

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต

กรณีศึกษา : บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

Job Satisfaction among Production Employees

: A Case Study of a Private Company

สรารุณ ศิริเจริญวัฒน์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Saravodh Siricharoenwat

E-mail: saravodh@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างพนักงานแผนกผลิตในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ (1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต ซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.92 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (F-test)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพโสด อายุงานมากกว่า 1-5 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,000-25,000 บาท/เดือน (2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านตัวงาน (job) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล และ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนในระดับปานกลางมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ (3) ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาของพนักงานแผนกผลิตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The purpose of this research was to study (1) the job satisfaction level of production line employees: a case study of a private company and (2) to find out the correlation between the independent variables and job satisfaction of the production line employees: a case study of a private company. The sample group consisted of 250 production line employees at a private company. The instrument used for data collection was a questionnaire involving 2 parts: (1) the sample group's personal data analysis and (2) the production line employees' job satisfaction analysis. The reliability of the questionnaire was 0.92. The descriptive statistical techniques employed to analyze the data were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, while t-test

and one-way ANOVA, along with Pearson's product-moment correlation coefficient method were used for hypothesis testing.

The research found that (1) most of the employees were male, 25-35 years of age, single, with 1-5 years' working experience, and holding a high school diploma or lower. The average monthly income was 15,000-25,000 Baht. (2) The employees' satisfaction on the job was overall displayed at a high level. Considered in each aspect, it was found that the satisfaction was exhibited at a high level in 4 aspects: recognition, responsibility, job characteristic, and work accomplishment, respectively. However, the satisfaction due to job advancement was shown to be in a moderate level. On the other hand, the overall employee's satisfaction regarding job environment was at a high level; the satisfaction was at a high level in 5 of its aspects: social relations with colleagues, job security, policy and administration, and supervision of the employer, respectively. The satisfaction in the rest 3 aspects: work/life balance, work environment, and wages, were in a moderate level. (3) It was also found that differences in age, years of working, and educational background affected the level of the satisfaction of the production line employees with the statistical level of 0.05, while the following personal factors: gender, marital status, and wages, did not affect the satisfaction levels of the production line employees.

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์, 2553, หน้า 7)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ (Struass and Sayles, 1960, หน้า 19 อ้างถึงในกิตติมา ปรีดีดิลก 2529, หน้า 321) จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 124) ได้อธิบายว่า องค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงาน ตกต่ำ คุณภาพลดลง มีปัญหาด้านวินัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึกร่วม การมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิตบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิตบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานแผนกผลิตที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานแผนกผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานแผนกผลิตที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานแผนกผลิตที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานแผนกผลิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานแผนกผลิตที่มีรายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาค้นหาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

2.ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกผลิต ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรทาโรยามาเน่(Taro Yamane, 1973 : 125, อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 45) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สูตรการคำนวณมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

โดยแทนค่าขนาดของประชากร คือ พนักงานแผนกผลิตทั้งหมด 600 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมอยู่ที่ 240 คน แต่ในทางสถิติการเก็บข้อมูลจำเป็นต้องมีการกำหนดค่าเพื่อความผิดพลาด ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยศึกษาในครั้งนี้คือ 250 ชุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย โดยเฉพาะเฉพาะแผนกผลิตเท่านั้น

3.ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิตประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

3.2.1 ด้านตัวงาน (Job) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

3.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

ขอบเขตพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษานักงานแผนกผลิตในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของการทำงานของพนักงานแผนกผลิตบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
2. บริษัท สามารถนำผลวิจัยไปใช้อ้างอิงในการสนับสนุนการพัฒนาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิตได้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Hersberg

ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นทิวทัศน์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทฯ ต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่ งานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร” ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮอร์ซเบิร์ก ได้ตั้งทฤษฎีปัจจัยสองประการขึ้น ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิด ริเริ่มทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยจำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอกแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยจำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน
4. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ
5. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ชั่วโง
6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

7. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และ ยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของ เขาได้ โยเดอ (1958, หน้า 6)

วิธีดำเนินงานวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่ม ลักษณะของคำถามเป็น แบบให้เลือกตอบ (checkbox) และส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานแผนกผลิต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
2. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับผู้เชี่ยวชาญประเมิน โดยคำถามได้ผ่านการตรวจสอบ ค่า ความเที่ยงตรง จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน มีค่า IOC เฉลี่ย = 0.92 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการ วิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้แบบสอบถามกับพนักงานแผนกผลิต บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

3. นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 250 ฉบับ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่อง คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้ T-Test One-way ANOVA (F-Test)

