

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต
กรณีศึกษา : บริษัทเอปสัน พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
Job Satisfaction among Production Staff
: A Case Study of a Epson Precision (Thailand) Co., Ltd.

ประพันธ์ รุ่งสันเทียะ
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Prapan Rungsuntae
Industrial Management, Master of Business Administration Program
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอปสัน พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967, p. 886) ได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 คน เครื่องมือแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.972 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ แจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 เพศชาย ร้อยละ 39.2 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือช่วงอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 และช่วงอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.2 ในด้านระดับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่คือพนักงาน (Operator) คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือระดับตำแหน่ง พนักงาน (Staff G1 - G3+) คิดเป็นร้อยละ 26.9 และระดับตำแหน่งงานหัวหน้างาน GL, SV คิดเป็นร้อยละ 7.6 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 1 ปี – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ประกอบด้วยความพึงใจด้านตัวงาน (Job) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้าน

ความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศและอายุของพนักงานฝ่ายผลิตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

This independent study aims to study and compare the level of operational satisfaction of production staff to study the relationships and behaviors of production staff of Epson Precision (Thailand) Co., Ltd. Classified by personal characteristic factor using simple random sampling method based on the total number of samples. The samples used in this research A sample of Taro Yamane (1967, p 886) was assigned a sample of 171 people, a questionnaire tool with a trust value of 0.972, and the accuracy of the content was verified by a qualified person. Statistics used in the analysis include frequency, percentage, mean, standrad deviation, and one-way ANOVA analysis statistics when statistically significant differences were found at 0.05.

The results of the general data analysis of the respondents The respondents were divided into female 60.8%, male 39.2%, most were under 30 years old, 58.5%, followed by 30-40 years old, 40.4% and over 40 years old. 1.2 percent in terms of job position level Most were employees (Operator) accounted for 65.5 percent, followed by position level employees (Staff G1 - G3+) accounted for 26.9 percent and supervisory level GL, SV accounted for 7.6 percent. Work performance less than 1 year, equivalent to 42.1%, followed by duration of work 1 year - 2 years, accounting for 36.3%, and duration of work more than 2 years, accounting for 21.6% satisfaction. In the performance of production staff consisting of job satisfaction (Job) as a whole at a high level and satisfaction in 5 aspects at a high level, namely, tasks that can be accomplished. Accepted work The nature of the work Responsibility at work in terms of job progress, respectively; Job Environment as a whole at a high level and satisfaction in 5 aspects at a high level, namely, organizational management policy. Relationship with the supervisor Relationship with colleagues Wages and Compensation In terms of conditions and working conditions, respectively, the results of the test to find the relationship between personal factors and job satisfaction found that gender and age of employees in different production departments had no difference in job satisfaction. Not statistically significant as for the factors of different positions and length of work, they had different job satisfaction. Statistically significant at the 0.05 level.

บทนำ

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปแม้พวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของพวกเขาก็คือความพึงพอใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นให้ผลงานออกมาดีที่สุดและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรของตนในบรรลุเป้าหมาย

การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นเรื่องปกติของทุกองค์กร ถ้าองค์กรไหนไม่มีการปรับเปลี่ยนหรืออยู่นิ่งๆก็เหมือนกับองค์กรหยุดนิ่งไม่ทันสมัย องค์กรสมัยใหม่ต้องมีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามนโยบายขององค์กรนั้นๆ สำหรับ บริษัท บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่อันดับต้นๆของประเทศปัจจุบันมีสาขาในประเทศไทยอยู่สองสาขาพร้อมขยายตัวทั่วทางธุรกิจมากขึ้น มุ่งหารายได้ทางด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์สวมใส่ประเภทนาฬิกาส่งออกไปยังต่างประเทศและตั้งเป้าหมายต้องเป็นองค์กรที่ขาดเสียมิได้

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้มีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่ในหลายหน้าที่หลายตำแหน่ง ทำให้วิถีชีวิตทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป โดยพนักงานต้องทำหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ต้องเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ต้องเรียนรู้งานทางด้านการผลิตและการตรวจสอบและต้องสามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่มากขึ้น พนักงานบางคนเห็นด้วยและบางคนไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและอาจทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานมีทั้งดีขึ้นและลดถอยลง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรส่งผลกระทบต่อการทำงานประจำของพนักงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการเติบโตขององค์กรซึ่งพนักงานไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานย่อมเกิดผลกระทบทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและยอดการผลิตของสินค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร พนักงานทำงานไม่เต็มความสามารถส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้

จากข้อมูลที่ได้ศึกษามาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากเป็นส่วนงานที่มีการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรมากกว่าส่วนงานอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของ บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

2.เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

สมมุติฐานที่1.พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่2.พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่3.พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่4. พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1.ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายผลิต ของ บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 300 คน (ข้อมูลแผนกบุคคล บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565)

2.กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane ,1967,p 886) ได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 คน มีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ ดังนี้

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

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5%

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

แทนค่าดังนี้

$$n = \frac{300}{1+300(.05^2)} \\ = 171 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเท่ากับ 171 คน

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ถามพนักงานของ บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 171 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด

3.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ทางผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น โดยรวบรวมจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบไปด้วย ด้านตัวงาน (Job) 1.ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ (Achievement) 2.ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ (Recognition) 3.ด้านลักษณะของงาน (Work itself) 4.ด้านความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) 5.ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) 1.ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policy) 2.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) 3.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) 4.ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (Compensation) 5.ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน (Working Conditions)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจด้านตัวงาน (Job) ของพนักงานฝ่ายผลิตของพนักงาน บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสอง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- 2.ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) ของพนักงานฝ่ายผลิตของพนักงาน บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสอง จังหวัดฉะเชิงเทรา
- 3.เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านตัวงาน (Job) และด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) เพื่อยกระดับความพึงพอใจของพนักงานให้สูงขึ้นเป็นระดับมากที่สุด

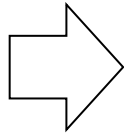
กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับตำแหน่ง
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านตัวงาน (Job)

1. ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ
2. ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ
3. ด้านลักษณะของงาน
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านสภาพแวดล้อมของงาน

(Job Environment)

1. ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร
2. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน
5. ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของ พนักงาน บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การงูใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Theory)

เฮอริชเบิร์ก มอสเนอร์ และซินเดอร์แมน (Herzberg Mausner ;& Snyderman. 1959:110-111) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้โดย เฮอริชเบิร์กและคณะได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่ง ใน เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์การจากทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮอริช

ชเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุลหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุลเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของการงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุล (Hygiene Factors) ซึ่งเฮิร์ชเบิร์กได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg Mausner ;& Snyderman, 1959:113-119)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มี 6 ประการ คือ

1.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกรับรู้ถึงความสำเร็จแห่งงานนั้น

2.การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

3.ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4.ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5.ความก้าวหน้า (Advancement) ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

6.โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบกับความสำเร็จ

ปัจจัยค้ำจุล (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

1.นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริการงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น

2 การปกครองบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4.สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโง่งการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

5.เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations-Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7.ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8.ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

9.สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10.ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงในองค์กร

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน

ปัจจัยค่าจุล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่สูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจุลนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยสูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค่าจุลย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจุลเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยสูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ว่าจะเป็นสิ่งสูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการสูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งสูงใจทางการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ลดความไม่พอใจที่เกิดขึ้นให้น้อยลงเท่านั้นเอง ปัจจัยสูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งสูงใจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจ

แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามและความหมายไว้แตกต่างกันหลากหลาย ดังนี้

อัจจิมา หอมระรื่น (2552, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่าพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ สนุกกว่าเรื่งกับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

มนชัย อรพิมพ์ (2550, หน้า 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการทำงานความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และค่าตอบแทน ซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดี มุ่งมั่นสร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วิธีดำเนินงานวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.ผู้ทำวิจัยได้ทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการวิจัยจากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ Google form ทางไลน์กลุ่มของพนักงานฝ่ายผลิตใน บริษัท เอปสัน พรินซ์ชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.ตรวจสอบข้อมูลการตอบแบบสอบถาม โดยใช้ Google form ที่สมบูรณ์ จนครบ 171 ชุด
- 3.จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) สำเร็จรูปทางสถิติ

1 สถิติเชิงพรรณนา

สรุปรวบรวมข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามทุกข้อตามมาตรวัดตัวแปร

