้ผู้บริหารทราบแนวทราบปรับปรุงแก้ไข ถ้าเราเป็นหัวหน้าที่เปิดใจรับฟังและยินดีรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของลูกน้อง โดยที่ไม่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อลูกน้องของตนเองที่มาพร้อมกับปัญหา รับรองได้ว่า จะไม่มีพนักงานคนไหนที่ไม่อยากพูดความจริงสุดท้ายปัญหาต่าง ๆ ก็จะถูกแก้ไขได้ทันเวลา และทำให้ผลงานของพนักงานดีขึ้น ผลงานของฝ่ายก็ดีขึ้น และผลงานขององค์กรก็ดีขึ้นตามลำดับ

ปัจจัยในการทำงานด้านงานในความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายจากการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายจัดส่งกล่าวว่า “ ทำงานที่นี่ได้เงินเดือนดีครับ แต่ว่าบางทีผมก็อยากลองตำแหน่งอื่น ๆ ในบริษัทบ้าง เพราะผมทำจนชำนาญแล้ว แต่ว่าผมก็ไม่รู้ว่าผมจะไปจุดนั้นได้อย่างไรเพราะคนในฝ่ายของผมถ้าขาด 1 คนงานก็ล้นมือเหมือนกันครับ ” ทางผู้บริหารควรสร้างระบบความก้าวหน้าทางสายอาชีพให้ชัดเจน ระบบนี้ก็คือเรื่องของ Career Path ในการทำงานในองค์กร

นั่นเอง การที่องค์กรจะรักษาพนักงานที่เป็นคนเก่งไว้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ก็ต้องแสดงให้เห็นว่า การที่อยู่ทำงานในองค์กรนั้น เขาจะสามารถเติบโตไปไหนได้บ้าง และมีเครื่องมืออะไรบ้างที่จะทำให้เขาโตไปได้ตามที่เขายากจะเป็น โดยที่องค์กรก็ต้องให้การพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการเพิ่มจำนวนคนให้เหมาะสมกับงานที่มีในความรับผิดชอบก็เป็นสาเหตุสำคัญในการรักษาพนักงานไว้

ปัจจัยในการทำงานด้านงานในความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรจากสัมภาษณ์พนักงานยกลินกล่าวว่า “บางเรื่องในร้าน ผมยังไม่ค่อยรู้เรื่องเลยครับและเวลาประชุมรวมผมก็ไม่ค่อยเข้าใจในเรื่องที่คุยกันซักเท่าไร คำพูดบางคำมันเข้าใจยากนะครับ แล้วหัวหน้าก็จะมาว่าผมว่าทำไมไม่ทำตามที่เราประชุมกันให้ทำอะไรก็ผมไม่เข้าใจ” จากคำกล่าวของพนักงานคนดังกล่าวทำให้ทางผู้บริหารควรตระหนักว่า บริษัทยังขาดการสื่อสารกับพนักงานในบางครั้งซึ่งองค์กรที่ประสบความสำเร็จต้องมีการสื่อสารข้อมูลให้กับพนักงานและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง สร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจให้พนักงานมีความสุข แล้วลูกค้าก็จะได้รับสินค้าและบริการที่มาจากใจของพนักงานทุกคน

ปัจจัยในการทำงานด้านการบังคับบัญชาเกี่ยวกับการพัฒนาอบรมพนักงานจากสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายการเงินกล่าวว่า “ชอบที่ทางร้านส่งไปอบรมมากค่ะ เพราะทำให้ได้แนวคิดใหม่ ๆ เยอะมาก จากเครื่องซีเมนต์ไทยทำให้ได้นำมาประยุกต์ใช้กับงานเยอะมากเลยคะ อย่างงานทวงหนี้ทำอย่างไร ลูกค้าถึงจะไม่โกรธเราก็ได้รับการเรียนรู้” จากคำกล่าวของพนักงานข้างต้นทำให้ทางผู้บริหารเข้าใจเป็นอย่างดี ว่าการที่บริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในงานที่และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน เพื่อนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์แก่บริษัทนั้น เป็นแนวทางที่ถูกต้องและควรทำอย่างต่อเนื่องต่อไป

ปัจจัยในการทำงานด้านการบังคับบัญชาเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการจากสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายดูแลความเรียบร้อยกล่าวว่า “ตอนนี้ก็มีภาระครอบครัวเยอะขึ้น วันธรรมดาเราก็เลิกงานล่าอยู่แล้ว อยากได้วันหยุดเสาร์อาทิตย์ เพื่อใช้เวลาดูแลลูก พ่อแม่ อะไรก็ว่าไปตอนเย็นวันธรรมดาก็ไม่สามารถดูแลลูก สอนการบ้าน” จากคำกล่าวของพนักงาน ผู้บริหารควรสร้างระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่แข่งขันได้ โดยระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถดึงดูดและรักษาคนเก่งไว้ให้ได้ไม่ใช่เป็นระบบที่จ่ายสูงที่สุด แต่เป็นระบบที่สามารถจ่ายแข่งขันกับตลาดที่บริษัทที่แข่งด้วยได้และยิ่งไปกว่านั้น ระบบบริหารจัดการเรื่องค่าตอบแทนก็จะต้องมีความเป็นธรรม