ผลการวิจัย

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 228 คน มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 108 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 148 คน อายุงานมากกว่า 1-5 ปี จำนวน 145 คน ระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า จำนวน 171 คน รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน 15,000-25,000 บาท/เดือน จำนวน 182 คน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งตามด้านตัวงาน (Job) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.61) และรายด้านอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ($\bar{X}$ = 3.77) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X}$ = 3.75) ด้านลักษณะของงานที่ทำ ($\bar{X}$ = 3.65) ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ ($\bar{X}$ = 3.52) ตามลำดับ และความพึงพอใจในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X}$ = 3.37)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.47) และรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 3.80) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.79) ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ($\bar{X}$ = 3.59) ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ($\bar{X}$ = 3.48) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.47) ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}$ = 3.34) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.20) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X}$ = 3.47) ตามลำดับ

รายละเอียดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต ด้านตัวงานและด้านสภาพแวดล้อมของงานแสดงในตาราง ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม $\bar{X} = 3.54$ (มาก)					
		ระดับความพึงพอใจด้านตัวงานรวม $\bar{X} = 3.61$ (มาก)					
		รวม	ด้านงานที่สามารถทำได้ สำเร็จ $\bar{X} = 3.52$ (มาก)	ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ $\bar{X} = 3.77$ (มาก)	ด้านลักษณะงานที่ทำ $\bar{X} = 3.65$ (มาก)	ด้านความรับผิดชอบในงาน $\bar{X} = 3.75$ (มาก)	ด้านความก้าวหน้าในงาน $\bar{X} = 3.37$ (ปานกลาง)
		$\bar{X}$ (ระดับความพึง พอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึง พอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึง พอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึง พอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึง พอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึง พอใจ)
เพศ (ไม่แตกต่าง)							
ชาย	228	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.76 (มาก)	3.41 (มาก)
หญิง	22	3.56 (มาก)	3.42 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.60 (มาก)	2.97 (ปานกลาง)
อายุ (แตกต่างกัน)							
ต่ำกว่า 25 ปี	81	3.55 (มาก)	3.46 (มาก)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
25-35 ปี	108	3.61 (มาก)	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)	3.71 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	61	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)	3.76 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (ปานกลาง)
สถานภาพ (ไม่แตกต่าง)							
โสด	148	3.60 (มาก)	3.48 (มาก)	3.77 (มาก)	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
สมรส	93	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)
หม้าย/หย่าร้าง	9	3.57 (มาก)	3.48 (มาก)	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	3.85 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
อายุงาน (แตกต่างกัน)							
ไม่เกิน 1 ปี	62	3.59 (มาก)	3.42 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.70 (มาก)	3.49 (มาก)
มากกว่า 1-5 ปี	145	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
มากกว่า 5-10 ปี	30	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	13	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	3.82 (มาก)
ระดับการศึกษา (แตกต่างกัน)							
มัธยมปลายหรือต่ำกว่า	171	3.59 (มาก)	3.49 (มาก)	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	31	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	42	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)
ปริญญาตรี ขึ้นไป	6	3.64 (มาก)	3.44 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)
รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน							
ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	92	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
15,000-25,000 บาทต่อเดือน	152	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.42 (มาก)
25,001-35,000 บาทต่อเดือน	4	3.70 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน	2	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม $\bar{X} = 3.54$ (มาก)									
		ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของงาน $\bar{X} = 3.47$ (มาก)									
		รวม	ด้านนโยบายและการบริหาร องค์กร $\bar{X} = 3.59$ (มาก)	การบังคับบัญชาและการ ควบคุมดูแล $\bar{X} = 3.45$ (มาก)	ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา $\bar{X} = 3.47$ (มาก)	ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน $\bar{X} = 3.80$ (มาก)	ความมั่นคงในการทำงาน $\bar{X} = 3.79$ (มาก)	ชีวิตส่วนตัว $\bar{X} = 3.34$ (ปานกลาง)	สภาพแวดล้อมการทำงาน $\bar{X} = 3.20$ (ปานกลาง)	ค่าตอบแทน $\bar{X} = 3.04$ (ปานกลาง)	
		$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	$\bar{X}$ (ระดับความพึงพอใจ)	
เพศ (ไม่แตกต่าง)											
ชาย	228	3.09 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.33 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	
หญิง	22	2.93 (ปานกลาง)	3.39 (มาก)	3.23 (มาก)	3.35 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	3.36 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	
อายุ (แตกต่าง)											
ต่ำกว่า 25 ปี	81	3.08 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)	3.50 (มาก)	3.49 (มาก)	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	
25-35 ปี	108	3.04 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.49 (มาก)	3.46 (มาก)	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	61	3.08 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.42 (มาก)	3.45 (มาก)	3.66 (มาก)	3.83 (มาก)	3.43 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	
สถานภาพ (ไม่แตกต่าง)											
โสด	148	3.10 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.49 (มาก)	3.52 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	
สมรส	93	3.05 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.46 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	
หม้าย/หย่าร้าง	9	3.03 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.41 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.96 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	
อายุงาน (แตกต่าง)											
ไม่เกิน 1 ปี	62	3.17 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	
มากกว่า 1-5 ปี	145	3.02 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.40 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	
มากกว่า 5-10 ปี	30	2.98 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.42 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	13	3.45 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	3.44 (มาก)	3.74 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	
ระดับการศึกษา (แตกต่าง)											
มัธยมปลายหรือต่ำกว่า	171	3.04 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.42 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	31	3.07 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.46 (มาก)	3.49 (มาก)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	42	3.21 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	
ปริญญาตรี ขึ้นไป	6	3.30 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.77 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.55 (มาก)	
รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือน (ไม่แตกต่าง)											
ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน	92	3.03 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	
15,000-25,000 บาทต่อเดือน	152	3.05 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	
25,001-35,000 บาทต่อเดือน	4	3.10 (ปานกลาง)	3.42 (มาก)	3.58 (มาก)	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	
มากกว่า 35,000 บาทต่อเดือน	2	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)	3.77 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	

4.ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกผลิตด้าน อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกผลิต กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

อายุของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายและอายุระหว่าง 25-35 ปี มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะของบุคคลใน Gen Y ช่วงอายุ 23-40 ปี ที่มีความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในงานที่ต่างกัน สอดคล้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความรับผิดชอบในการทำงานที่มากกว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่มีอายุน้อย จะเห็นได้ว่าคนรุ่น Baby boom อายุประมาณ 48 ปี ขึ้นไป มีความรับผิดชอบในการทำงาน ที่มากกว่า คนรุ่น Gen X หรือ Gen Y

อายุงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ต่างกัน สอดคล้องกับบุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรเป็นระยะเวลานานมีความคาดหวังกับการควบคุมดูแลและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาอีกทั้งยังต้องการให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นในการดำเนินชีวิต การทำงาน หรือแม้กระทั่งสภาพความเป็นอยู่ในที่ทำงาน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับองค์ความรู้ในการศึกษาที่ใช้ในการทำงานที่ไม่เหมือนกันจึงทำให้เกิดความคิดและมุมมองที่ต่างกันทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาน้อย

ข้อเสนอแนะ

1.ด้านความก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องอาจแก้ปัญหาโดยการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานของพนักงานและควรมีการจัดให้มีการเข้ารับการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาพนักงานในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นอีกด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยต่ำกว่าปัจจัยด้านอื่นๆและ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี มีความพึงพอใจใน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานต่ำกว่าอายุมากกว่า 35 ปี เป็นไปในทิศทางเดียวกับ กลุ่มคนส่วนใหญ่ ใน ยุคปัจจุบัน ยุค Gen Y (กลุ่มคน Gen Y จะเกิดช่วงปี พ.ศ. 2523-2543) ให้ความสนใจกับสภาพแวดล้อม การทำงาน เช่น มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เน้นความสะดวกสบาย เป็นต้นดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอให้ผู้ ที่เกี่ยวข้องปรับสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น ปรับสถานที่ทำงานให้ดูทันสมัย จัดมุมดื่มกาแฟ และ เพิ่ม เครื่องจักรที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้ สามารถนำไปสู่การพัฒนาเป็นการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนของบริษัท

2.ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมกับหน่วยงานอื่น เพื่อนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบและนำไปสู่การ พัฒนานโยบายของบริษัทเพื่อให้เกิดความยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

ความหมายของความพึงพอใจใการปฏิบัติงาน สืบค้นจาก

<https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/jobsatisfaction.htm?fbclid=IwAR06SSIGsKzhLV6RSv7VcDY42q-E6lZrBhP4-ug6NUcJSQ2GduSMtg7dHOc>

ความหมายของความพึงพอใจใการปฏิบัติงาน สืบค้นจาก

<https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/jobsatisfaction.htm?fbclid=IwAR06SSIGsKzhLV6RSv7VcDY42q-E6lZrBhP4-ug6NUcJSQ2GduSMtg7dHOc>

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's dual factorththeory)

<https://www.gotoknow.org/posts/208291%E0%B8%AA%E0%B8%B7%E0%B8%9A%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%2018%E0%B9%80%E0%B8%A1%E0%B8%A9%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%99%202559>