

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246559



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต
ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : กรมอู่ทหารเรือ

THE SATISFACTION OF WORKERS IN PRODUCTION LINE FOR OPERATION LEVEL
CASE STUDY : NAVAL DOCKYARD

สุชาดา ภาคพูล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

b 00251228

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต
ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : กรมอุทกหารเรือ



สุชาดา ภาคพุด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2554

The Satisfaction of Workers in Production line for Operation level

Case Study : Naval Dockyard

Suchada Pakpool

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for the Degree of Master of Science

Department of Engineering Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2011



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต
ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: กรมอุทกหารเรือ

เสนอโดย สุชาดา ภาคพูล
สาขาวิชา การจัดการทางวิศวกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.....
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ ศิริโอพาร)

.....
(อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร อารีรัชกุลกานต์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่12..... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554....

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา กรมอุทการเรือ
ชื่อผู้เขียน	สุชาดา ภาคพล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการทางวิศวกรรม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

246559

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการ (4M) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุคิป (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ในส่วนของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ บุคคลที่เป็นกำลังหลักในการซ่อม และมีผลต่อคุณภาพของงานมากที่สุด คือ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นช่างที่บรรจุในอัตราลูกจ้างประจำหมวดฝีมือของกองทัพเรือ ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นเฉพาะเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรมอุทการเรือ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิตของอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ จำนวนทั้งสิ้น 262 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8628 สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบโดยค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ Least Significant Different (LSD) วิเคราะห์ผลทั้งหมดโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ และอายุงาน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงานมีค่า P-value เท่ากับ 0.038 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็จในงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่า P-value เท่ากับ 0.032 น้อยกว่า 0.05 ส่วนด้านอื่นๆไม่พบความแตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ระดับตำแหน่งแตกต่างกัน 4 กลุ่ม พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งช่างชั้น 1 มีความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับ ช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4 มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงลดมลภาวะในพื้นที่โรงงาน การจัดหาหนังสือคู่มือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ให้ความสนใจใส่ใจต่อ สวัสดิภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน ให้เกียรติพนักงานในฐานะบุคคลที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของกองทัพเรือ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สร้างขวัญและกำลังใจรวมทั้งยอมรับในความสามารถของพนักงานสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

Thesis Title	The satisfaction of workers in production line for operation level Case Study: Naval Dockyard
Author	Suchada Pakpool
Thesis Advisor	Asst. Prof Dr. Suparatchai Vorarat
Department	Engineering Management
Academic Year	2010

ABSTRACT

246559

In order to complete the tasks very well, it is necessary to have 4 factors which are man, money, materials and management. For the work tasks in Phrachulachomklao Naval Dockyard concerned about naval ship repairing, the operation workers are the most important. In the operation level, the workers are considered as naval staff in type of specialist employee. Therefore, the author will do the research pointing to the satisfaction of production workers in production line for operation level. This is significant for the working efficiency of the dockyard.

The objective of this research is to study and compare the working satisfaction levels of workers in the Royal Thai Naval Dockyard. Those workers are classified by personal conditions such as genes, age, educational degree, working age and working position. There are 262 operational workers in Phrachulachomklao Naval Dockyard. In this thesis, the tools are asking forms of personal data and asking forms for working satisfaction with 0.8628 reliability values. The statistical evaluations for this research are frequency value, percentage, standard deviation, t-test value and one-way analysis of variance. When the difference in statistical significance is found, the couple comparison of average value must be hold by LSD method. All of these analysis results can be completed by using SPSS program for window version 11.5.