2 สถิติเชิงอนุมาน

ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยโดย

สมมุติฐานข้อ 1 ใช้สถิติ T-Test

สมมุติฐานข้อ 2 ใช้สถิติ ANOVA

สมมุติฐานข้อ 3 ใช้สถิติ ANOVA

สมมุติฐานข้อ 4 ใช้สถิติ ANOVA

ผลการวิจัย

1.พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 100 คน ระดับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่คือพนักงาน (Operator) จำนวน 112 คน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 72 คน

2.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ระดับ (มาก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ดังนี้

2.1.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านตัวงาน (Job) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.07$) โดยทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.18$) (มาก) ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 4.18$) (มาก) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 4.06$) (มาก) ด้านความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X} = 4.02$) (มาก) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.90$) (มาก)

2.2.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ($\bar{X} = 4.08$) (มาก) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.96$) (มาก) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.14$) (มาก) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.75$) (มาก) ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) (มาก)

3.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า เพศชายจำนวน 67 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.17$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) ส่วนเพศหญิงจำนวน 104 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.01$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) ถัดมาด้านอายุ พบว่าอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 100 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) อายุ 30 – 40 ปี จำนวน 69 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.04$) อายุ มากกว่า 40 ปี จำนวน 2 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.40$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.80$) ถัดมา ระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงาน (Operator) จำนวน 112 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.99$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) พนักงาน (Staff G1 – G3+) จำนวน 46 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.15$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$) หัวหน้างาน (GL , SV) จำนวน 13 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.51$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.48$) ถัดมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 72 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1ปี – 2ปี จำนวน 62 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 2 ปี จำนวน 37 คน พึงพอใจในภาพรวมด้านตัวงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.99$), ด้านสภาพแวดล้อมของงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.82$)

4.ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้าน ระดับตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และ อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รายละเอียดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปัสัน พรซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ด้านตัวงาน (Job) และด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) แสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงรายการข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โดยรวม ด้านตัวงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม $\bar{X} = 4.02$ (มาก)						
		ระดับความพึงพอใจด้านตัวงาน รวม $\bar{X} = 4.07$ (มาก)						
		รวม	ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ	ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ	ด้านลักษณะของงาน	ด้านความรับผิดชอบในงาน	ด้านความก้าวหน้าในงาน	
			$\bar{X} = 4.18$ (มาก)	$\bar{X} = 4.18$ (มาก)	$\bar{X} = 4.06$ (มาก)	$\bar{X} = 4.02$ (มาก)	$\bar{X} = 3.90$ (มาก)	
		ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$
เพศ (ไม่แตกต่าง)								
ชาย	67	4.17 มาก	4.29 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.12 มาก	4.11 มาก	4.09 มาก	
หญิง	104	4.01 มาก	4.11 มาก	4.16 มาก	4.02 มาก	3.96 มาก	3.79 มาก	
อายุ (ไม่แตกต่าง)								
ต่ำกว่า 30 ปี	100	4.02 มาก	4.13 มาก	4.14 มาก	4.03 มาก	3.99 มาก	3.83 มาก	
30-40 ปี	69	4.13 มาก	4.25 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.11 มาก	4.07 มาก	3.99 มาก	
มากกว่า 40 ปี	2	4.40 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.83 มากที่สุด	4.00 มาก	4.00 มาก	4.67 มากที่สุด	
ระดับตำแหน่งงาน (แตกต่าง)								
พนักงาน (Operator)	112	3.99 มาก	4.10 มาก	4.12 มาก	3.99 มาก	3.93 มาก	3.80 มาก	
พนักงาน (Staff G1 - G3+)	46	4.15 มาก	4.26 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.15 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก	
หัวหน้างาน GL , SV	13	4.51 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.62 มากที่สุด	4.36 มากที่สุด	4.38 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (แตกต่าง)								
น้อยกว่า 1 ปี	72	3.94 มาก	4.09 มาก	4.08 มาก	3.96 มาก	3.88 มาก	3.69 มาก	
1 ปี – 2 ปี	62	4.26 มากที่สุด	4.34 มากที่สุด	4.30 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	
มากกว่า 2 ปี	37	3.99 มาก	4.09 มาก	4.17 มาก	3.98 มาก	3.92 มาก	3.80 มาก	

