

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

จังหวัดเชียงใหม่ เขตธุรกิจ 5

โดย

นางสาวนงเยาว์ ศรีชนะ

กุมภาพันธ์ 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เขตธุรกิจ 5 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เขตธุรกิจ 5 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยพนักงานบริษัท บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เขตธุรกิจ 5 รวมจำนวน 193 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าทางสถิติคือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (weight mean score) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ผลการวิจัย มีดังนี้

พนักงานบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ เขตธุรกิจ 5 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ตำแหน่งงานช่างเทคนิค อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน มากกว่า 4 ปี และสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิภาคเดิมของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) นั้น มีความพึงพอใจในการทำงานเฉลี่ยรวมทั้ง 12 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิจัยพบปัญหาในงานของพนักงานบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในด้านความสำเร็จในการทำงานนั้นส่วนใหญ่ มีปัญหาในเรื่องการขาดโอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงาน

ด้านการยอมรับนับถือ นั้น พนักงานมีความเห็นว่าปัญหาลักษณะงานที่ทำไม่ได้ส่งเสริมให้มีชื่อเสียงและไม่น่าภูมิใจเป็นปัญหามากที่สุด

ด้านลักษณะงานที่ทำโดยส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตัวพนักงาน

ด้านความรับผิดชอบ โดยส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ

ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยส่วนใหญ่พนักงานมีความเห็นว่า ปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การโยกย้ายพนักงานมีความโปร่งใสน้อย ขาดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการกำหนด

ด้านนโยบาย และการบริหารงาน โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าแนวทางการบริหารงานของบริษัทฯ เป็นไปอย่างสับสนวุ่นวาย ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน

ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา โดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีจำนวนหนึ่งเป็นคนเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเอง และไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น ไม่ยอมแก้ไขตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ และพยายามปิดความรับผิดชอบ

ด้านผู้ใต้บังคับบัญชาพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในบางเรื่อง หน่วยงานไม่ทราบว่าจะติดต่อกับหน่วยงานใด เนื่องจากไม่มีผู้รับผิดชอบ อย่างชัดเจน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอต่อจำนวนของพนักงาน

ด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนของบริษัทฯ โดยส่วนใหญ่พบปัญหาเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนของผู้บริหารและพนักงานแตกต่างกันมาก

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานพบว่ามีความไม่มั่นใจในผลประกอบการของบริษัทฯ

ส่วนในด้านปัญหาชีวิตส่วนตัว โดยส่วนใหญ่เกี่ยวกับสถานที่ทำงานไกลบ้าน ไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงาน

ABSTRACT

TE 136845

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

**JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF TT&T PUBLIC COMPANY, LIMITED'S
CHIANGMAI PROVINCE, BUSINESS AREA 5**

By

NONGYAO SRICHANA

FEBRUARY 2003

Chairman: Professor Yanyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Agricultural Business

This research was conducted to examine 1) job satisfaction of employees of TT&T Public Company, Limited's Chiangmai province, business area 5 2) their working problems and recommendations. The data were obtained from 193 employees by questionnaires. The analysis was done by the SPSS for window program. The statistic values are frequency, percentage, weight mean score and standard deviation. The results of the study are as follows :

The majority of the employees were male, married, 25-35 years old, received a bachelor's degree, with the salary lower than 10,000 bath, worked as a technician in their positions for more than 5 years at TT&T Public Company, Limited's Chiangmai province, business area 5 from 4 years with in their domiciles. They had a moderate level of job satisfaction with all 12 factors.

The employees were found to have problems concerning the successful work performance : The employees lack of opportunity to utilize their knowledge in solving the problem in the work.

For the respectability : The employees see that the characteristic of their work doesn't help them to gain respect.

The responsibility : Employees do not have freedom to perform their task and to make a decision.

The job advancement : Employees find that the transfer of employee is not transparent and there is no rule in doing so.

Policy and administration : Most of the employees think that the company administration is a chaos.

Immediate superior : The employees see that a certain number of immediate superiors have too much self-confidence and would not allow the subordinates to take part in solving problems and recommendations. Moreover, they do not solve the problems and are not responsible.

Subordinate : The employees see that their subordinate is not enthusiastic enough.

Relation with fellow employees : When problems arise, employees do not know which department to contact with because there is no real person to be responsible for such problems.

Work environment : There are problems with equipment and tools which are not enough for the employees.

Salary, benefits and etc., : Most of the employees find that the problem of the rate of salary is different between administrators and employees.

Security and safety : Employees do not feel secure because of the result of the company performance.

Personnel : Most of employees live very far from their work place which is inconvenient to commute on a daily basis.