ปัจจัยในการทำงานด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่าง ๆ เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจากสัมภาษณ์พนักงานขับรถ- จัดส่ง“เราก็แก่แล้ว จะไปทำงานรวดเร็ว เป้าสูง อย่างกับพวกพนักงานเด็กๆ ไฟแรงก็ไม่ไหว ถ้าใช้มาตรฐานเดียวกันวัดผลงาน เราก็สู้เค้าไม่ได้ เพราะทำไม่ไหวเหนื่อย” จากคำกล่าวของพนักงาน ทำให้ผู้บริหารทราบว่าไม่ควรมียระบบประเมินผลงานที่เน้นไปที่ผลงานจริงๆ เพียงอย่างเดียว ควรคำนึงถึงความพร้อมในการทำงานของพนักงานด้วย แต่ในทางกลับกันคนเก่งก็ควรได้รับการตอบแทนที่เหมาะสมเช่นกัน คนเก่งและคนที่ฝีมือส่วนใหญ่ จะสร้างผลงานที่ดีแต่ถ้าองค์กรไม่มีระบบประเมินผลงานที่ดี จะทำให้รักษาคนเก่งไว้ไม่ได้ ดังนั้นองค์กรที่อยากจะรักษาคนเก่งคนดีไว้ก็ต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบการประเมินผลงานของตนเอง ให้เป็นการประเมินผลงานที่ตัวผลงานจริง ๆ

ปัจจัยในการทำงานด้านความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมจากสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายบัญชีกล่าวว่า “ทางบริษัทพยายามจัดกิจกรรมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันอยู่บ่อย ๆ ทำให้บางงานที่ทำไม่ทัน ก็ช่วย ๆ กันทำได้ละ นอกจากว่างานนั้นผู้บริหารจะสั่งว่าเป็นความลับต้องทำเองละ” จากคำกล่าวของพนักงานทำให้ทางผู้บริหารควรรักษาพนักงานที่รู้สึกดีกับบริษัทอยู่แล้ว โดยควรที่จะฉลองความสำเร็จ เมื่อไรก็ตามที่บริษัทประสบความสำเร็จไปอีกขั้น เช่น ทำได้ถึงเป้าหมายระยะสั้นที่ตั้งเป้าไว้ ก็ควรประกาศให้พนักงานรับทราบผลงานของพวกเขาด้วยเฉลิมฉลองให้กับความสำเร็จที่เกิดขึ้น เพื่อขอบคุณในความร่วมมือร่วมใจของพวกเขา จะทำให้พนักงานร่วมมือร่วมใจทำงานให้เป็นทีมมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร ต่อการพัฒนาร้านให้เป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ มีวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยดังนี้ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการพัฒนาร้านให้เป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (2) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรให้เป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากทางผู้วิจัยได้ใช้การสำรวจกลุ่มตัวอย่างแบบ Census ซึ่งเป็นการใช้กลุ่มตัวอย่างแบบสำมะโนประชากร คือการเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยประชากร เนื่องจากพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัดมีจำนวน 70 คน ได้แก่

ฝ่ายบริหาร	จำนวน	3	คน
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	จำนวน	5	คน
ฝ่ายการตลาดและขาย	จำนวน	16	คน
ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้า	จำนวน	23	คน
ฝ่ายดูแลและความเรียบร้อย	จำนวน	3	คน
ฝ่ายพนักงานยกสินค้า	จำนวน	20	คน

สำหรับรายละเอียดของผลสรุปการวิจัยผู้วิจัยแยกสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อจำกัดของการศึกษาครั้งนี้
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เรื่องความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาร้านให้เป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ สรุปผลการวิจัยเป็นดังนี้

5.1.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อจำแนกตามเพศพบว่า มีจำนวนเพศชายโดยคิดเป็นร้อยละ 67 และนอกนั้นคิดเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 23 รวมเป็น 70 คนคิดเป็นร้อยละ 100

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบมีพนักงานที่ส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปีหรือน้อยกว่า เป็นจำนวน 26 คนซึ่งเท่ากับ ร้อยละ 37 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 26 – 30 ปี เป็นจำนวน 28 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 26 มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี เป็นจำนวน 11 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 16 พนักงานที่มีอายุ 36 – 40 ปีเป็นจำนวน 6 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 9 มีพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปีและ 51-55 ปี จำนวน 4 คนซึ่งเท่ากับร้อยละ 6 และสุดท้ายมีพนักงานที่มีอายุ 46 – 50 ปีเพียง 1 คนซึ่งเท่ากับร้อยละ 1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา จำนวน 24 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 15 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปวส. จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 13 มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 7 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 10 และมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามระดับอายุงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุงานในระยะเวลา 1-5 ปี มีจำนวน 41 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59 มีพนักงานที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี จำนวน 15 คนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21 มีพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14 และมีพนักงานที่มีอายุงานจำนวน 10 ปี ขึ้นไปจำนวน 4 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพบว่า ห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรมีพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งจัดส่งและคลังสินค้ามากที่สุดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และรองลงมาคือฝ่ายกสิณค้าจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 29 มีพนักงานฝ่ายการตลาดและขายจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีฝ่ายบัญชีและการเงินจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7 และมีฝ่ายบริหารและฝ่ายดูแลความเรียบร้อยในอัตราที่เท่ากันจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ

5.1.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรที่มีต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ (ปัจจัยในการทำงาน)

ความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย โดยผลออกมาเป็นดังนี้

การวัดผลถึงความพึงพอใจต่อการบริหารงานของบริษัทพบว่าพนักงานพึงพอใจกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับหนึ่งของพนักงานทุกคน ความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบของท่าน มีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบของท่าน การบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบการทำงานดีขึ้นเป็นมาตรฐานเดียวกันและเกี่ยวกับระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสินค้าของบริษัทได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งในด้านการผลิตและในท้องตลาดอยู่ตลอดเวลา โครงสร้างการบริหารงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบริษัทมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ ทำให้ในข้อโดยสรุปแล้วพนักงานรู้สึกพอใจในระดับมากตามลำดับ

ด้านการบริหารงานของบริษัทเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมพบว่าพนักงานพึงพอใจในการที่บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือท่านรู้สึกมีความมั่นคงในงานที่ท่านทำในปัจจุบัน ในส่วนที่มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันมี 3 ข้อ คือ พนักงานในฝ่ายของท่านมีขวัญและกำลังใจดี ลูกน้องมีความเชื่อฟังและเกรงใจหัวหน้าและมักจะยอมทำตามที่หัวหน้าต้องการและเพื่อนร่วมงานทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและช่วยเหลือกันในหัวข้อเกี่ยวกับ ความพยายามในการทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและการไม่ค่อยกล่าวเสนอความเห็นหรือพูดความจริงกับหัวหน้า ในส่วนของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานปัจจุบันของท่านส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทให้อุปกรณ์และความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเป็นแบบเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเป็นหัวหน้าหรือลูกน้อง โดยสรุปแล้วพนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านงานในความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานด้านการมอบหมายงาน พบว่าพนักงานรู้สึกพึงพอใจในด้านการทำงานตรงกับความรู้ความสามารถโดยมีเกณฑ์การประเมินระดับมากรองลงมาคือท่านมีฝีมือและความสามารถในการทำงานก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแม้ว่าจะมี

อาวุโสไม่มากนัก จากการพัฒนาร้านพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถวางแผนอนาคตได้อย่างชัดเจน เพราะทราบว่าปัจจุบันอยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับใดได้บ้างโดยวัดจากค่าเฉลี่ยในหัวข้ออิสระในการทำงานและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานของท่านพอสมควรและคำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะงาน ช่วยให้ท่านเข้าใจถึงลักษณะงานและความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันในส่วนสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่องานที่ท่านมีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัทและหน่วยงานของท่านปริมาณงานและจำนวนคนทำงานมีความเหมาะสมกันโดยสรุปแล้วพนักงานรู้สึกพอใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายในระดับมากตามลำดับ

ปัจจัยด้านงานในความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อพนักงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า พนักงานพนักงานอ่อนไหวต่อข่าวลือในบริษัทมากที่สุด รองลงมาคือรู้สึกว่าทีมผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากในการสื่อสารความและพูดคุยกับพนักงานในระดับมาก ในหัวข้อการแจ้งข่าวสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัทให้ท่านอยู่เสมอรวมทั้งหัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัท ในหัวข้อสื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้งข่าวสารถึงตัวพนักงานเหมาะสมดีแล้ว ในหัวข้อข่าวสารที่บริษัทให้แก่ท่านมีความชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่ายและสุดท้ายบริษัทควรมีการแจ้งข่าวสารให้กับพนักงานเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดแต่ยังอยู่ในเกณฑ์ระดับมากตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาด้านการพัฒนาการอบรม พบว่าพนักงานพึงพอใจที่บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างเพียงพอกับการทำงานในระดับมากที่สุด และในหัวข้อต่าง ๆ นั้น ในระดับดีโดยค่าเฉลี่ยมีความใกล้เคียงกันคือบริษัทมีการอบรมที่รองรับและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน โอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับงานและสามารถนำผลจากการอบรมที่ผ่านมาไปใช้ประโยชน์กับการทำงานได้จริง ซึ่งโดยสรุปแล้วพนักงานพอใจเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความรู้ที่ให้แกพนักงานในระดับมาก ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการพบว่าพนักงานพึงพอใจในกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากบริษัทนี้ในระดับมาก เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน รองลงมาคือการเห็นด้วยกับการจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจากค่าของงานของพนักงานแต่ละคน และการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งที่ดี รวมทั้งพนักงานพึงพอใจกับการจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ท่านทำ ทำให้เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความยุติธรรมมากขึ้น และพึงพอใจกับวิธีการประเมินผลการทำงานที่เป็นมาตรฐานและยุติธรรมในระดับดี ซึ่งโดยสรุปแล้วพนักงานรู้สึกพอใจมากด้านการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยตามลำดับ

ปัจจัยด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในหัวข้อบริษัท สนับสนุนการทำงานเป็นทีมและแผนกของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่นเป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่ายพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับหัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารงานและเป็นมืออาชีพมากที่สุด รองลงมาคือโครงสร้าง การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธุรกิจโดยรวม ระบบการสรรหา คัดเลือกและแต่งตั้ง พนักงานที่มาจากบุคลากรภายในและภายนอกบริษัทเน้นที่ความสามารถเป็นหลักมากกว่าการเล่น พรรคพวก รวมถึงรู้สึกพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัทที่มีต่อมาบริหารงานของบริษัท ในระดับมากตามลำดับ

จากการแจกแจงความถี่พบว่ายังมีปัจจัยในแต่ละด้านที่พนักงานยังไม่พึงพอใจและทาง บริษัทควรหาแนวทางพัฒนาดังนี้ ด้านการบริหารเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทพบว่า มี พนักงานมีความพึงพอใจกับการบริหารงาน 3 ระดับคือพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก และเฉย ๆ ซึ่งทางผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการเข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัทในระดับ เฉย ๆ ก่อนข้างมากคือจำนวน 28 คนจากพนักงานทั้งหมด 70 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 40 จึงควรที่จะ หาแนวทางพัฒนาทางด้านนี้ก่อนเป็นอันดับแรกโดยสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และ พันธกิจให้กับพนักงานจากนั้นค่อยพัฒนาในหัวข้ออื่น ๆ ต่อไป

ด้านการบริหารเกี่ยวกับบรรยากาศและขวัญกำลังใจในการทำงานมีพนักงานอยู่จำนวน 1 คน ซึ่ง เทียบเท่ากับร้อยละ 1.43 ที่ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการที่บริษัทให้โอกาสและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อการ ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งทางผู้วิจัยควรหาแนวทางแก้ปัญหาเพื่อสร้าง โอกาสและหาแนวทางเพื่อ ช่วยเหลือพนักงานให้สามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลง ความรับผิดชอบของบริษัทที่มีต่อ พนักงานแสดงให้เห็นว่ามีพนักงานอยู่จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ที่ไม่พึงพอใจความสามารถ วางแผนอนาคตในการวางแผนอนาคตเนื่องจากรู้สึกว่ายังไม่ชัดเจน เพราะไม่ทราบว่าปัจจุบัน อยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับใดได้บ้างฉะนั้นจึงเป็นแนวทางที่ควรพัฒนาให้ พนักงานรู้สึกว่าสามารถวางแผนอนาคตให้ก้าวไปได้อย่างชัดเจน

