144862

A COMPARATIVE STUDY ON TECHNICAL EFFICIENCY AND JOB SATISFACTION LEVELS AMONG VOLUNTEER STAFF AND PAID STAFF IN NGOs IN MUANG CHIANG MAI, THAILAND

PAYAP UNIVERSITY LIBRARY TRUTH • SERVICE

ZEESHAN LAALDIN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN
INTERNATIONAL BUSINESS

Payap University
April 2013

PAYAP UNIVERSITY

A COMPARATIVE STUDY ON TECHNICAL EFFICIENCY AND JOB SATISFACTION LEVELS AMONG VOLUNTEER STAFF AND PAID STAFF IN NGOs IN MUANG CHIANG MAI, THAILAND

ZEESHAN LAALDIN

PAYAP UNIVERSITY

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN
INTERNATIONAL BUSINESS

Payap University
April 2013

Title:	A Comparative Study on Technical Efficiency and Job Satisfaction Levels Among Volunteer Staff And Paid Staff In NGOs in Chiang Mai, Thailand
Researcher:	Zeeshan LaalDin
Degree:	Master of Business Administration (International Business)
Advisor:	Somboon Panyakom, D.Soc.SC.
Approval Date:	April 2013
Institution:	Payap University, Chiang Mai, Thailand
Page:	66

The members of the thesis examination committee:

1. _____ Committee Chair
(Associate Professor Satiean Sriboonruang, Ph.D.)

2. _____ Committee Member
(Somboon Panyakom, D.Soc.SC.)

3. _____ Committee Member
(Tidti Tidtichumrernporn, Ph.D.)

PAYAP UNIVERSITY

Copyright © Zeeshan LaalDin
Payap University, 2013

PAYAP UNIVERSITY

ACKNOWLEDGEMENTS

I would like to take this opportunity to express my gratitude to all those that played a part in allowing me to complete this study.

Firstly, I would like to thank God for providing me with the opportunity to study a Master of Business Administration at Payap University and for giving me the patience and understanding to complete this study.

I would like give a special thank you to my advisor Dr. Somboon Panyakom, for his invaluable guidance, understanding and support throughout the course of this study.

I would also like to take this opportunity to thank Dr. Satiean Sriboonruang for his support and guidance and for challenging me to work to the best of my abilities.

To my wife, for her continued support and prayers and for editing my thesis, thank you.

I would like to thank my parents for their love, support and prayers.

To the seven organizations that were willing to be a part of this study and for providing me with the required data.

Zeeshan LaalDin

PAYAP UNIVERSITY

Title:	A Comparative Study on Technical Efficiency and Job Satisfaction Levels Among Volunteer Staff And Paid Staff In NGOs in Chiang Mai, Thailand
Researcher:	Zeeshan LalDin
Degree:	Master of Business Administration (International Business)
Advisor:	Somboon Panyakom, D.Soc.SC.
Approval Date:	April 2013
Institution:	Payap University, Chiang Mai, Thailand
Number of Pages:	66
Keywords:	Motivation, Job Satisfaction, Technical Efficiency and Data Envelopment Analysis

PAYAP UNIVERSITY

ABSTRACT

The research aims to measure the levels of job satisfaction among two types of NGOs; ones that employ paid staff and others that employ both paid and volunteer staff, and compare these findings with the organizations technical efficiency to determine whether or not there is a relationship between job satisfaction and technical efficiency. The research covers seven organizations in Muang Chiang Mai, four Organizations with paid staff and three with mixed staff.

The study uses Paul E. Spector's Job Satisfaction Survey (JSS) to measure the levels of job satisfaction for the seven NGOs in the study. The JSS is based on nine factors that Spector believes influence an individual's job satisfaction. These include: Pay, Promotion, Contingent Rewards, Operating Procedures, Supervision, Fringe Benefits, Nature of Work, Co-Workers and Communication. Technical Efficiency is measured by the use of Data Envelopment Analysis (DEA) which is employed to benchmark each organization's technical efficiency against best practice.

The findings of this study indicate that there is no distinct relationship between an organization's technical efficiency and job satisfaction levels of the types of staff each organization employs in Chiang Mai with t-test 0.05. It was found that five of the seven organizations had a score over 144 meaning the employees from these organizations are satisfied. In contrast, the other two organizations had scores between 108 and 144 which implies that the employees in these organizations are not satisfied. The DEA results show that of the seven organizations, only two were deemed technically efficient with a score of 1.0. The other five organizations had scores ranging from 0.020 to 0.845 indicating the varying degrees of inefficiency. In addition to this, of the two organizations that were efficient, one was a paid organization and the other a mixed organization. This is evidence of the fact that there

is no distinct relationship between the type of organization and its efficiency as both types of organizations proved to be efficient.

