บทความวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด

EMPLOYEES' SATISFACTION IN ABB LIMITED

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาคารพญาไท
E-mail : rungmongkolsap.pcc@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอบีบีจำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 195 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานT-testและ F-test (One way ANOVA)โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัตงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ด้านความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.83 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาด้านความมั่งคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.63

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือ **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ได้อธิบายว่า องค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพลดลง มีปัญหาด้านวินัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึก การมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และจากความสำเร็จอันยาวนานกว่า 120 ปี ของบริษัทเอบีบี จำกัด กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความยั่งยืนก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด เพื่อนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานมากขึ้นเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

จากแนวคิดทฤษฎี และผลงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สรุปกรอบ แนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัตงานของพนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด ดังนี้

1. **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา

สมมติฐานการศึกษา

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในแต่ละด้านของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด

2. กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัทเอบีบีจำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 195 คน

3. ระยะเวลาศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ.2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหาร และการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เพื่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้ ตลอดจนนิสิตนักศึกษา เพื่อเป็นแบบอย่างในการศึกษาต่อไป

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องาน และถ้าได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Edwin Locke ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และ องค์การและการจัดการหรือการบริหาร

นอกจากนี้ Ghiselli และ Brown ได้อธิบายว่า องค์ประกอบที่ก่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพหากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ

2. สถานะทางสังคมการได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ

3. อายุตามความเห็นของGhiselli และBrown นั้นอายุมีทั้งส่วนสัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงินได้แก่รายได้ประจำและรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและคนงานและการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของงาน

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ โดย Maslow ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาในทฤษฎีอธิบายว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานเหมือนกัน ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ซึ่งผู้บริหารต้องศึกษาความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อหาแนวทางตอบสนองความต้องการของพนักงาน และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานอย่างสูงสุด

2.2 ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่กระตุ้นให้คนอยากทำงาน และปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คนไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารต้องศึกษาและทำความเข้าใจสภาพแรงจูงใจในปัจจุบัน เพื่อจัดหาแนวทางจูงใจให้พนักงานทำงานตามเป้าหมายที่ต้องการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2**.3 ทฤษฎีให้ได้มาซึ่งความต้องการ (Acquired Need Theory)**โดย David McClelland แสดงให้เห็นความต้องการของคนเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) และ ความต้องการอำนาจ (Need for power) ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่างมีระดับที่แตกต่างกัน สามารถนำมาถึงความสัมพันธ์กับความชื่นชอบ หรือความพึงพอใจในการทำงาน โดยผู้ที่ต้องการความสัมฤทธิ์ผลที่สูงจะมีความชอบทำงานที่มีความรับผิดชอบโดยลำพังคนเดียว มีเป้าหมายที่แน่นอน และผลการปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย ผู้ที่มีความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะถูกชักนำเข้าสู่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและโอกาสทางสังคม ส่วนผู้ที่มีความต้องการมีอำนาจในระดับที่สูงจะพยายามมีอิทธิเหนือคนอื่นๆ ชื่นชอบการออกคำสั่งและการยอมรับ หากมีความต้องการเหล่านี้แล้ว จะเป็นไปได้ที่จะช่วยปรับตัวบุคคลให้เกิดแนวทางความต้องการ เพื่อที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในงานต่าง ๆ

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องการศึกษาวิจัยนี้ พบว่า มีผู้ศึกษาวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

อัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน 2. พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ และ ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมพงษ์ ชนะศึก (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาฬสินธุ์ จำกัด จากการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาฬสินธุ์ จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ 2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาฬสินธุ์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น พนักงานควรใฝ่หาความรู้ให้แก่ตนเองอย่างสม่ำเสมอ พนักงานควรให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน และพนักงานควรปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ

นาคินทร์ กากแก้ว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรม บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า 1.ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและ สวัสดิการ ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงตามลำดับคือด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงานตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ การ-ศึกษา รายได้ อายุงาน และสถานภาพสมรส พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีการดำเนินการศึกษา

1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาแบบงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของพนักงาน บริษัท เอบีบี จำกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 382 คน (ข้อมูลแผนกบุคคล บริษัท เอบีบี จำกัด ประจำเดือน มกราคม 2557)

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1967 : 886) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ถามพนักงานของบริษัทฯ จากกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 195 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นรูปแบบการให้ช่วงคำตอบ โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เหมาะสมกับตัวเอง โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยในแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือกตอบตามลำดับความพึงพอใจ 5 ระดับ (5 : ความพึงพอใจมากที่สุด / 4 : ความพึงพอใจมาก / 3 : ความพึงพอใจปานกลาง / 2 : ความพึงพอใจน้อย / 1 : ความพึงพอใจน้อยที่สุด) ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีการจัดลำดับทัศนคติแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale)

ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือเอกสารทางวิชาการทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคลากร เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดกรอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่างๆ

3. สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ตอน

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ หลังจากแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว จึงนำไปจัดพิมพ์ฉบับจริง เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปแจกให้พนักงาน จำนวน 195 ชุด โดยให้ผู้ตอบตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง

2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 15 วัน

3. สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบ 195 ชุด

4. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบในคำถามแต่ละข้อ

5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) เป็นโปรแกรมที่นิยมใช้แพร่หลายมากที่สุดสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยข้อมูลจะถูกนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานนำมาวิเคราะห์ โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential) ได้แก่ ค่าสถิติ T-test และ F-test หรือความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

เพศ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน ร้อยละ 51.3 ตามด้วยเพศชาย จำนวน 95 ฅน คิดเป็นร้อยละ 48.7

อายุ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 71 ฅน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา อายุ 21-30 ปี จำนวน 68 ฅน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และน้อยที่สุด อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 ฅน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ระดับการศึกษา พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 ฅน คิดเป็น ร้อยละ 59.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 ฅน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และน้อยที่สุด มีการศึกษาปริญญาโท จำนวน 37 ฅน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 ตามด้วยดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

รายได้ พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา รายได้ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุด รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมา 5-10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป้นร้อยละ 24.6 และน้อยที่สุด 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

รายการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับความพึงพอใจ**
ลักษณะงาน	3.83	0.706	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.80	0.743	มาก
ค่าจ้างและสวัสดิการ	3.63	0.853	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.66	0.753	มาก
ความมั่นคงในงาน	3.78	0.824	มาก
นโยบายและการปกครองบังคับบัญชา	3.79	0.818	มาก
รวม	**3.75**	**0.695**	**มาก**

จากตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.75) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานสูงที่สุด ในด้านลักษณะงาน ($\overline{X}$ = 3.83) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\overline{X}$ = 3.80) และพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ($\overline{X}$ = 3..63)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ระดับความเชื่อมั่น	นัยสำคัญ	สรุป
1. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F = .675	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H_o
2. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=5.634	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ Ho
3. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานแตกต่างกัน	F=2.747	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ H_o
4. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=2.623	< .05	มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ H_o
5. พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=1.616	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ Ho
6. พนักงานบริษัทเอบีบี จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	F=1.208	>.05	ไม่มีนัยสำคัญ	ยอมรับ Ho

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 ดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ จำนวน154 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.75) และเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน ($\overline{X}$ =3.83) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ($\overline{X}$ = 3.63)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่าง

กัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าบริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่และมีความก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัดซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงษ์ ชนะศึก (2553) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมัน กาฬสินธุ์ จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานบริษัทแป้งมันกาฬสินธุ์ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะลักษณะงานของบริษัทแป้งมัน กาฬสินธุ์ เป็นงานที่ใช้พละกำลัง ซึ่งเหมาะกับเพศชายมากว่าเพศหญิง ความพึงพอใจจึงแตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะงานของบริษัท เอบีบี จะเป็นงานที่ใช้ทักษะ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน

พนักงาน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและในแต่ละ

ด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 เป็นเพราะว่า พนักงาน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง เพราะทำงานมาเป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีความผูกพันกับงานมากกว่า แต่ขณะเดียวกันพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งมีอายุน้อย แต่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุน้อยย่อมขวนขวายที่จะทำงานให้ดีเพื่อให้สามารถทำงานในบริษัทได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงานและด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 เป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท ซึ่งจัดว่ามีความรู้ในระดับสูงได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ทั้งยังมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและวางแผนการทำงาน ทำให้รู้สึกว่ามีความมั่นคงในงานมากกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอาจจะคิดว่ามีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาน้อยกว่า จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของสมพงษ์ ชนะศึก (2553) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมันกาฬสินธุ์ จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัทแป้งมัน กาฬสินธุ์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ด้านลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานตรงกับความรู้ความสามารถของตน ได้รับความร่วมมือและการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับเป็นที่พอใจในระดับที่พอแก่การดำรงชีพตามสภาพ หรือเมื่อเปรียบเทียบในธุรกิจประเภทเดียวกันแล้ว อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมณีเนตร ทองสิมา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานครที่พบว่า พนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ด้านค่าจ้างและสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะว่า พนักงานบริษัทฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี คิดว่าค่าจ้างและสวัสดิการที่บริษัทฯจัดให้มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ และได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ตลอดจนการเบิกจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวกและรวดเร็ว ส่วนพนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี อาจ จะเห็นว่า ค่าตอบแทนที่บริษัทฯจัดให้นั้นไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีเนตร ทองสิมา (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า

พนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า พนักงานบริษัท แคนนอนไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. บริษัทฯ ควรกำหนดนโยบาย กฎเกณฑ์และการบริหารงานให้ชัดเจน ตลอดจนมีการวางแผน ล่วงหน้า การจัดสรรงานให้กับพนักงานต้องมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และพยายามสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อีกทั้งควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีการเพิ่มค่าตอบแทนตามผลงานที่เพิ่มขึ้น

2. บริษัทฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในทุกตำแหน่ง ได้รับการฝึกอบรม/สัมมนา การศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน

3. บริษัทฯ ควรมีผู้ประสานงานระหว่างแผนก เป็นตัวกลางในการประสานงาน

4. ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาในแต่ละแผนก ควรทำความเข้าใจ ดูแลเอาใจใส่พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี เพื่อเป็นการปรับความรู้สึกให้พนักงานเหล่านั้น มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ไม่มีความรู้สึกแบ่งแยก และควรให้พนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

- การศึกษาผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนต่าง ๆ
- การศึกษาบทบาทของผู้บริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชนต่าง ๆ
- การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างระบบการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

คชัญญาภัค โพธิ์ตุ่น.(2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิเซส แอนด์ แมเน็จเม้นท์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

จงพร ทิศอุ่น. (2555). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิคูโช จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย**. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2547). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์. (2553). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้า พลาซ่า จำกัด ลำพูน**. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

นาคินทร์ กากแก้ว. (2553). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนัก วิศวกรรม บริษัท อสมท. จำกัด(มหาชน)**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

พีรพรรณ เพิ่มพูน.(2551).**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พฤกษา เรียลเอสเตส จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภูริช คิมหันต์มาลา. (2553). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มณีเนตร ทองสิมา. (2553). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีบอยด์ซีจี จำกัด เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

มนต์ทิชา ชัยชื่น. (2551). **พฤติกรรมความพึงพอใจในงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอชเอ สยามวาลา จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ศิริพงศ์ เกตุมณี. (2553). **ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คูซุ่นเฮงหลีเท็กซ์ไทล์ จำกัด**.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมพงษ์ ชนะศึก. (2554). **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แป้งมันกาฬสินธุ์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

สุรีพร ชำนาญศิลป์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เพียว แฮนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**.** มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อัจจิมา หอมระรื่น. (2552). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอนไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.