ตารางที่ 2 แสดงรายการข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โดยรวม ด้านสภาพแวดล้อมของงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม $\bar{X} = 4.02$ (มาก)					
		ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของงานรวม $\bar{X} = 3.98$ (มาก)					
		รวม	ด้านนโยบายการบริหาร ขององค์กร	ด้านความสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน	ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน	ด้านค่าจ้างและ ผลตอบแทน	ด้านเงื่อนไขและ สภาพการทำงาน
			$\bar{X} = 4.08$ (มาก)	$\bar{X} = 3.96$ (มาก)	$\bar{X} = 4.14$ (มาก)	$\bar{X} = 3.75$ (มาก)	$\bar{X} = 3.95$ (มาก)
		ระดับความ $\bar{X}$ พึงพอใจ	ระดับความ $\bar{X}$ พึงพอใจ	ระดับความ $\bar{X}$ พึงพอใจ	ระดับความ $\bar{X}$ พึงพอใจ	ระดับความ $\bar{X}$ พึงพอใจ	ระดับความ $\bar{X}$ พึงพอใจ
เพศ (ไม่แตกต่าง)							
ชาย	67	4.11 มาก	4.15 มาก	4.12 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก	4.09 มาก
หญิง	104	3.89 มาก	4.03 มาก	3.86 มาก	4.10 มาก	3.59 มาก	3.85 มาก
อายุ (ไม่แตกต่าง)							
ต่ำกว่า 30 ปี	100	3.92 มาก	4.08 มาก	3.86 มาก	4.11 มาก	3.64 มาก	3.89 มาก
30-40 ปี	69	4.04 มาก	4.06 มาก	4.07 มาก	4.17 มาก	3.89 มาก	3.99 มาก
มากกว่า 40 ปี	2	4.80 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	4.50 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด
ระดับตำแหน่งงาน (แตกต่าง)							
พนักงาน (Operator)	112	3.89 มาก	4.03 มาก	3.85 มาก	4.10 มาก	3.63 มาก	3.86 มาก
พนักงาน (Staff G1 - G3+)	46	4.03 มาก	4.08 มาก	4.05 มาก	4.12 มาก	3.91 มาก	3.99 มาก
หัวหน้างาน GL , SV	13	4.48 มากที่สุด	4.49 มากที่สุด	4.56 มากที่สุด	4.59 มากที่สุด	4.21 มากที่สุด	4.54 มากที่สุด
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (แตกต่าง)							
น้อยกว่า 1 ปี	72	3.88 มาก	3.97 มาก	3.92 มาก	4.04 มาก	3.65 มาก	3.82 มาก
1 ปี – 2 ปี	62	4.18 มาก	4.26 มากที่สุด	4.11 มาก	4.31 มากที่สุด	4.05 มาก	4.17 มาก
มากกว่า 2 ปี	37	3.82 มาก	3.98 มาก	3.78 มาก	4.06 มาก	3.44 มาก	3.82 มาก

ตารางที่ 3 แสดงรายการข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม $\bar{X} = 4.02$ (มาก)		
		รวม	ระดับความพึงพอใจด้านตัวงานภาพรวม $\bar{X} = 4.07$ (มาก)	ระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของงาน ภาพรวม $\bar{X} = 3.98$ (มาก)
		ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ $\bar{X}$
เพศ (ไม่แตกต่าง)				
ชาย	67	4.14 มาก	4.17 มาก	4.11 มาก
หญิง	104	3.95 มาก	4.01 มาก	3.89 มาก
อายุ (ไม่แตกต่าง)				
ต่ำกว่า 30 ปี	100	3.97 มาก	4.02 มาก	3.92 มาก
30-40 ปี	69	4.08 มาก	4.13 มาก	4.04 มาก
มากกว่า 40 ปี	2	4.60 มากที่สุด	4.40 มากที่สุด	4.80 มากที่สุด
ระดับตำแหน่งงาน (แตกต่าง)				
พนักงาน (Operator)	112	3.98 มาก	3.99 มาก	3.89 มาก
พนักงาน (Staff G1 - G3+)	46	4.09 มาก	4.15 มาก	4.03 มาก
หัวหน้างาน GL , SV	13	4.49 มากที่สุด	4.51 มากที่สุด	4.48 มากที่สุด
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (แตกต่าง)				
น้อยกว่า 1 ปี	72	3.91 มาก	3.94 มาก	3.88 มาก
1 ปี – 2 ปี	62	4.22 มากที่สุด	4.26 มากที่สุด	4.18 มาก
มากกว่า 2 ปี	37	3.91 มาก	3.99 มาก	3.82 มาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทมีวัฒนธรรมในการไม่แบ่งแยกหน้าที่โดยใช้ชื่อจำกัดในเรื่องเพศ ดังนั้นพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ลักษณะงานของ บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เป็นงานที่ใช้ทักษะ ความเชี่ยวชาญความชำนาญ ความพึงพอใจในการทำงานจึงไม่แตกต่างกัน

พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกช่วงอายุได้แสดงศักยภาพ สนับสนุนการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในด้านที่จำเป็นต่อการการทำงานโดยไม่คำนึงถึงอายุของพนักงานภาพรวมความพึงพอใจจึงไม่แตกต่าง

พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และในแต่ละด้าน คือ ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในด้านตัวงาน (Job) ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ พบว่าระดับ พนักงาน (Operator) มีความพึงพอใจน้อยกว่า หัวหน้างาน (GL , SV) ที่มีความพึงพอใจมากกว่า เนื่องจากสามารถทำงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จไว้ชัดเจนและสามารถทำงานจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยตัวเองได้ ด้านงานที่ได้รับการยอมรับพบว่า พนักงาน (Operator) มีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับอื่น แต่ยังอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่าระดับพนักงาน (Operator) และพนักงาน (Staff G1 - G3+) มีความพึงพอใจน้อยกว่า หัวหน้างาน (GL , SV) แต่ยังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากไม่มีตำแหน่งงานในการเจริญเติบโต เท่าที่ควร อีกทั้งการประเมินผลการทำงานยังไม่เป็นรูปธรรมให้แก่พนักงานได้รับทราบจึงทำให้ระดับพนักงาน (Operator) และพนักงาน (Staff G1 - G3+) มีความพึงพอใจน้อยกว่าหัวหน้างาน (GL , SV) และหากพิจารณาความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ระดับพนักงาน หัวหน้างาน (GL , SV) มีความพึงพอใจในระดับมาก มากกว่าพนักงาน (Operator) ทั้งนี้เนื่องจากทำงานมาเป็นระยะเวลานานและใกล้ชิดกับหัวหน้างานจึงมีความไว้วางใจในการทำงาน จึงทำให้ความสัมพันธ์อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงานระดับตำแหน่งงาน พนักงาน (Operator) และพนักงาน (Staff G1 - G3+) กับ หัวหน้างาน (GL , SV) มีความพึงพอใจแตกต่าง

พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอปสัน พริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และในแต่ละด้านคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนและด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในด้านตัวงาน (Job) ด้านความรับผิดชอบ

ในงาน ระหว่างระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี กับ ระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี – 2 ปี ระหว่างระยะเวลาในการ 1 ปี – 2 ปี กับระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 2 ปี มีนัยสำคัญ 2 คู่ ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ทำงานมานานกว่ามีการระบุความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีอำนาจหน้าที่และขอบเขตการตัดสินใจในงานได้ด้วยตัวเอง เข้าใจและยอมรับขอบเขตความรับผิดชอบในงานได้มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่น้อยกว่า ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่าระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี – 2 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วน 1 ปี – 2 ปี และ มากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่าแต่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานในช่วง 1 ปี – 2 ปี มีโอกาสที่จะเติบโตสูงขึ้นได้อีกตามโครงสร้างองค์กร และได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานมากกว่ามีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามผลงาน และหากพิจารณาความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment) พบว่า ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี – 2 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แตกต่างกับระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 1 ปีและมากกว่า 2 ปี ที่มีความพึงพอใจน้อยกว่าแต่อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายของหน่วยงานไม่สอดคล้องและไม่ไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายขององค์กร และการสื่อสารนโยบายของบริษัทเข้าถึงได้ยาก ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน พบว่า ระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี – 2 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากค่าจ้างและผลตอบแทนที่บริษัทจัดให้มีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับงานที่รับผิดชอบ ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 2 ปีและน้อยกว่า 1 ปี อาจเห็นว่าค่าตอบแทนที่บริษัทฯ จัดให้นั้นไม่สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญเป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอปสัน พริชชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดังนี้