It is recommended that the two organizations that had low JSS scores should work on increasing their workers job satisfaction specifically in the areas of Pay, Promotion and Communication. It is also recommended that the five organizations that had scores of less than 1.0 in the DEA analysis should consider decreasing their inputs i.e. number of staff and their budget. If they are able to find the right balance of their inputs and maintain their output they will be able to increase their DEA score.

PAYAP UNIVERSITY

ชื่อเรื่อง:	การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของอาสาสมัครและพนักงานในองค์กรพัฒนาเอกชน อำเภอเมือง เชียงใหม่
ผู้จัดทำ:	ซีซาน ยูนิส ลาดิน
ชื่อปริญญา:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ธุรกิจระหว่างประเทศ)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:	ดร.สมบูรณ์ ปัญญาคม
วันที่อนุมัติผลงาน:	เมษายน 2556
สถาบันการศึกษา:	มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ ประเทศไทย
จำนวนหน้า:	66
คำสำคัญ:	แรงจูงใจ, ความพึงพอใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

PAYAP UNIVERSITY

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระรับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ระหว่าง องค์กรพัฒนาเอกชนที่มีพนักงานประจำที่ต้องจ่ายค่าจ้างอย่างเดียว และองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีทั้งพนักงานประจำที่ต้องจ่ายค่าจ้าง และอาสาสมัครที่ไม่ต้องจ่ายค่าจ้าง เพื่อเปรียบเทียบค่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรและระดับความพึงพอใจขององค์กรทั้ง 2 ประเภทนี้ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยมีองค์กรพัฒนาเอกชนจำนวน 7 องค์กรเป็นกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 องค์กรเป็นแบบมีจ้างลูกจ้างประจำอย่างเดียว และอีก 3 องค์กรเป็นองค์แบบมีทั้งลูกจ้างประจำและอาสาสมัคร

ผู้วิจัยใช้ กรอบความคิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรและระดับความพึงพอใจของการทำงาน (JSS) พัฒนาโดยพอล สเป็กเตอร์ (Paul E. Spector) โดยมีปัจจัยประกอบการศึกษาทั้งหมด 9 ปัจจัย คือ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง รางวัล เงื่อนไขการทำงาน, หัวหน้า ผลประโยชน์ ลักษณะงาน เพื่อนร่วมงาน และการสื่อสาร

ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มนี้ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 และยังพบอีกว่ามีจำนวนองค์กร 5 องค์กรจาก 7 องค์กร พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้วยคะแนนมากกว่า 144 คะแนน และ ลูกจ้างที่อยู่ในองค์กรอีก 2 องค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำด้วยคะแนน ต่ำกว่า 144 หลังจากที่ได้ปรียบเทียบประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการในองค์กรทั้ง 7 พบว่ามีเพียง 2 องค์กรที่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับสูงด้วยคะแนน 1.0 ส่วนอีก 5 องค์กรที่เหลือนั้นมีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับคะแนนระหว่าง 0.020-0.845 และพบว่า 2 องค์กรที่มีประสิทธิภาพการบริหารจัดการสูงนั้นเป็นทั้งองค์กรอิสระที่มีลูกจ้างประจำ และองค์กรที่มีลูกจ้างประจำและอาสาสมัคร ดังนั้นประสิทธิภาพการบริหารจัดการจึงไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่าองค์กรที่มีลูกจ้างประจำและผสมระหว่างลูกจ้างประจำและอาสาสมัครอย่างมีนัยนัยสำคัญที่ 0.05

การศึกษานี้มีข้อแนะนำว่าองค์กรพัฒนาเอกชน 2 องค์กรที่มีคะแนนความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำกว่า 144 (JSS) ผู้นำควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ และการสื่อสาร ส่วนด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรจำนวนอีก 5 องค์กรที่มีคะแนนประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้อยกว่า 1.0 ควรพิจารณาเรื่องปัจจัยนำเข้าด้านจำนวนพนักงาน และงบประมาณที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มผลผลิตขององค์กร

