

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน ส่วนการผลิต ฝ่ายเจมส์เซต บริษัทแอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่นำมาเป็นหลักในการศึกษาดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

##### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545:313) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ไว้ว่าทฤษฎีมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่ามีอยู่ 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 6 ปัจจัย ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการ

ทำงานของตนได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เป็นต้น

1.2 การได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และมีรางวัลตอบแทนตามความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.3 ลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ (Work content) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา เป็นต้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไป จนขาดอิสระ ในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและ แนวทางการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ และการได้รับการเชื่อถือและไว้วางใจในงานรับผิดชอบ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสอบรม หรือ ฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสการศึกษาต่อ อดุลงาน สามารถสร้างประสบการณ์และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งของงาน เป็นต้น

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Personal Growth) หมายถึง การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีสิ่งสูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยบำรุงรักษา ประกอบด้วย 7 ปัจจัยย่อย ดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริการงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม ได้แก่ มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรมและมีความเป็นกลาง ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ มีการฝึกอบรมและแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และรู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร มีระบบการจูงใจที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ได้แก่ การตั้งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่ ความสนิทสนมความจริงใจ และความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา การร่วมมือกันวางแผนการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เป็นต้น

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงของการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน บุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ และเต็มความสามารถ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีการแบ่งงานและกำหนดวิธีการ

ทำงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ของงาน กฎระเบียบข้อบังคับภายในหน่วยงานที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น

2.5 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับ เหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจน การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่น่าพอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงานและสวัสดิการการกู้เงินยืมฉุกเฉิน เป็นต้น

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงานและความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2.7 ตำแหน่งการงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กระตุ้นให้พนักงานเกิดความสุขหรือความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความสำเร็จในงานที่ทำจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจและเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ดีขึ้น เป็นต้น ในขณะที่ปัจจัยบำรุงรักษานั้นไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการกระตือรือร้นในการทำงาน แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานด้านต่างๆ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รายได้และสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg บอกได้ว่าผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองด้าน โดยจัดสรรให้อยู่ในสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน และลดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจ เกิดความรักและผูกพันกับองค์กร เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรเติบโตและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีในอนาคต

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำฝน วิภูสันติ (2551) ได้ศึกษาถึงศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถามพนักงานฝ่ายผลิต ใน

ส่วนของ Gold Division จำนวน 152 ราย และนำผลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้ สถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับเดียวกันคือระดับปานกลาง โดยพนักงานมีปัญหาต่อกลุ่มปัจจัยจูงใจดังนี้

กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ระดับความสำคัญและระดับความรุนแรงของปัญหาต่อปัจจัยจูงใจทุกด้านในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย ด้านลักษณะงานที่ทำ ตามลำดับ

กลุ่มปัจจัยอนามัย พนักงานให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านสภาพการทำงานและด้านค่าตอบแทนเท่ากันในระดับมาก และให้ความสำคัญด้านการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ในระดับปานกลางตามลำดับ ในขณะที่พนักงานให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยในด้านตำแหน่งงานอยู่ในระดับน้อย

**ธราวิทย์ เข็มลาด (2549)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนการผลิต บริษัทอี.เอฟ.ดี (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกับพนักงานส่วนการผลิตจำนวน 186 คน และนำผลข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบดังนี้

กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารรถ ด้านลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยบำรุงรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งงาน ด้านชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

**จกกลณี จันท์ทะเล (2548)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกับพนักงานส่วนการผลิตจำนวน 219 คน และนำผลข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบดังนี้

กลุ่มปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางโดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยบำรุงรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

**ฉัตรชัย บุญเพ็ญ (2547)** ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันวณิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถามกับพนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำนวน 463 คน และนำผลข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบดังนี้

กลุ่มปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางโดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับใน

ความสามารถ ด้านลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยบำรุงรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่พนักงานมีความพึงพอใจด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved