

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย)

The Study of The Level of Satisfaction in The Performance of Employees

Suzuki Motor (Thailand) Co., Ltd.

วัชรินทร์ โชคบัณฑิต¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test, F-Test และ One Way ANOVA จากผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.7 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 ส่วนมากมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 93.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยด้านตัวงาน (Job) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยของตัวงาน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงมาดังนี้ คือ ด้านงานที่ทำได้สำเร็จ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านงานที่มีความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านย่อยของสภาพแวดล้อมของงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงสุดลงมาดังนี้ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purposes of this research are to study The level of satisfaction in the performance of employees Suzuki Motor (Thailand) Co., Ltd. by studying the different individual factors such as gender, age, education, job level, income and working experience that affecting the level of satisfaction in the performance of employees Suzuki Motor (Thailand) Co., Ltd. The sample group used in the study was 300 employees of Suzuki Motor (Thailand) Co., Ltd. Tools used in the study is a questionnaire has a value of 0.95 confidence. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-Test, F-Test and One Way ANOVA. The study shows

1. Most of the employees are male (75.7%), aged under or equal to 30 years (49.0%), hold bachelor's degree (83.3%), most of them are at the operational level (93.7%), earned 15,001 - 20,000 baht (54.0%) and working experience is less than 5 years (52.0%).

2. Overall performance satisfaction of Suzuki Motor (Thailand) employees is at a high level with an average of 3.53. In terms of the job ($\bar{x} = 3.48$), it was found that the employees were most satisfied with the job that was accomplished, followed by accepted work, the nature of the work, responsibility and progressive work, respectively. Regarding the job environment ($\bar{x} = 3.58$), it was found that employees were most satisfied with their relationships with their colleagues, followed by the condition of working conditions, relationship with supervisors, policy in management and compensation and welfare, respectively.

3. The result of hypothesis testing are presented Suzuki Motor (Thailand) employees with gender, age, education, job level, income and working experience is different. There were different levels of overall performance satisfaction, statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Individual factors, performance of employees, the level of satisfaction.

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมายวางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์, 2553, หน้า 7)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ (Struass and Sayles, 1960, หน้า 19 อ้างถึงในกิติมา ปรีดีติติก 2529, หน้า 321) จากคำกล่าวที่ว่า “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นเป็นอย่างมาก” ของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 124) ได้อธิบายว่า องค์กรใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงาน

ตกต่ำ คุณภาพลดลง มีปัญหาด้านวินัย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น องค์กรจึงควรที่จะต้องพิจารณาว่าปัจจัยอะไรบ้าง ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความรู้สึก การมีส่วนร่วม สร้างความผูกพัน สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดแก่บุคลากร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการที่จะส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

บริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2554 โดยบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น ประเทศญี่ปุ่น และสร้างโรงงานผลิตรถยนต์ซูซูกิขึ้นเป็นแห่งแรกที่โรงงานในอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ด้วยความเชื่อมั่นว่าลูกค้ายคนไทย มีความต้องการรถยนต์ที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับการใช้งานที่หลากหลายรูปแบบ

ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) เริ่มต้นการประกอบรถยนต์ประหยัดพลังงานมาตรฐานสากล (Eco Car) คือ Suzuki Swift เป็นรุ่นแรก ในปี พ.ศ.2555 และดำเนินการผลิตรถยนต์รุ่นอื่นๆ อาทิ Suzuki Celerio, Suzuki Ciaz เพื่อจำหน่ายภายในประเทศและส่งออกนอกราชอาณาจักร นอกจากนี้ ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) มีความคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าคนไทย จึงมีความมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพดีให้แก่ผู้บริโภค โดยยังมีรถยนต์นั่งอเนกประสงค์ 7 ที่นั่ง Suzuki Ertiga, Suzuki XL7 รวมถึงรถกระบะบรรทุกอเนกประสงค์ Suzuki Carry เพื่อให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภค ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ปัจจุบัน ซูซูกิ มีโชว์รูมและศูนย์บริการมาตรฐานรถยนต์ซูซูกิครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศพร้อมให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดเหนือความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าเปรียบเสมือนเป็นคนสำคัญของครอบครัวซูซูกิ ตลอด 100 ปี หลักปฏิบัติที่ซูซูกิยึดถือและให้ความสำคัญมากที่สุดคือการพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และในต่อไป และยังคงมุ่งมั่นพัฒนา เพื่อส่งมอบประสบการณ์การขับขี่ที่เร้าใจอย่างไม่หยุดยั้ง จากความสำเร็จอันยาวนานของบริษัทฯ กับการเป็นหนึ่งในโรงงานผลิตรถยนต์ชั้นนำของประเทศนั้น กล่าวได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความยั่งยืนก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้น บุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) เพื่อนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนากระบวนการดำเนินการของบริษัทฯ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานมากขึ้นเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย)
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำนวน 771 คน (ข้อมูลแผนบุคคล พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ประจำเดือนพฤษภาคม 2564) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967, p 886) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 (จำนวน 6 ข้อ) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นรูปแบบการให้ช่วงคำตอบ โดยให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่เหมาะสมกับตัวเอง โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 (จำนวน 30 ข้อ) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ประกอบด้วย ด้านตัวงาน (Job) และด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยในแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือกตอบตามลำดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีการจัดลำดับทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมข้อมูลทั้งทฤษฎีแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) ดำเนินการสร้างคำถามจากแนวคิดที่ศึกษามา คำศัพท์นิยาม ในการสร้างคำถาม

3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) และทำการตรวจสอบเนื้อหาแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม

4) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

5) ปรับปรุงแบบสอบถามตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

6) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และนำค่าของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาใช้ในการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) โดยจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป และหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)

7) นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไข แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

8) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach (1970) ค่าที่ต้องการ คือ ค่าที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ผลการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ (α) = 0.918

9) ปรับปรุงแบบสอบถาม แล้วจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.0 และในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ ใช้สถิติเชิงพรรณนาโดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ในด้านตัวงาน (Job) จำนวน 15 ข้อ และด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) จำนวน 15 ข้อ ใช้วิธีการคำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.3 การทดสอบสมมติฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ Independent sample t-test และกรณีที่มีตัวแปร 2 ตัวแปรขึ้นไป ใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำนวน 300 คน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.7 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 ส่วนมากมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 93.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ผลการศึกษาแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านตัวงาน (Job) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ด้านตัวงาน (Job) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงานที่ทำได้สำเร็จ ($\bar{x} = 3.50$), ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ($\bar{x} = 3.49$), ด้านลักษณะของงาน กับด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.47$) และด้านงานที่มีความก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) ด้านงานที่ทำได้สำเร็จ ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ($\bar{x} = 3.52$) และงานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด กับงานที่เกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จด้วยตนเอง ($\bar{x} = 3.49$) ตามลำดับ

2) ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายไม่เป็นงานที่นารังเกียจต่อสังคม ($\bar{x} = 3.52$) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สามารถทำได้เปิดเผย ($\bar{x} = 3.48$) และงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สังคมหรือภายนอกยอมรับ ($\bar{x} = 3.47$) ตามลำดับ

3) ด้านลักษณะของงาน ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีโอกาสคิดริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางาน ($\bar{x} = 3.49$) ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.48$) และงานที่ทำอยู่มีปริมาณไม่มากเกินไปเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ

4) ด้านความรับผิดชอบ ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ($\bar{x} = 3.50$) มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.47$) และมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.46$) ตามลำดับ

5) ด้านงานที่มีความก้าวหน้า ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ทำมีโอกาสเติบโตก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.48$) งานที่ทำมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมทักษะอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.46$) และการเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ ($\bar{x} = 3.45$) ตามลำดับ