PAYAP UNIVERSITY

TABLE OF CONTENTS

Acknowledgement ii
Abstract ii
บทคัดย่อ v
LIST OF FIGURES ix
LIST OF TABLES x
LIST OF APPENDICES
LIST OF ABBREVIATIONS
CHAPTER 1 INTRODUCTION 1
1.0 Background 1
1.1 Definition of the Key Terms 3
1.2 Research Question 4
1.3 Research Aims and Objectives 5
1.4 Usefulness of Study 5
CHAPTER 2 LITERATURE REVIEW AND RELATED THEORIES 7
2.0 Operational Efficiency Defined 7
2.1 Comparison of Efficiency Measuring Techniques 9
2.1.1 Stochastic Frontier Approach 9
2.1.2 Data Envelopment Approach (DEA) 10
2.1.3 Evaluation of Relative Strengths of DEA and SFA 10
2.1.4 Data Envelopment Analysis Concept 11
2.1.5 Benefits of DEA 13
2.1.6 Limitations of DEA 13
2.2 Studies of Job Satisfaction 14
2.3 Job Satisfaction Job Performance and Motivation 15
2.4 Job Satisfaction and Motivation 15
2.5 Maslow's Hierarchy of Needs Theory 16
2.6 Herzberg's Two-Factor Theory 17
2.7 Vroom: Expectancy Theory 18
2.8 Goal Setting Theory 20
2.9 Adam: Equity Theory 21
2.10 Linkage between Job-satisfaction and Motivation theories 22
2.11 Job Satisfaction 22
2.12 Factors influencing Job Satisfaction 23
2.12.1 Pay 23
2.12.2 Promotion 24
2.12.3 Supervision 24
2.12.4 Fringe Benefits 24
2.12.5 Contingent Rewards 25
2.12.6 Operating Procedures 25
2.12.7 Co-workers 25
2.12.8 Nature of Work 25
2.12.9 Communication 26

RANGSIT UNIVERSITY

2.13 Conceptual Framework 26
CHAPTER 3 RESEARCH METHODOLOGY 29
3.0 Introduction 29
3.1 Methodological Approach for Operational Efficiency using DEA 29
3.1.1 Determining Appropriate Inputs and Outputs 29
3.2 Population and Sample Selection 30
3.3 DEA Concept and its Formula 32
3.4 Statistical Test of Difference between Means of Technical Efficiency and Job Satisfaction 35
3.5 Methodological Approach for Job Satisfaction 36
3.6 Research Approach 37
3.7 Research Strategy 37
3.8 Methods used for Inquiry 38
3.9 Structured interviews 38
3.10 Questionnaire 38
3.11 Data Collection 40
3.12 Data Analysis 40
3.13 Method for obtaining Descriptive Statistics 43
3.14 Statistical Package Used 43
CHAPTER 4 RESEARCH FINDINGS 44
4.0 Introduction 44
4.1 Informant Demographics 44
4.2 Analysis of Job Satisfaction 48
4.3 Descriptive Statistics 51
4.4 Data Envelopment Analysis 51
4.5 Comparison between JSS and DEA Results 54
4.6 Correlations 56
4.7 Structured Interviews 57
CHAPTER 5 CONCLUSION, DISCUSSION AND RECOMMEDATION 60
5.0 Introduction 60
5.1 Conclusion 60
5.2 Discussion 62
5.3 Data Envelopment Analysis (DEA) 63
5.4 Recommendations 64
5.4.1 Recommendation One 65
5.4.2 Recommendation Two 65
5.4.3 Recommendations for Further Study 66
BIBLIOGRAPHY 67
APPENDICES 72
RESUME 93

PAYAP UNIVERSITY

LIST OF TABLES

Table 2.1 Application of Maslow's Need Hierarchy in the Workplace 17
Table 3.1 Explanation of DEA Inputs and Outputs 30
Table 3.2 Hypothetical Data Set for NGOs (One Output – Two Inputs) 34
Table 3.3 Job Satisfaction Survey Subscales 39
Table 3.4: Relationship between Subscales and Item Numbers 42
Table 4.1 Demographic Representation of Organizations 47
Table 4.2 Ratio of Males to Females and Local to Foreign Staff 48
Table 4.3 Comparison of Mixed and Paid Staff JSS Scores 49
Table 4.4 Nine Sub-scale factors Ranking According to each NGO 50
Table 4.4 Nine Sub-scale factors Ranking According to each NGO (continued) 50
Table 4.5 SPSS Descriptive Statistics for JSS 51
Table 4.6 Actual Inputs and Outputs for Each Organization 52
Table 4.7 DEA Results for Each Organization 53
Table 4.8 Comparison of DEA and JSS for Each Organization 54
Table 4.9 T-Test for JSS and CRSTE (Independent Samples Test) 55
Table 4.10 R Square 56
Table 4.11 ANOVA(b) 57
Table 4.12 Coefficients(a) 57
Table 5.1 Comparison of DEA and JSS with Type of Organization 61
Table 5.2 JSS Average per Type of Organization 64

PAYAP UNIVERSITY

LIST OF FIGURES

Figure 2.1 Illustration of different efficiency concepts 8
Figure 2.2 Graphical depiction of DEA 12
Figure 2.3: Representation of Herzberg's two-factor theory 17
Figure 2.4: Vroom's Motivation Process 19
Figure 2.5 Representation of Locke's Goal Setting Theory 20
Figure 2.6: Adam's Equity Theory of Motivation 21
Figure 2.7 Relationships between TE and JSS 28
Figure 3.1 Pie-chart of Types of NGOs in Chiang Mai 31

PAYAP UNIVERSITY