

ความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด  
Employee work expectations Muangchon Used Car Company Limited

วรวุฒิ จำนำงค้อำชำ และดร.ปกรณั ปรีชำภรณ์  
Worawout Jamnongarsa and Dr.Pakorn Prechaporn

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด และเปรียบเทียบความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.794 การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $M = 4.03, S.D. = 0.223$ ) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีความเห็นต่อความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ต้องส่งเสริมให้พนักงานมีการเสนอความคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน และมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ ให้เพียงพอกับความต้องการ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การทำงาน พนักงานบริษัท

### Abstract

The purpose of this research is to study Employee work expectations Muangchon Usecar Company Limited and compare Employee work expectations Muangchon Usecar company limited with different backgrounds. The sample group used in the research were the employees of Muangchon Usecar Company Limited using the purposive sampling method. The questionnaire was a 5 level rating scale. The researcher checked for content validity. By finding the Index of Item Objective Congruence (IOC) of expert opinions and analyzing the confidence value. Reliability of the questionnaire by calculating the Cronbach Alpha Coefficient. The reliability coefficient alpha of the questionnaire was equal to 0.794. This research Statistics were used to analyze the data, including percentage, mean, and standard deviation. Testing the means with t- test and One -way ANOVA.

The results of the research found that the level of the employee work expectations Muangchon Usecar Company Limited as a whole has an average of high level (M = 4.03, S.D. = 0.223). Testing the hypothesis found that samples with different genders, ages, marital status, education, income and work experience had different opinions on the employee work expectations Muangchon Usecar company limited. Overall, they are not different. Suggestions in this research the management of Muangchon Usecar Company Limited be encouraged to propose new ideas and methods in work.

**Keywords:** Expectation, Employee, Office Worker

## บทนำ

ปัจจุบันการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันที่สูง และมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ธุรกิจแต่ละประเภทจึงควรมีการปรับตัว และพัฒนาในการประกอบธุรกิจ ซึ่งองค์กรธุรกิจโดยทั่วไป จะถือว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่ควรที่จะให้ความสำคัญที่สุดในองค์กร เป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์ และเป้าหมายขององค์กรได้ ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นตัวเริ่มต้นสำคัญที่ก่อให้เกิดผลผลิต หรือผลงานในการต่อยอดใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ในองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรจะสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่า องค์กรมีวิธีการที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงาน และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นในการบริหารองค์กรให้

ประสิทธิภาพ และจะต้องหาเทคนิค และ ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพราะผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจึงจะสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ หรือไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะไม่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้แล้ว ยังจะเป็นภาระผูกพันที่หน่วยงานจะต้องให้การดูแลจนกว่าจะออกจากงานไป ฉะนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่จะต้องดูแลพนักงานหรือบุคลากรให้มีความพอใจเต็มที่ที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ โดยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

ในขณะเดียวกัน การที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และเจริญก้าวหน้า นั้น ย่อมต้องสร้างมาจากการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่มีส่วนช่วยให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรนำความรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ เพราะคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้พนักงานสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิตเกิดการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และช่วยลดปัญหาการขาดงานการลาออก และส่งเสริมให้ได้ผลิตผลที่ดีทั้งคุณภาพ และปริมาณช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

ในการบริหารจัดการในองค์กรจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายฝ่ายให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน มิเช่นนั้น การทำงานก็มักจะมีอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่เสมอ องค์กรที่มีบุคลากรร่วมกันทำงาน เช่นนี้ ต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากร รวมถึงการแสดงออกถึงปฏิกิริยาของบุคคลมีส่วนสำคัญที่จะช่วยชี้ให้ทราบว่า หน่วยงานนั้นเป็นอย่างไร มีความก้าวหน้าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ทำให้ผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจ หรือผิดหวังไม่อยากทำงาน ดังนั้น เมื่อผู้บริหารทราบปฏิกิริยา เช่นนี้ ในองค์กรจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้การบริหารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ปฏิบัติงานก็มีความพึงพอใจด้วย ในองค์กรทุกแห่ง จะมีฝ่ายบุคคลที่เป็นประสานงาน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถจะต้องอาศัยการบริหารงานบุคคล (Personal Administrator) เนื่องจากว่า ปัจจัยพื้นฐานของการบริหารงานคือบุคลากร ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด เพราะว่าบุคลากรจะเป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในองค์กรนั้น ๆ ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เพราะความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน คือ บุคคลจะอุทิศกำลังกายกำลังใจ และกำลังสติปัญญาให้แก่กันอย่างเต็มที่ อันจะนำมาซึ่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานสูงไปด้วย ดังนั้น การสร้างขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นกุญแจ หรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการทำงานด้วยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานเอง นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงาน

ยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารงาน หากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงาน และทำให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานต่อองค์กรนั้น การทำงานเป็นกิจกรรมที่แต่ละคนกระทำขึ้นด้วยกำลังกาย และกำลังใจ เพื่อจุดมุ่งหมายที่ต้องการ เช่น เพื่อการดำรงชีวิต ความสบายใจ ช่วยส่งเสริมสังคม ความมีน้ำใจในสังคม การส่งเสริม คุณภาพชีวิตด้วยความคาดหวังว่าให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีค่าจ้างเป็นค่าตอบแทนเพื่อเลี้ยงชีพ การทำงานมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน บางงานทำแล้วเสร็จสิ้นเป็นงาน ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งได้รับค่าตอบแทนเป็นครั้งคราว ไม่มีข้อผูกมัดผูกพันใด ๆ บางงานเมื่อทำแล้วมีความต่อเนื่อง จะต้องมีความรับผิดชอบต่องานตลอดการจ้างงาน เป็นงานที่ทำซ้ำแล้วซ้ำอีก เพื่อให้เกิดการดำเนินงาน หรือการให้บริการต่อเนื่อง ส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนเป็นรายเดือน เป็นงานประจำที่ต้องทำเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน

การปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานนั้น มีลักษณะงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ชัดเจน มีการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายเดียวกัน การทำงานภายใน องค์กร นั้น นอกจาก การทำงานได้รับค่าจ้างเป็นค่าตอบแทนแล้ว ยังมีองค์ประกอบอีกหลายอย่างเป็นแรงจูงใจ ทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังทำให้ บุคลากรยึดมั่น และผูกพันกับองค์กร เช่น สวัสดิการด้านต่าง ๆ ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของสถานที่ในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวในสถานที่ทำงาน นั่นคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บนพื้นฐานของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา และเกี่ยวข้องกับบุคลากรโดยตรง อีกทั้งการใช้ชีวิตในแต่ละวันอย่างน้อยหนึ่งในสามที่อยู่กับการทำงาน มีความเป็นไปได้ในอนาคตที่ต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานมากขึ้น ซึ่งใช้เวลาในที่ทำงานพอ ๆ กับอยู่ที่บ้าน การจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ตรงกันข้ามหากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม บุคลากรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นสิ่งบั่นทอนทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ผลกระทบทางร่างกาย หรือจิตใจของบุคลากรจะมีผลต่อการดำรงชีวิตในแต่ละวัน การได้ใช้ชีวิต ใช้เวลาภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสมในการทำงานซึ่งเป็นเวลาหนึ่งในสามของแต่ละวันเพียงพอที่จะทำให้ บุคลากรมีความรู้สึกดี มีความสุข ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ชีวิตในครอบครัวดีขึ้น นั่นก็หมายถึง การมีคุณภาพชีวิตที่ดี อันส่งผลต่อองค์กร ครอบครัว และประเทศชาติ

ในการทำงานพนักงานทุกคนมีความคาดหวังให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความรู้สึกดี มีความสุข มีปัจจัยอื่น ๆ มาเกี่ยวข้อง สภาวะความพร้อมของบุคคลทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่จะสามารถส่งผลให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ชีวิตที่เป็นสุข ควรประกอบด้วย การมีสุขภาพจิตดี แจ่มใสเบิกบาน ระวังความอยาก ควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ได้ ไม่มีทุกข์ หรือมี

แต่ก็ไม่มากจนเกินแก้ไข มีเพื่อนฝูง ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งผู้คน และธรรมชาติได้ตามสมควร มีรายได้ที่เลี้ยงตัวเอง และครอบครัวได้พอเพียงอย่างยั่งยืน ครอบครัวอบอุ่น ชุมชนเป็นสุข มีที่อยู่อาศัย มีที่พำนัก มีอาชีพ และรายได้ตามสมควร มีความเสมอภาค ได้รับโอกาสเท่าเทียมกัน มีเสรีภาพ มีการศึกษา มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรม อยู่ร่วมกับธรรมชาติได้อย่างเป็นสุข

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ จึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กร การวิจัยนี้ จึงจะศึกษาความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ซึ่งข้อมูล และผลการศึกษานี้ อาจนำไปใช้ให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายในการบริหาร และมีแนวทางในการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงาน หรือวางแผนแก้ไขปัญหเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการนอกจากนี้ ยังสามารถเป็นสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

นำผลการศึกษาที่ได้รับไปพัฒนา และยกระดับให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มมากขึ้น และส่งผลต่อความเจริญเติบโตของ บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด

#### ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้ศึกษาได้ใช้แนวความคิดของเฮร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959, อ้างถึงในดิน ปรัชญพฤทธิ, 2537) ในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเฮร์ซเบิร์กได้สรุปว่า มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความพอใจ หรือไม่พอใจในงาน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนรักงาน เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ทำให้บุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน (achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ลักษณะของงานที่ทำ (work-itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้า (advancement) การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (possibility of growth)

2. ปัจจัยสุขภาพอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีตลอดเวลา แต่ไม่เป็สิ่งกระตุ้นให้บุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สนองความต้องการของบุคคลในองค์การ จะเกิดความไม่ชอบงานเกิดความไม่พอใจการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) การควบคุมบังคับบัญชา (supervision-technical) สภาพการทำงาน (working condition) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) เงินเดือน (salary) สถานภาพ (status) ความมั่นคงในงาน (job security) ชีวิตส่วนตัว (factor in personal life)

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) สรุปได้ว่า การจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง ผู้บริหารจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในปัจจัยต่างๆ ของปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) แต่หากผู้บริหารต้องการกระตุ้นหรือสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ จะต้องใช้ปัจจัยจูงใจ (motivation factors)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

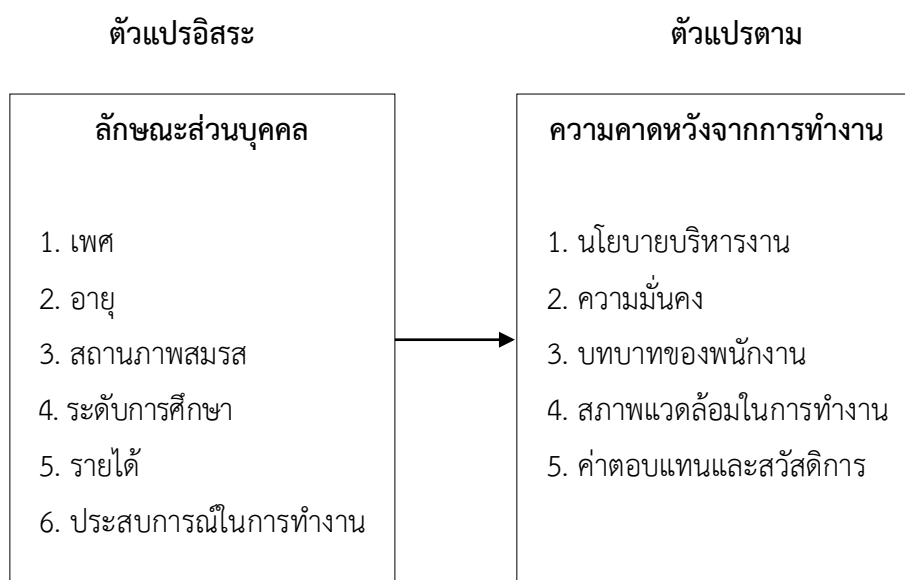
ลัดดา กุลนันทน์ (2554) ดำเนินการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน 3.49 ด้านความรับผิดชอบ 3.45 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3.44 ด้านความสำเร็จในงาน 3.34 การได้รับการยอมรับ 3.32 ด้านความก้าวหน้าในงาน 2.96 ด้านการบังคับบัญชา 2.90 ด้านสภาพการทำงาน 2.80 ด้านนโยบายการบริหารองค์การ 2.79 และด้านเงินเดือนค่าจ้าง 2.69 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัยโดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R = 0.72$ ) และสามารถร่วมพยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัย ได้ร้อยละ 52.00 ซึ่งตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ตัวแปร คือ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน และเงินเดือนค่าจ้าง สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนิดา แดงศรี (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลจิตลักษณะและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อประสิทธิผลการทำงาน ผลการวิจัยได้ข้อสรุป ดังนี้ 1) พนักงานธนาคารที่มีอายุมาก มีประสิทธิผลที่มงาน สูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) พนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ทำงานมาก มีประสิทธิผลที่มงาน ไม่แตกต่างจากพนักงานธนาคารที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย 3) พนักงานที่มีจิตลักษณะ 5 ด้านสูง ได้แก่ เจตคติต่องานธนาคาร แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ สุขภาพจิต ลักษณะมุ่งอนาคต -

ควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน และความผูกพันต่อองค์กรสูงมีประสิทธิผลที่ทีมงานสูงกว่าพนักงานที่มีจิตลักษณะ 5 ด้านต่ำ และความผูกพันต่อองค์กรต่ำ 4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลที่ทีมงาน แต่ประสบการณ์ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลที่ทีมงาน และ 5) จิตลักษณะ และความผูกพันต่อองค์กรสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลที่ทีมงานได้ร้อยละ 21.7

### กรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ ดังแผนภาพ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด จำนวน 45 คน เก็บตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 42 คน เป็นชาย 28 คน หญิง 14 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามสำรวจพนักงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด จำนวน 45 คน เป็นการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา โดยเครื่องมือที่นำมาใช้นี้ ใช้การออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-end Questions) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังจากการทำงานของพนักงานบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบสเกลการจัดประเภทโดยให้ระดับความคิดเห็น และให้ค่าคะแนน หรือ Rating Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 166) ซึ่งเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

และทำการตรวจสอบคุณภาพด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปวิเคราะห์หา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ขอแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.794

### 2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้



1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังจากการทำงานของพนักงานบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยที่ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลเชิงกลุ่มที่มีมากกว่า 2 กลุ่มย่อย และตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

## ผลการวิจัย

1. ความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $M = 4.03$ ,  $S.D. = 0.223$ ) เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ค่าตอบแทน และสวัสดิการเป็นความคาดหวังจากการทำงานมากกว่าด้านอื่น ( $M = 4.45$ ,  $S.D. = 0.211$ ) รองลงมา คือ ด้านนโยบายบริหารงาน ( $M = 4.11$ ,  $S.D. = 4.11$ ) และน้อยที่สุดที่พนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ความคาดหวังจากการทำงาน คือ บทบาทของพนักงาน ( $M = 3.60$ ,  $S.D. = 0.544$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านนโยบายบริหารงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $M = 4.11$ ,  $S.D. = 0.269$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่อง มีการจัดสรรอัตรากำลัง และมอบหมายงานอย่างชัดเจนเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ ( $M = 4.64$ ,  $S.D. = 4.64$ ) รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่อง มีระเบียบข้อบังคับที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ( $M = 4.07$ ,  $S.D. = 0.513$ ) ส่วนประเด็นคำถามการวางแผนงานที่เป็นระบบพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ( $M = 3.86$ ,  $S.D. = 0.521$ )

1.2 ด้านความมั่นคง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $M = 3.98$ ,  $S.D. = 0.423$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่องสภาพลักษณะของหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า และขยายตัวตามสภาพของงานเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่นๆ ( $M = 4.67$ ,  $S.D. = 0.477$ ) รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องส่งเสริม และสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ( $M = 4.24$ ,  $S.D. = 0.617$ ) ส่วนประเด็นคำถามเงินเดือน หรือรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ( $M = 3.40$ ,  $S.D. = 0.798$ )