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.66$), ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 3.64$), ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.58$), ด้านนโยบายในการบริหาร ($\bar{x} = 3.53$) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 3.50$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1) ด้านนโยบายในการบริหาร ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.57$) นโยบายของบริษัทสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 3.53$) และบริษัทมีนโยบายในการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานของพนักงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ($\bar{x} = 3.51$) ตามลำดับ

2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อได้ร้องขอ ($\bar{x} = 3.59$) ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสนิทสนม และเป็นกันเอง ($\bar{x} = 3.58$) และผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.56$) ตามลำดับ

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ($\bar{x} = 3.68$) และเพื่อนร่วมงานต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี กับแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานแต่ในท้ายสุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี ($\bar{x} = 3.65$) ตามลำดับ

4) ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงาน ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย ($\bar{x} = 3.70$) และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน กับบรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงาน ($\bar{x} = 3.61$) ตามลำดับ

5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทุกหัวข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรมีสวัสดิการต่างๆให้พนักงานอย่างเหมาะสม ($\bar{x} = 3.51$) ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.50$) และค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณที่รับผิดชอบอยู่ ($\bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) เพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านตัวงาน (Job) พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) เพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานที่ทำได้สำเร็จ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

2) ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) เพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับ มากกว่า 30 ปี - 40 ปี และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี กับ มากกว่า 40 ปี - 50 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

2.4 ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านตัวงาน (Job) พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายในการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเงื่อนไขสภาพการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับ 15,001 - 20,000 บาท, ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท กับ 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

2.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบโดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี กับ 5 - 10 ปี และ ต่ำกว่า 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี - 15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คู่อื่นไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

ประเด็นที่ผู้วิจัยได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อให้ทราบถึงข้อเท็จจริง โดยมีการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงมาสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยสมพงษ์ ชนะศึก (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แบงก์มัย กาศสินธุ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แบงก์มัย กาศสินธุ์ จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และยังคงสอดคล้องกับผลวิจัยเจนจิราพร รอนไพริน (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอยุธยาประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.68$) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความมั่นคงในงาน ($\mu = 4.23$) รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ($\mu = 3.59$) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\mu = 3.56$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\mu = 3.51$) และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.50$) ตามลำดับ

2. ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานบริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของนาคินทร์ กากแก้ว (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรม บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลวิจัยของสมพงษ์ ชนะศึก (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แบงก์มัย กาศสินธุ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แบงก์มัย กาศสินธุ์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังคงสอดคล้องกับผลวิจัยของสุธานันท์ นุกูลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานรายได้ จะมีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 แสดงผลรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ด้านตัวงาน (Job) $\bar{x} = 3.48$ (มาก)		ด้านสภาพแวดล้อมของ งาน (Job Environment) $\bar{x} = 3.58$ (มาก)		รวม	
		ค่าเฉลี่ย \bar{x}	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	แปล ผล
1. เพศ			<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>
ชาย	227	3.45	มาก	3.55	มาก	3.50	มาก
หญิง	73	3.58	มาก	3.68	มาก	3.63	มาก
2. อายุ			<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 30 ปี	147	3.38	มาก	3.48	มาก	3.43	มาก
มากกว่า 30 ปี - 40 ปี	133	3.55	มาก	3.65	มาก	3.60	มาก
มากกว่า 40 ปี - 50 ปี	20	3.75	มาก	3.84	มาก	3.80	มาก
3. ระดับการศึกษา			<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>
ต่ำกว่าปริญญาตรี	250	3.41	มาก	3.53	มาก	3.47	มาก
ปริญญาตรี	48	3.82	มาก	3.85	มาก	3.83	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.97	มาก	3.90	มาก	3.94	มาก
4. ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน			<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>
ระดับปฏิบัติการ	281	3.44	มาก	3.56	มาก	3.50	มาก
ระดับหัวหน้างาน	19	4.02	มาก	3.93	มาก	3.98	มาก
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	115	3.35	ปานกลาง	3.45	มาก	3.40	ปานกลาง
15,001 - 20,000 บาท	162	3.50	มาก	3.62	มาก	3.56	มาก
20,001 - 30,000 บาท	19	3.97	มาก	3.98	มาก	3.97	มาก
30,001 บาทขึ้นไป	4	3.91	มาก	3.87	มาก	3.89	มาก
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>		<u>แตกต่าง</u>
ต่ำกว่า 5 ปี	156	3.37	ปานกลาง	3.46	มาก	3.41	มาก
5 - 10 ปี	139	3.58	มาก	3.70	มาก	3.64	มาก
มากกว่า 10 ปี - 15 ปี	5	4.06	มาก	3.96	มาก	4.01	มาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษา เรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซูซูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ได้ดังนี้