การสื่อสารภายในองค์กรแสดงให้เห็นว่ามีพนักงานจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ที่ไม่ พึงพอใจอย่างยิ่งต่อวิธีการสื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้งข่าวสารถึงตัวของพนักงาน ดังนั้นทาง บริษัทควรหาแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขพัฒนานี้โดยควรใช้วิธีที่เหมาะสมต่อบุคคลๆนั้นใน การแจ้งข่าวสารเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ต่อข่าวสารและการสื่อสารต่าง ๆ ในบริษัท

การพัฒนาอบรมแสดงให้เห็นว่ามีพนักงานจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.43% ที่ยังรู้สึกไม่พึงพอใจเนื่องจากไม่มีโอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับงานดังกล่าว ทางบริษัทควรหาแนวทางพัฒนาในการส่งพนักงานอบรมให้ครบทุกฝ่ายเลือกตามความเหมาะสม และให้โอกาสพนักงานในการเสนอหัวข้อที่ต้องการอบรมเพื่อประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานและห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร

การจ่ายค่าตอบแทนแสดงให้เห็นว่าพนักงานยังรู้สึกไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกันจำนวน 1 คน ซึ่งเท่ากับร้อยละ 1.43 % รวมทั้งมีพนักงานที่ไม่พึงพอใจกับการจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ทำ และเงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนควรมีความยุติธรรมมากขึ้น การจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจากค่าของงานของพนักงานแต่ละคน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งที่ดีซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริษัทควรอธิบายเรื่องสวัสดิการและค่าตอบแทนให้มีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานบริษัทนี้

การทำงานเป็นทีมพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมีพนักงานเพียง 1 คนเทียบเท่ากับร้อยละ 1.43 ที่รู้สึกเฉย ๆ กับการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่น ดังนั้นบริษัทควรเสริมสร้างกิจกรรมให้สามัคคีเกิดขึ้นในบริษัทเพื่อเป็นแนวทางให้การพัฒนาและแนวร่วมให้การพัฒนาองค์กรต่อไป

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีพนักงานจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.43 ที่ไม่พึงพอใจกับโครงสร้างการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าอดีตรวมทั้งไม่พึงพอใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรดังนั้นทางบริษัทจึงควรหาแนวทางพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

5.1.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงาน

ความพึงพอใจของพนักงานเปรียบเทียบตามหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบ้างในงานทำงานทั้ง 4 ด้านพบว่า พนักงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ความพึงพอใจในด้านการบริหารเกี่ยวกับการบริหารงานจัดการของบริษัทและด้านการบังคับบัญชาเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่มีความแตกต่างกันทางด้านการบริหารเกี่ยวกับบรรยากาศและขวัญกำลังใจในการทำงานพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในฝ่ายดูแลความเรียบร้อย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนตำแหน่งอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน

มีความพึงพอใจด้านงานในความรับผิดชอบแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบฝ่ายดูแลความเรียบร้อยและฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งในฝ่ายอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาเกี่ยวกับการพัฒนาอบรมพนักงานที่แตกต่างกันซึ่งฝ่ายบริหารฝ่ายบัญชีและการเงินและฝ่ายดูแลความเรียบร้อยพึงพอใจในระดับมากที่สุดและพนักงานในฝ่ายตลาดและขาย ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้ารวมทั้งฝ่ายยกสินค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ทำให้ทราบว่า พนักงานห้างหุ้นส่วนจินตนาพร มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และมากตามลำดับ โดยด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย ส่วนด้านการบริหาร ด้านงานในความรับผิดชอบและด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า พนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร มีความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัยในชีวิต ความต้องการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตและยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ส่วนด้านความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow, (1954, pp.80-91) กล่าวว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการของคนมีข้อสังเกต ดังนี้ (1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด (2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป (3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้น คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้นจึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

ด้านความร่วมมือของแต่ละฝ่าย กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริษัทสนับสนุนการทำงานเป็นทีม แผนกของพนักงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่นเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะพนักงานต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สโตคคิลล์ ที่ได้ยืนยันว่า ความพอใจในงานของมนุษย์ไม่ใช่สาเหตุของพฤติกรรมในการทำงานแต่ผลผลิตขององค์กร โดยส่วนรวมนั้นเป็นผลมาจากการปฏิบัติการ

ร่วมกันระหว่างกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กร กรรมวิธีการผลิตตลอดจนขวัญของมนุษย์ในองค์กร นอกจากนั้นเขายังขยายความต่อไปว่า ความพอใจของแต่ละบุคคลนั้นจะนำมา ซึ่งความร่วมมือภายในกลุ่ม แต่ไม่จำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับผลผลิตของกลุ่มเสมอไป ขวัญและการผลิตในกลุ่มเป็นแต่เพียง โครงสร้างอย่างหนึ่งของกลุ่มคนเท่านั้นเอง เพราะฉะนั้นตามความหมายของสต็อคคิลล์ ขวัญของการผลิตจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงาน ก็ต่อเมื่อเงื่อนไขที่เป็นตัวกำหนดขวัญและการผลิตนั้น เป็นเงื่อนไขที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วย

ด้านการบริหารกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับหนึ่งของพนักงานทุกคน มีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบ การบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบการทำงานดีขึ้นเป็นมาตรฐานเดียวกันและเกี่ยวกับระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ สินค้าของบริษัทได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งในด้านการผลิตและในท้องตลาดอยู่ตลอดเวลา โครงสร้างการบริหารงานทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบริษัทมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่างๆ อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1954, pp.80-91) ในลำดับขั้นที่ 4 ที่กล่าวไว้ว่าความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคม มีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับความประทับใจจากลูกค้า ซึ่งมี 2 ประเภท คือ อันดับแรกคือความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสระเสรีเช่น บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ อันดับที่สอง คือความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ

ด้านงานในความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ สนุกและภูมิใจกับงานที่ทำ มีอิสระในการทำงาน และการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานของพอสมควร ฝีมือและความสามารถในการทำงานก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแม้ว่าจะมีอาวุโสไม่มากนักก็ตามทั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านงานมีผลต่อความพึงพอใจกับพนักงานโดยลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำหาย สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานและเกิดความผูกพัน

กับงาน รวมทั้งทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ จึงจะเกิดความพึงพอใจในงานตามมา

ด้านการบังคับบัญชากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทที่มีการอบรมที่รองรับและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน โอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับงานและสามารถนำผลจากการอบรมที่ผ่านมาไปใช้ประโยชน์กับการทำงานได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herrick and Macaby (อ้างถึงใน คำรงฤทธิ์ จันทมงคล, 2550) กล่าวว่า ตามหลักหลักปัจเจกบุคคล (The Principle of Individuation) คนงานควรได้รับการกระตุ้นให้มีพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ฝีมือหรือความชำนาญงาน ตลอดจนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่ทำนั้นด้วยตนเองได้ต่อไป หลักการนี้เป็นการส่งเสริมให้คนงานรู้จักพัฒนาตนเองและเรียนรู้เกี่ยวกับองค์การทั้งหมดมากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ โดยให้คนงานมีโอกาสได้ใช้อำนาจตัดสินใจด้วยตนเอง เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่นั้นได้มากที่สุดตามขอบเขต กล่าวคือ สามารถวางแผนดำเนินการตามหน้าที่การงานของตนเองได้ ซึ่งความสามารถในการตัดสินใจ หรือการกำหนดรูปแบบการทำงานด้วยตนเองนี้ จะมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของคนงาน ทั้งในแง่จิตใจและแง่วัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและจิตใจของคนงาน อันเป็นการเสริมสร้างให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสุขภาพส่วนบุคคลในการทำงานด้วย

5.3 ข้อจำกัดที่ได้จากการศึกษา

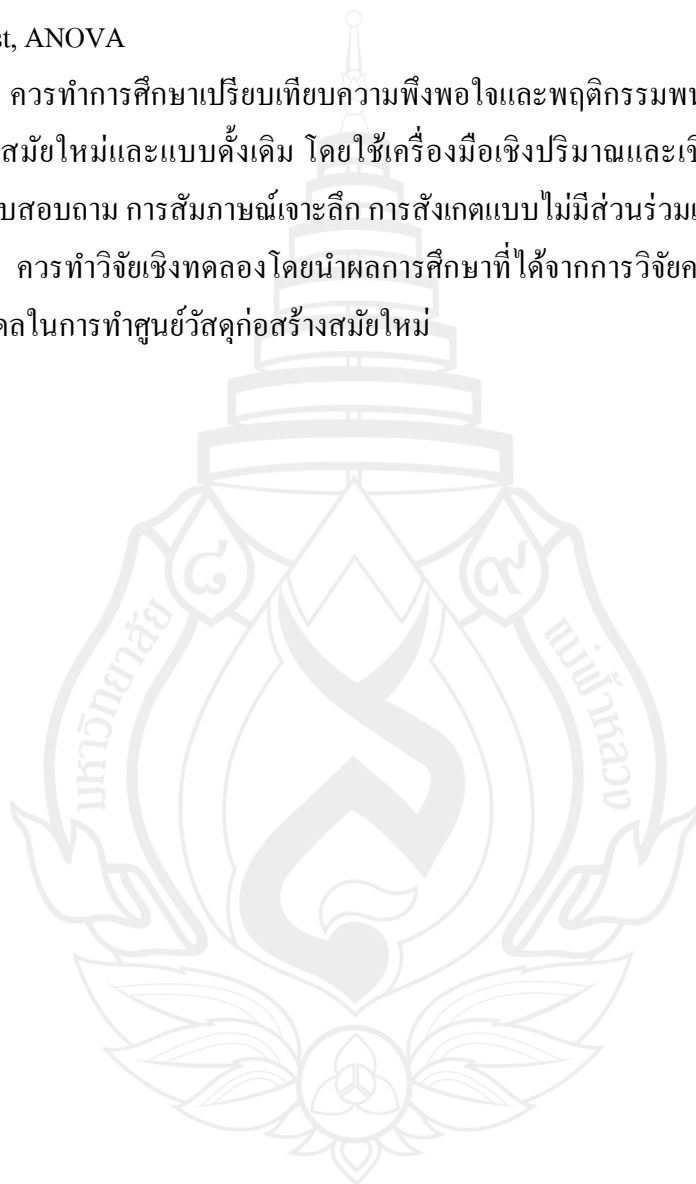
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบางส่วน ยังไม่เข้าใจในเรื่องข้อความในแบบสอบถาม และไม่สามารถพูดภาษาไทยได้ จึงต้องใช้เวลาพอสมควรในการอธิบาย โดยต้องมีล่ามในการแปลภาษา รวมทั้งมีกลุ่มพนักงานที่ไม่รู้หนังสือทำให้ผู้ค้นคว้าต้องสัมภาษณ์ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรทำการศึกษาต่อจากหัวข้อเดิมโดยทำการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ทางด้านทั้ง 4 ด้าน ว่ามีนัยสำคัญกันอย่างไรบ้างและทดสอบสมมติฐานโดยใช้เครื่องมือทางสถิติอื่นๆ เช่น T-Test, F-Test, ANOVA

5.4.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและพฤติกรรมพนักงานที่ทำงานให้ศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่และแบบดั้งเดิม โดยใช้เครื่องมือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เจาะลึก การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมเพื่อให้ได้เชิงลึก

5.4.3 ควรทำวิจัยเชิงทดลองโดยนำผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปทดลองจริงเพื่อสร้างเป็นโมเดลในการทำศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่





รายการอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

- เกตุร ใยบัวกลิ่น. (2552). ผลกระทบของการขายตัวร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่มีต่อการดำเนินงานของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (ร้านโชห่วย). วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 13, 3.
- กฤษณ์ จิตนุยานนท์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- กรมพัฒนาเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2550). (พฤศจิกายน - ธันวาคม). วารสารต้นสายปลายทางธุรกิจ, 11, 5.
- จรินทร์ อาสารทรงธรรม. (2543). (มกราคม- มีนาคม). การบริหารการค้าปลีกในยุค 2000. บทความนักบริหาร, 20, 1.
- เชษฐ รัชดาพรณาทิกุล. (2545). ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ธงชัย สันติวงษ์และชัยยศ สันติวงษ์. (2553). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.
- ธัญญกรณ์ สุวรรณโกชน. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติต่อการจัดกิจกรรมในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะ กรณีพนักงานของบริษัท กุลธรเคอร์บี้ไฟน์ครี จำกัด . ศันคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ
- บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (SCG). (2556). (กรกฎาคม-กันยายน). การบริหารงานบุคคล. SCG distribution, 12, 3.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *การบริหารทางวิชาการ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.

ประนอม คำผา. (2547). *กระบวนการทำงานเพื่อหารายได้ระหว่างการเรียนรู้ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มาริสสา ทรงพระ. (2546). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.

มยุรี จักรกระวาท. (2551). *ผลกระทบจากการดำเนินงานของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ที่มีต่อธุรกิจค้าปลีกแบบเดิมในอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. อุตรากรรม. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ.

รัชดา พรพัฒน์กุล. (2542). *การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อการปรับปรุงองค์กรนักศึกษา บมจ.ธนาคารศรีนคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เลิศศักดิ์ บุญจง, ศักดิ์ดา กุลเกลี้ยง และสมคิด วิชางาม (2550). *การพัฒนาโปรแกรมระบบงานร้านขายวัสดุก่อสร้าง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี

วารุณี ดันติวงศ์วานิช. (2545). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: บริษัทเพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า

วราวุธ ขุนทอง. (2546). *ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมบางกะดี*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.

วิจิต ลิ้มโพธิ์ทอง. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เพอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

ศิริ ภู่งษ์วัฒนา. (2549). *การจัดการช่องทางการตลาด(Marketing channels management)*.

กรุงเทพฯ:แสงดาว.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546). *การบริหารการค้าปลีก (Retailing management)*. กรุงเทพฯ:ไคมอน อิน บิสสิเนต เวอร์ล.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2554). *ค้าปลีกวัสดุก่อสร้างและอุปกรณ์ตกแต่งบ้าน: กระหน้าแคมเปญ กระตุ้นกำลังซื้อ*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.kasikornresearch.com/TH/KEconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=20132>

สุทัศน์ เกิดทรัพย์. (2553). *ความรู้ทัศนคติและพฤติกรรมในการปรับเปลี่ยนตราสินค้าองค์กรของ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุบิน ยะราช. (2550). *ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement)* สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2556, จาก <http://www.bloggang.com>.

สุปัญญา ไชยชาญ. (2543). *การบริหารการตลาด (Marketing management)*. กรุงเทพฯ:พี.เอ. ลีฟวิ่ง.

สุวิมล แม้นจริง. (2546). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช. เอ็น. กรุ๊ป.

Allport, G. W . (1960). *Personality: A psychology interpretation*. New York : Henry Holt.

Applewhite, P. B. (1965). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Belkin, G. S & Skydell, R. H. (1979). *Foundation of psychology* . Boston: Houghton Mifflin.

Blum, M. L. & James, C. N. (1968). *Industrial psychology*. New York: Harper & Row.

Delamotte, Yves, & Takesawa, Shin-ichi. (1984). *Quality of work life in international perspective*. Geneve: International Labour office.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*, (3rd ed). New York: McGraw-Hill.

Johns, G. (1996). *Organizational behavior: Understanding and managing live at work*(4th ed.).

Moutreal: Harper Collins.

Jenkins, J. R. G. (1973) . Marketing and customer behaviors. *Journal of marketing*, 37, 3.

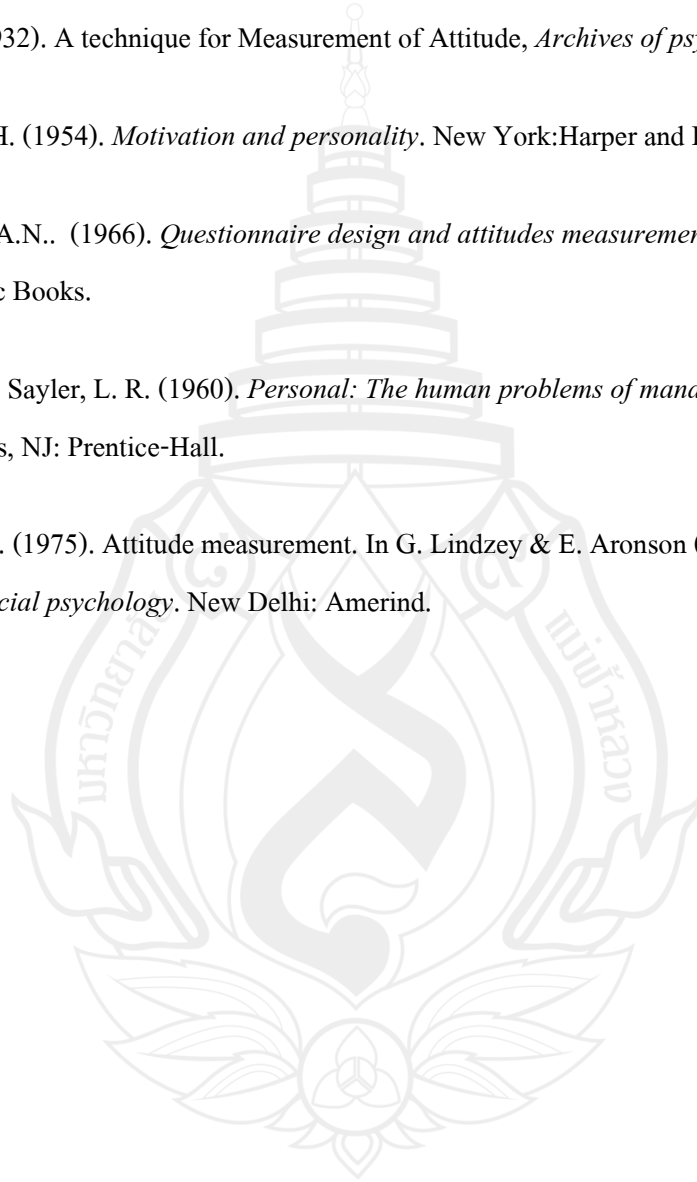
Likert, R. (1932). A technique for Measurement of Attitude, *Archives of psychology* ,140, 1-55.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York:Harper and Brothers.