ด้านตัวงาน (Job)

1.ด้านงานที่สามารถทำได้สำเร็จ (Achievement) พบว่า หัวหน้าท่านสามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยตัวท่านเองมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีแนวทางในการช่วยเหลือพนักงานในเรื่องของการทำงาน การตัดสินใจในการทำงานด้วยตัวเอง โดยการจัดการฝึกอบรมพัฒนาทักษะความชำนาญ ในงานและตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.ด้านงานที่ได้รับการยอมรับ (Recognition) พบว่า หัวหน้าท่านมีความภาคภูมิใจต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ จึงต้องให้ความสำคัญกับพนักงานเป็นการแสดงออกถึงการรับรู้ถึงความสำเร็จรวมไปถึงการชื่นชมผลลัพธ์ การประสบความสำเร็จนั้นๆ ด้วยการให้เป็นรางวัลเพื่อยกย่อง ชื่นชม สำหรับการทำงานที่ทุ่มเท พนักงานก็จะมีความภาคภูมิใจต่องานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น

3.ด้านลักษณะของงาน (Work itself) พบว่า หัวหน้าท่านมีอิสระในการที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับการมอบหมาย มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทำงานที่ท้าทายความสามารถและให้มีการเสนอความคิดเห็นเพื่อเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงานในด้านอิสระทางความคิด

4.ด้านความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) พบว่า หัวหน้าท่านมีอำนาจหน้าที่และขอบเขตการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบได้ด้วยตัวเอง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น ในการกำหนดขอบเขตความ

รับผิดชอบของงานให้แก่พนักงานต้องคำนึงถึงอำนาจในการตัดสินใจให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ ทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง

5.ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement) พบว่า หัวข้อท่านเคยได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามผลงาน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ ต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจนและเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงานให้พนักงานในทุกหน่วยงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านสภาพแวดล้อมของงาน (Job Environment)

1.ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policy) พบว่า หัวข้อนโยบายของหน่วยงานของท่านสอดคล้องและไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายขององค์กร มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีการกำหนดนโยบายของแต่ละส่วนงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร โดยการกำหนดหลักเกณฑ์การออกนโยบายให้กับแต่ละส่วนงานให้ชัดเจนมากที่สุด เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและชัดเจนในการออกนโยบายของส่วนงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร

2.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) พบว่า หัวข้อหัวหน้างานมอบหมายงานอย่างเหมาะสมให้กับท่าน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น หัวหน้างานในแต่ละส่วนงานควรมีประสิทธิภาพในการประเมินความสามารถของพนักงานในแต่ละระดับ ก่อนที่จะมอบหมายงานให้แก่พนักงานคนดังกล่าว เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) พบว่า หัวข้อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในส่วนงานเดียวกัน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น หัวหน้างานควรมีการสร้างความสัมพันธ์ให้กับพนักงานในหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานในแต่ละหน่วยงานได้ทำความรู้จักกัน สร้างความเข้าใจอันดี สร้างความสามัคคี พึ่งพาอาศัย สนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี

4.ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (Compensation) พบว่า หัวข้อเงินเดือนที่ท่านได้รับ อยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ในสายงานที่เหมือนกัน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ ควรทบทวนในเรื่องค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณงานของพนักงานแต่ละบุคคล รวมถึงค่าตอบแทนในลักษณะของเบี้ยขยัน หรือการให้เงินรางวัลประจำปี เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น

5.ด้านเงื่อนไขและสภาพการทำงาน (Working Conditions) พบว่า หัวข้อวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนที่เพียงพอและมีความสะดวกที่จะนำมาใช้ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่อยู่ในระดับ มาก ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ครบถ้วนสำหรับทุกหน่วยงาน และควรจัดการวางแผนหน่วยงานซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดผลกระทบต่อแผนการผลิตทั้งระบบ รวมถึงปรับปรุงบรรยากาศในที่ทำงานให้มีความเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและจูงใจให้อยากมาทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากได้ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทแอปสัน พรินซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงการขยายขอบเขตการวิจัย การเพิ่มตัวแปร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดเพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จงพร ทิศอุ้น. (2555). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิวโซ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.

การศึกษาดิฉันบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

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