

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
บริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จังหวัด  
เชียงใหม่

ผู้เขียน นายไพโรจน์ สุวรรณกิจ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ท-เทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดของบริษัทนอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 20-30 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช.) สังกัดแผนกขนส่ง ตำแหน่งงาน พนักงานขับรถหัวลาก ระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และมีรายได้อื่นๆ ต่ำกว่า 5,000 บาท

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านค่าตอบแทนตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยของปัจจัยบำรุงรักษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกในแต่ละด้านดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ได้แก่ บริษัทมีนโยบายการปรับค่าจ้างเงินเดือนประจำปี ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ได้แก่ หัวหน้างานให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ได้แก่ ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาขณะปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงาน ได้แก่ ท่านมีความพอใจกับตำแหน่งงานในปัจจุบัน ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์ม รถรับ-ส่ง บริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนก สวัสดิการด้านสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ บริษัทมีความมั่นคง บริษัทมีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ ด้านชีวิตส่วนตัว ได้แก่ ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานของท่านให้กับบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ บริษัทมีอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้การยอมรับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

สำหรับปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ด้านการได้การยอมรับ ได้แก่ ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน และมอบหมายหน้าที่สำคัญจากหัวหน้างานเสมอ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ได้แก่ มีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถของท่าน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานในแผนผังของบริษัทอย่างชัดเจน ด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ มีโอกาสได้รับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถมากขึ้น

**Independent Study Title** Job Satisfaction of Operational Employees Towards Northern Logistics Trans Company Limited in Chiang Mai Province

**Author** Mr. Pairoj Suwannakit

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

### ABSTRACT

This independent study aimed at investigating job satisfaction of operational employees towards Northern Logistics Trans Company Limited. Research samples were specified to all 227 operational employees of the studied company and were collected by using questionnaires. The data were analyzed by using descriptive statistics, including frequency, percentage, and mean.

The findings showed that most respondents were 20-30 years old, married, males, with high school or vocational certificate and lower, having been working with the Division of Logistics in the position of Truck Head Driver for 1-5 years, and with the monthly income of 5,000 – 10,000 Baht together with extra income of less than 5,000 Baht.

The results of the study showed that the respondents were satisfied with the maintenance factor, of which the high satisfactions were given to security, status, relations with supervision, relations with peers, supervision, working conditions and personal life, respectively. However, they were satisfied at moderate level with company policy and salary, respectively.

The study also presented the highest satisfied sub-aspects of maintenance factor. For company policy aspect, the highest satisfaction was the annual wage and salary raise. For supervision aspect, the highest satisfaction was the advice on operations and working techniques from supervisors. For relations with supervisor aspect, the highest satisfaction was the aid from

supervisors. For relations with peers aspect, the highest satisfaction was the opportunity to discuss on operating problems among peers. For status aspect, the highest satisfaction was the satisfaction on their current position. For salary aspect, the highest satisfaction were fringe benefits such as uniform, shuttle service, lunch, division supporting fund, as well as the social welfares such as life provident fund and life insurance. For security aspect, the highest satisfactions were the company stability and its reputation. For personal life aspect, the highest satisfaction were understanding and support from family. For working conditions aspect, the highest satisfactions were the availability of safety devices and the cleanliness of the company.

The results of the study on operational employee satisfaction towards motivational factors showed that the respondents were satisfied with the following aspects at high level: achievement, responsibility, and recognition, respectively. However, they were satisfied at moderate level with these aspects namely work, growth opportunity, and advancement, respectively.

The study also presented the highest satisfied sub-aspects of motivational factor. For achievement aspect, the highest satisfactions were the feeling of being a part of an achievement, the opportunity to utilize knowledge on their job, and the chance to apply personal skill to their job. For recognition aspect, the highest satisfactions were being entrusted to work and being assigned important tasks from supervisors. For advancement aspect, the highest satisfaction was the chance to participate in training programs if available. For work itself aspect, the highest satisfaction was the challenge of the job. For growth opportunity aspect, the highest satisfaction was the clear organization structure. For responsibility aspect, the highest satisfaction was the opportunity to be responsible for the of higher or more challenging duties.