Oppenheim, A.N.. (1966). *Questionnaire design and attitudes measurement* (2nd ed) New York: Basic Books.

Strauss, G. & Sayler, L. R. (1960). *Personal: The human problems of management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

William,A. S. (1975). Attitude measurement. In G. Lindzey & E. Aronson (eds.), *The handbook of social psychology*. New Delhi: Amerind.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพร ต่อการพัฒนาสู่การเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

- ☐ การสำรวจในครั้งนี้ถือเป็นความลับ ดังนั้นท่านจึงไม่จำเป็นต้องลงชื่อของท่านแต่อย่างใด
- ☐ กรุณาตอบคำถามทุกคำถามอย่างเปิดเผยและจริงใจ คำตอบของท่านจะไม่มีผิดหรือถูก แต่จะเป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง
- ☐ ขอให้ตอบคำถามแต่ละข้อตามความคิดเห็นส่วนตัวของท่านเอง มิใช่ตามที่ท่านคิดว่าพนักงานคนอื่น ๆ รู้สึก พนักงานทุกคนจะมีโอกาสที่จะตอบคำถามด้วยตนเอง โดยในแต่ละคำถามให้ท่านทำเครื่องหมายวงกลมรอบตัวเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงหมายเลขเดียว
- ☐ แบบสอบถามชุดนี้จะมีประโยชน์สูงสุด หากท่านแสดงความคิดเห็นของท่านเพิ่มเติมในข้อที่มีบรรทัดให้ท่านแสดงความคิดเห็น ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นความลับไม่เปิดเผยให้ผู้ใดได้ทราบ
- ☐ เมื่อท่านกรอกแบบสอบถามชุดนี้เสร็จแล้ว กรุณานำส่งให้คืนเพื่อที่จะรวบรวมและนำส่งเพื่อวิเคราะห์ผลต่อไป

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ทางผู้วิจัยต้องการทราบว่าพนักงานซึ่งอยู่กลุ่มต่าง ๆ กันนั้นมีทัศนคติและความคิดเห็นต่างกันหรือไม่ โปรดทำเครื่องหมายและอธิบายหลังข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

เพศ:

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ:

☐ 25 ปี หรือน้อยกว่า

☐ 26 – 30 ปี

☐ 31 - 35 ปี

☐ 36 – 40 ปี

☐ 41 - 45 ปี

☐ 46 - 50 ปี

☐ 51 - 55 ปี

☐ 56 ปี หรือมากกว่า

ระดับการศึกษา:

☐ ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี สาขา _____

อายุงาน :

☐ ต่ำกว่า 1 ปี

☐ 1-5ปี

☐ 5-10 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

ตำแหน่งหน้าที่

ความรับผิดชอบ :

☐ ฝ่ายบริหาร

☐ ฝ่ายบัญชีและการเงิน

☐ ฝ่ายการตลาดและขาย

☐ ฝ่ายจัดส่งและคลังสินค้า

☐ ฝ่ายดูแลและความเรียบร้อย

☐ ฝ่ายยกสินค้า

ส่วนที่ 2 ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากน้อยเพียงใดในเรื่องการบริหารจัดการเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายโครงสร้างการบริหารงานและผลงานของบริษัทตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยมีต้นทุนการผลิตที่ต่ำและใช้เทคโนโลยีขั้นสูงเป็นสิ่งที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน					
2. เข้าใจวิสัยทัศน์และพันธกิจของบริษัท					
3. การให้บริการลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญอันดับ 1 ของพนักงานทุกคน					
4. บริษัทเห็นว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อบริษัท					
5. ท่านมีความเข้าใจดีต่อขอบเขตงานในความรับผิดชอบของท่าน					
6. โครงสร้างการบริหารงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7. การบริหารงานและสั่งการจากส่วนกลางทำให้ระบบการทำงานดีขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
8. ระบบการทำงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และวางแผนงานได้ดีขึ้น					
9. บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ					
10. บริษัทมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ					
11. สินค้าของบริษัทได้รับการตรวจสอบคุณภาพทั้งในด้านการผลิตและในท้องตลาดอยู่ตลอดเวลา					
12. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศและขวัญกำลังใจในการทำงาน

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากนักเพียงใดเกี่ยวกับบรรยากาศและขวัญกำลังใจในการทำงานตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน					
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานปัจจุบันของท่านส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. บริษัทให้โอกาสและความช่วยเหลือแก่พนักงานเพื่อการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง					
4. ฝ่ายจัดการของบริษัทเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานท่าน					
5. ท่านรู้สึกมีความมั่นคงในงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
6. โดยทั่วไปพนักงานในฝ่ายของท่านมีขวัญและกำลังใจดี					
7. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องเป็นแบบเพื่อนร่วมงานมากกว่าการเป็นหัวหน้าหรือลูกน้อง					
8. หัวหน้างานให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานและพร้อมจะตอบปัญหาของท่าน					
9. ท่านรู้สึกว่าความพยายามในการทำงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้า					
10. ลูกน้องมีความเชื่อฟังและเกรงใจหัวหน้าและมักจะยอมทำตามที่หัวหน้าต้องการ					
11. ลูกน้องไม่ค่อยกล้าเสนอความเห็นหรือพูดความจริงกับหัวหน้า					
12. เพื่อนร่วมงานทำงานแบบพึ่งพากัน ร่วมมือและช่วยเหลือกัน					
13. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยอย่างน้อยเพียงใดเกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน ตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. ท่านได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
2. ท่านรู้สึกสนุกและภูมิใจกับงานที่ท่านทำ					
3. ท่านมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับงานของท่านพอสมควร					
4. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท					
5. การจัดทำคำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะงาน ช่วยให้ท่านเข้าใจถึงลักษณะงานและความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำเป็นอย่างดี					
6. ในหน่วยงานของท่านปริมาณงานและจำนวนคนทำงานมีความเหมาะสมกัน					
7. ถ้าท่านมีฝีมือและความสามารถในการทำงานก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแม้ว่าจะมีอาวุโสไม่มากนักก็ตาม					
8. ท่านสามารถวางแผนอนาคตได้อย่างชัดเจน เพราะทราบว่าปัจจุบันอยู่ในระดับใดและจะมีโอกาสเติบโตไปสู่ระดับใดได้บ้าง					
9. สรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจเพียงใดเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากนักน้อยเพียงใดเกี่ยวกับ การแจ้งข่าวสารที่มีมายังตัวท่าน ตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. สื่อหรือวิธีการที่บริษัทใช้ในการแจ้งข่าวสารถึงตัวท่านเหมาะสมดีแล้ว					
2. บริษัทที่แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับพนักงานผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ					
3. ข่าวสารที่บริษัทให้แก่ท่านมีความชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย					
4. การแจ้งข่าวสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานในบริษัทเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. พนักงานอ่อนไหวต่อข่าวสารในบริษัท					
6. ทีมผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากในการสื่อข้อความและพูดคุยกับพนักงาน					
7. หัวหน้างานมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัทให้ท่านอยู่เสมอ					
8. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการแจ้งข่าวสารในบริษัท					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาอบรมพนักงาน

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากนักเลยใดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความรู้แก่พนักงาน ตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างเพียงพอกับการทำงานของท่าน					
2. บริษัทมีการอบรมที่รองรับและส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน					
3. ท่านสามารถนำผลจากการอบรมที่ผ่านมาไปใช้ประโยชน์กับการทำงานได้จริง					
4. ท่านมีโอกาส/ส่วนร่วมในการกำหนดหัวข้อการอบรมที่สอดคล้องกับงานของท่าน					
5. โดยสรุปแล้วท่านพอใจเพียงใดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะความรู้ให้แก่พนักงาน					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากนักน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน					
2. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทนี้ เมื่อเทียบกับร้านค้าอื่นที่มีมาตรฐานเดียวกัน					
3. การจ่ายค่าจ้างตามค่าของงานที่ทำ ทำให้เงินเดือนที่จ่ายให้พนักงานแต่ละคนมีความยุติธรรมมากขึ้น					
4. ท่านเห็นด้วยกับการจ่ายเงินเดือนที่พิจารณาจากค่าของงานของพนักงานแต่ละคน					
5. บริษัทมีวิธีการประเมินผลการทำงานที่เป็นมาตรฐานและยุติธรรม					
6. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการทำงานเป็นสิ่งดี					
7. โดยสรุปแล้วท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ					

ตอนที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยมากนักน้อยเพียงใดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมตามคำกล่าวต่อไปนี้

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. บริษัทของเราสนับสนุนการทำงานเป็นทีม					
2. แผนกของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือแผนกอื่นเป็นอย่างดี					

ตอนที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ท่านรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยหลังจากที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจินตนาพรได้ปรับปรุงและพัฒนาเป็นศูนย์วัสดุก่อสร้างสมัยใหม่ ในระยะเวลา 2 เดือนที่ผ่านมา

รายการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	เฉยๆ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
1. หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความสามารถในการบริหารงานและมีฝีมืออาชีพ					
2. ระบบการสรรหา คัดเลือกและแต่งตั้งพนักงานที่มาจากบุคลากรภายในและภายนอกบริษัท เน้นที่ความสามารถเป็นหลักมากกว่าการเล่นพรรคพวก					
3. โครงสร้างการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลง					
4. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและธุรกิจโดยรวม					
5. โดยสรุปท่านรู้สึกพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัท					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีปัญหาในการทำงานในด้านต่างๆ เหล่านี้หรือไม่ถ้ามีโปรดระบุพร้อมทั้งกรุณาเสนอแนะวิธีแก้ไขด้วย หากท่านต้องการเขียนปัญหาด้านอื่นๆหรือไม่แน่ใจว่าปัญหาของท่านอยู่ด้านใดสามารถตอบในข้อ 2 ได้

ด้าน	ไม่มีปัญหา	มีปัญหา	ปัญหาที่เกิดขึ้น (โปรดระบุ)	วิธีแก้ไข
1. การบริหารงานของบริษัท				
2. งานในความรับผิดชอบ				
3. การบังคับบัญชา				
4. ความร่วมมือระหว่างแผนกต่างๆ				

2. ปัญหา ความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือค่ะ



ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาว นวพร ณ ลำพูน

วัน เดือน ปีเกิด

16 มกราคม 2532

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

เลขที่ 322 หมู่ที่ 20 ถนน ฝาง-ท่าตอน
ตำบลเวียง อำเภอฝาง
จังหวัดเชียงใหม่ 50110

ประวัติการศึกษา

2554

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

2554-ปัจจุบัน

ผู้จัดการทั่วไป
ห้างหุ้นส่วนจำกัด จินตนาพร