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด

ความคาดหวังจากการทำงาน	M	S.D.	แปรผล	ลำดับ
1. นโยบายบริหารงาน	4.11	0.269	มาก	2
2. ความมั่นคง	3.98	0.423	มาก	4
3. บทบาทของพนักงาน	3.60	0.544	มาก	5
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.01	0.276	มาก	3
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.45	0.211	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.223</b>	<b>มาก</b>	

1.3 ด้านบทบาทของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $M = 3.60$ ,  $S.D. = 0.544$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่องการเสนอความคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ มากกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ ( $M = 3.86$ ,  $S.D. = 0.647$ ) รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องส่งเสริมองค์กรของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ( $M = 3.48$ ,  $S.D. = 0.707$ ) ส่วนประเด็นคำถามเรื่อง ผู้บังคับบัญชาเข้าใจและยอมรับในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ( $M = 3.45$ ,  $S.D. = 0.772$ )

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $M = 4.01$ ,  $S.D. = 0.276$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่องสถานที่ทำงาน สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ ( $M = 4.45$ ,  $S.D. = 0.504$ ) รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และใช้ วิจารณ์ญาณของตนเอง ตัดสินงานในส่วนที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มความรู้ ความสามารถกับตำแหน่ง หน้าที่ ( $M = 4.17$ ,  $S.D. = 0.490$ ) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวก และให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน โต๊ะทำงาน น้ำดื่ม ฯลฯ พนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ( $M = 3.67$ ,  $S.D. = 0.612$ )

1.5 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $M = 4.45$ ,  $S.D. = 0.211$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่องมีการจัดระบบสวัสดิการ และผลประโยชน์ ๆ เพียงพอกับความต้องการเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ ( $M =$

4.57, S.D. = 0.501) รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น วันลา วันหยุดพักผ่อนประจำปีเป็นที่น่าพอใจ ( $M = 4.52$ , S.D. = 0.565) ส่วนประเด็นคำถามเรื่องมีนโยบายจัดสวัสดิการพิเศษเพื่อเอาใจใส่ดูแล ความเป็นอยู่ของพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ( $M = 4.26$ , S.D. = 0.257)

## 2. การทดสอบสมมติฐาน

ข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน ได้สรุปผล ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านนโยบายบริหารงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่อง การวางแผนงานที่เป็นระบบ และมีการจัดสรรอัตรากำลัง และมอบหมายงานอย่างชัดเจน ด้านความมั่นคง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ประเด็นคำถาม ด้านบทบาทของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่อง ส่งเสริมองค์กรของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ประเด็นคำถาม และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่อง มีนโยบายจัดสวัสดิการพิเศษเพื่อเอาใจใส่ดูแล ความเป็นอยู่ของพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน

2.2 อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน เฉพาะด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน

2.4 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน

2.5 รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน เฉพาะด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ประสพการณ์ในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสพการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกัน เฉพาะด้านบทบาทของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### อภิปรายผล

จากการวิจัยอภิปรายได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านกลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นความคาดหวังจากการทำงานมากกว่าด้านอื่น รองลงมา คือ ด้านนโยบายบริหารงาน และน้อยที่สุดที่พนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ความคาดหวังจากการทำงาน คือ บทบาทของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ด้านนโยบายบริหารงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่องมีการจัดสรรอัตราค่าจ้าง และมอบหมายงานอย่าง ชัดเจน เป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่อง มีระเบียบข้อบังคับที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่วนประเด็นคำถามการวางแผนงานที่เป็นระบบพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ส่วนด้านความมั่นคง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่อง ภาพลักษณ์ของหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า และขยายตัวตามสภาพ ของงานเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้ มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่อง ส่งเสริม และสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ ส่วนประเด็นคำถามเงินเดือนหรือรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ส่วนด้านบทบาทของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถามพบว่า คำถามเรื่องการเสนอความคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้มากกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องส่งเสริมองค์กรของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ส่วนประเด็นคำถามเรื่อง ผู้บังคับบัญชาเข้าใจ และยอมรับ ในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่อง สถานที่ทำงาน สะอาด มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อยเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และใช้วิจารณ์ญาณของตนเอง ตัดสินงานในส่วนที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มความรู้ความสามารถกับตำแหน่งหน้าที่ ส่วนประเด็นคำถามเรื่อง มีสิ่งอำนวยความสะดวก และให้บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ เช่น อุปกรณ์สำนักงาน โต๊ะทำงาน น้ำดื่ม ฯลฯ พนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานใน

ด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น ส่วนด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาประเด็นคำถาม พบว่า คำถามเรื่องมีการจัดระบบสวัสดิการ และผลประโยชน์ ๆ เพียงพอกับความต้องการเป็นความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้มากที่สุดกว่าประเด็นคำถามอื่น ๆ รองลงมา คือ ประเด็นคำถามเรื่องได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น วันลา วันหยุด พักผ่อนประจำปีเป็นที่น่าพอใจ ส่วนประเด็นคำถามเรื่อง มีนโยบายจัดสวัสดิการพิเศษเพื่อเอาใจใส่ดูแล ความเป็นอยู่ของพนักงานทุกคนเท่าเทียมกันพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด มีความคาดหวังจากการทำงานในด้านนี้น้อยกว่าประเด็นคำถามอื่น

เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลเรื่อง อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป โดยภาพรวม มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด อยู่ในระดับมากกว่าช่วงอายุอื่น โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี โดยเฉพาะด้านบทบาทของพนักงาน สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด โดยภาพรวม มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัดอยู่ในระดับมากกว่าสถานภาพสมรสอื่น โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้ว โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นหม้าย / หย่าร้าง โดยเฉพาะด้านบทบาทของพนักงาน ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยภาพรวม มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัดอยู่ในระดับมากกว่าระดับการศึกษาอื่น โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ รายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท โดยภาพรวม มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด อยู่ในระดับมากกว่าช่วงรายได้อื่น โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป โดยเฉพาะด้านความมั่นคง และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า จากตารางตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ระหว่าง 5 - 10 ปี โดยภาพรวม มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด อยู่ในระดับมากกว่าช่วงประสบการณ์ในการทำงานอื่น โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี โดยเฉพาะคำตอบแทนและสวัสดิการ และน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านนโยบายบริหารงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท

เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่อง การวางแผนงานที่เป็นระบบ และมีการจัดสรรอัตรากำลัง และมอบหมายงานอย่าง ชัดเจน ส่วนด้านความมั่นคง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ประเด็นคำถาม สำหรับด้านบทบาทของพนักงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่องส่งเสริมองค์กรของตนเองให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ประเด็นคำถาม และสำหรับด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะประเด็นคำถามเรื่อง มีนโยบายจัดสวัสดิการพิเศษเพื่อเอาใจใส่ดูแล ความเป็นอยู่ของพนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ การทดสอบสมมติฐานความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังจากการทำงานของพนักงาน บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านบทบาทของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. นโยบายบริหารงาน ผู้บริหารงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนมีการจัดสรรอัตรากำลัง และมอบหมายงานอย่างชัดเจน
2. ความมั่นคง ผู้บริหารงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ต้องมีการวางแผนในการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน มีความเจริญก้าวหน้า และขยายตัวตามสภาพของงาน

3. บทบาทของพนักงาน ผู้บริหารงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาต้องส่งเสริมให้พนักงานมีการเสนอความคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ต้องหมั่นดูแลสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผู้บริหารงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ต้องมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์ ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังจากการทำงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหา และอุปสรรคในการทำงานของพนักงานด้วย เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2. ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังจากการทำงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการทำงานของ บริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด เพิ่มเติมด้วย

3. ควรมีการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบริษัท เมืองชล ยูสคาร์ จำกัด เพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต่อไป

### อ้างอิงจาก

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสถิติ, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2537). *สภาพแวดล้อมของการบริหารกับการพัฒนาองค์กร*. [เอกสารประกอบการสอน]. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พินดา แต่งศรี. (2556). *ปัจจัยส่วนบุคคล จิตลักษณะ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลที่มงาน*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

ลัดดา กุลนันทน์. (2554). *การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย*. (ปัญหาพิเศษคณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 607 – 610.