The research results show that the working satisfaction of workers is in the high level. According to the consideration in each study section, it can founded that the workers have working satisfaction in high level for the section of working characteristics, the success in working life and the relationship between colleagues. For the sections of respecting, job promotion, welfare, ruling and working condition, the working satisfaction of the workers are in the medium level. The workers different in genes, age and working age have no difference in

working satisfaction level base on the statistical value. The workers having no difference in education level will have no difference in working satisfaction level. When considering in each case section, it is founded that working accomplishment section have P-value between 0.038 to 0.05 and for other section there is no difference. When comparing the satisfaction level of workers in the section of working accomplishment for 4 different education levels, it is founded that workers having education level in secondary school or equal have satisfaction same as bachelor or higher degree which have difference in working satisfaction with significant statistic value level equal to 0.05. Workers having education level in first certificate level or equal have satisfaction level same as workers having diploma certificate level or equal and bachelor degree or higher education level have no difference in working satisfaction with the significant statistical value equal to 0.05. Workers different in working position have no difference in working satisfaction for overall. When considering in each section, it is found that the section of acceptability has p-value between 0.032 to 0.05 and for the other section, there is no difference. When comparing satisfaction level in section of acceptability for 4 groups of different working position, it is founded that workers in the first level of technicians have working satisfaction same as worker in the third level of technicians and technician in the forth level have no difference in working satisfaction with significant statistical value level equal to 0.05.

By the results of this research, it can be used as the guide to develop the operational working patterns in a dockyard. For instance, firstly it should improve working area to reduce the pollutions in factory. Secondly it should have technician manuals enough for every operation. Thirdly it should settle study courses for workers to improve their working capability. Fourthly administrators should pay attention to the welfare of workers and give respect to them as the important workers because they can help the dockyard to reach the naval mission. Finally, it should improve relationship, cheerfulness, ability and acceptance in the group of workers. These aspects can increase the working satisfaction of workers in operation level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัย จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณัน กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ ศิริโอฬาร กรรมการ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามในที่นี้ที่ได้แสดงความคิดเห็นและให้คำแนะนำต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาการจัดการทางวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และคณาจารย์ (พิเศษ) ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในทุกๆด้านซึ่งมีคุณค่าอย่างยิ่งตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอยู่ ณ สถาบันแห่งนี้ ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาของแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อบัณฑิต ภาคพล คุณแม่วิไล ภาคพล และพี่บัญชา ภาคพล ซึ่งผู้วิจัยระลึกถึงเสมอ สุดท้ายขอขอบคุณ นาวาตรีคมสันต์ มณีพันธ์ และเพื่อนๆ EM รุ่น 51 ทุกคน ที่ให้คำแนะนำและให้กำลังใจมาโดยตลอด

สุชาดา ภาคพล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญตาราง.....	๑๐
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 สมมติฐานวิจัย.....	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 ระเบียบวิธีวิจัย	29
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	29
3.2 ประชากรและวิธีการกลุ่มตัวอย่าง	30
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการศึกษา.....	42
4.1 การนำเสนอข้อมูล.....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการศึกษา	73
5.1 สรุปผลการศึกษา	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	75
5.3 ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในสายงานฝ่ายผลิตจำแนกตามกอง	30
3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA	37
3.3 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ	39
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	43
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านลักษณะงานจำแนกตามรายชื่อ.....	47
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสำเร็จในงาน จำแนกตามรายชื่อ	48
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตามรายชื่อ	49
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามรายชื่อ	50
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสวัสดิการและเงินเดือน จำแนกตามรายชื่อ	51
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามรายชื่อ.....	52
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามรายชื่อ.....	53
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามรายชื่อ	54
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายด้าน	55
4.11 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ	56
4.12 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุ	57
4.13 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
4.14 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามอายุงาน	60
4.15 แสดงระดับความพึงพอใจโดยรวมในแต่ละด้านจำแนกตามระดับตำแหน่ง	61
4.16 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่าง พนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิง	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	64
4.18 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
4.19 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในงานที่ระดับการศึกษาต่างกันรายคู่.....	67
4.20 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามอายุงาน.....	68
4.21 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับตำแหน่ง	70
4.22 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือที่ระดับการศึกษาต่างกันรายคู่.....	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ฟังองค์กรของอุู่ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุู่ทหารเรือ.....	2
3.1 แสดงกรอบแนวความคิดในงานวิจัย.....	29
4.1 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	44
4.2 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	45
4.3 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
4.4 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน	46
4.5 แผนภูมิวงกลมแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่ง	46
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานจำแนกตามรายด้าน	56