1.1 ด้านตัวงาน (Job)

1) ด้านงานที่ทำได้สำเร็จ พบว่า หัวข้องานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และงานที่เกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จด้วยตนเองมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้น

บริษัทควรมีแนวทางในการช่วยเหลือพนักงานในเรื่องของการทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงแนวทางในการแก้ปัญหาที่พนักงานสามารถนำไปปฏิบัติได้ด้วยตนเองได้ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในหัวข้อนี้เพิ่มมากขึ้น

2) ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย พบว่า หัวข้องานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่สังคมหรือภายนอกยอมรับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้กับพนักงานในเรื่องของงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันได้รับการยอมรับจากสังคมทั้งภายนอกและภายในบริษัท

3) ด้านลักษณะของงาน พบว่า หัวข้องานที่ทำอยู่มีปริมาณไม่มากเกินไปเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการพิจารณาปริมาณงานในแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมและมีความใกล้เคียงกันหากพนักงานอยู่ในระดับเดียวกัน

4) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า หัวข้อมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นในการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงานให้แก่พนักงาน จะต้องมีการคำนึงถึงอำนาจในการตัดสินใจให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ เนื่องจากงานบางอย่างอาจไม่ต้องรอการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา

5) ด้านงานที่มีความก้าวหน้า พบว่า หัวข้อการเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน และควรเปิดโอกาสให้พนักงานในทุกหน่วยงานมีโอกาสในการเติบโตหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment)

1) ด้านนโยบายในการบริหาร พบว่า หัวข้อบริษัทมีนโยบายในการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานของพนักงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานของพนักงานอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและชัดเจนในการประเมินผลงาน

2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า หัวข้อผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานในแต่ละหน่วยงานควรมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน เช่น การชื่นชมหรือให้ของรางวัลในโอกาสต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในหัวข้อนี้เพิ่มมากขึ้น

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า หัวข้อเพื่อนร่วมงานต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงานแต่ในท้ายที่สุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานควรมีการสร้างความสัมพันธ์ให้กับพนักงานในหน่วยงาน เพื่อในกรณีเกิดปัญหาหรือการขัดแย้งในการทำงานพนักงานจะสามารถแก้ไขร่วมกันได้โดยไม่เกิดความขัดแย้ง

4) ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงาน พบว่า หัวข้อสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และบรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงาน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมสำหรับการทำงานในแต่ละหน่วยงาน รวมถึงการปรับปรุงบรรยากาศในที่ทำงานให้มีความเหมาะสมกับการทำงานด้วย

5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า หัวข้อค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณที่รับผิดชอบอยู่ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรมีการทบทวนในเรื่องของค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งอาจจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชูชูกิ มอเตอร์ (ประเทศไทย)

2.2 ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในเชิงลึกมากขึ้น เช่น การสัมภาษณ์พนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น และนำไปปรับใช้ในองค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติมา ปริดิติก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: ธนการพิมพ์.
- เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. วิทยานิพนธ์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาคินทร์ กากแก้ว. (2553). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักวิศวกรรม บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฐวุฒิ ชมภูพงษ์. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด ลำพูน*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สมพงษ์ ชนะศึก. (2554). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัท แบริ่งมัน กापสินธุ์ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test (5th ed.)*. New York: Harper Collins.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis 2nd Edition*. New York: Harper and Row.