

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด โดยการออกแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 219 คน และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บทความ และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

จากผลการศึกษาคความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

พนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 71.23 และเพศหญิงร้อยละ 28.77 อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 58.90 รองลงมาอายุ 20-25 ปี ร้อยละ 31.05 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ร้อยละ 32.88 รองลงมาคือการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 / ปวช หรือเทียบเท่า ร้อยละ 31.51 พนักงานร้อยละ 61.18 มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระยะเวลาในการทำงาน 3-4 ปีมากที่สุด ร้อยละ 69.86 รองลงมาคือระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 10.96 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-8,000 บาท ร้อยละ 94.52 และร้อยละ 65.75 มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยนามัย ได้แก่ อัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ เงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายบริษัท คุณภาพการนิเทศงาน สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ และด้านเงื่อนไขการทำงานทางด้านกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านคุณภาพการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายบริษัท

2.2 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ การยอมรับว่าทำงานดี การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ลักษณะงานที่ให้ทำ การมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ ด้านการยอมรับว่าทำงานดี และด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

จากที่พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยนามัยโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04 ดังนั้นค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยนามัยและปัจจัยกระตุ้นของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.25

2.3 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอนามัย และปัจจัยกระตุ้นจำแนก

ตามเพศ

พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยอนามัยและปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยอนามัยเพศชาย มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านคุณภาพการนิเทศงาน ด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายบริษัท

เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคง และความปลอดภัยในอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ ด้านคุณภาพการนิเทศงาน ด้านนโยบายบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ

ส่วนของปัจจัยกระตุ้นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ ด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ ด้านการยอมรับว่าทำงานดี และด้านการมีโอกาสได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ ด้านการมีโอกาสได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ด้านการยอมรับว่าทำงานดี และด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

2.4 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอนามัย และปัจจัยกระตุ้น จำแนก

ตามระยะเวลาในการทำงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยอนามัยและปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-4 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนปัจจัยอนามัยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยย่อยทุกด้าน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ และด้านคุณภาพการนิเทศงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายบริษัท

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนของปัจจัยย่อยที่เหลือ

พนักงานที่มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนของปัจจัยย่อยที่เหลือ

ส่วนปัจจัยกระตุ้นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในส่วนของปัจจัยย่อยที่เหลือ

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการยอมรับว่าทำงานดี ด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ ด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยย่อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

พนักงานที่มีระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยย่อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย

2.5 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอนามัย และปัจจัยกระตุ้นจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ 5,001 – 8,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ 8,001- 10,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ในส่วนปัจจัยอนามัย พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านนโยบายบริษัท และคุณภาพการนิเทศงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ ด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

พนักงานที่มีรายได้ 5,001 – 8,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ และด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายบริษัท และด้านคุณภาพการนิเทศงาน

พนักงานที่มีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยย่อยทุกด้าน

พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยย่อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านคุณภาพการนิเทศงานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยกระตุ้นพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยย่อยทุกด้าน

พนักงานที่มีรายได้ 5,001 – 8,001 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการยอมรับว่าทำงานดี ด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ ด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ มีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

พนักงานที่มีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการยอมรับว่าทำงานดี ด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ และด้านการมีโอกาสได้ประสบความสำเร็จ

ในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ และด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากด้านการมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการยอมรับว่าทำงานดี ด้านการมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ ด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และด้านลักษณะของงานที่ให้ทำ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด

ในส่วน of ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว พบว่ามีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งสิ้น 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.18 ของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด โดยที่สามารถแบ่งความคิดเห็นที่คล้ายกันออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พนักงานจำนวน 11 คน ให้ความเห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดที่ได้มีโอกาสทำงานกับบริษัทฯ และงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันนี้ก็ถือว่าดีอยู่แล้ว
2. พนักงานจำนวน 10 คน ให้ความเห็นว่า พนักงานอยากให้บริษัทฯ มีการพิจารณาปรับเงินเดือนของพนักงานทุกปี โดยที่การพิจารณาปรับเงินเดือนนั้นควรพิจารณาระยะเวลาในการทำงานของพนักงานประกอบด้วย
3. พนักงานจำนวน 8 คน ให้ความเห็นว่าพนักงานอยากให้มีคุณธรรมในการทำงาน รวมถึงการประเมินผลงานและการพิจารณาเงินเดือน เนื่องจากอำนาจในการพิจารณาอยู่ที่คนคนเดียวทำให้เกิดความลำเอียง เข้าข้างคนของตนเอง
4. พนักงานจำนวน 5 คน ให้ความเห็นว่าพนักงานอยากให้บริษัทฯ รับฟังปัญหาในการทำงานของพนักงาน และทำความเข้าใจ รับรู้และหาทางแก้ไขร่วมกัน ในงานบางอย่างหากมีปัญหาเกิดขึ้นควรมีการผ่อนผันและอนุโลมบ้างเพราะในบางครั้งการตรวจงาน โดยคนหลายคนแต่ละก็มีมาตรฐานการตรวจงานที่ต่างกันเนื่องจากการตรวจงานด้วยสายตาของคน
5. พนักงานจำนวน 8 คน ให้ความเห็นในด้านอื่นๆ อาทิ อาหารกลางวันควรปรับปรุงให้มีความสะอาดมากขึ้น และให้มีรสชาติที่อร่อยขึ้น ในส่วนของการทำงานควรมีการเปลี่ยนงานให้พนักงานทำบ้างเพื่อให้มีโอกาสได้พัฒนาฝีมือ รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานก็ยังมีไม่เพียงพอ นอกจากนี้การทำงานร่วมกันควรอยู่กันแบบครอบครัว และอยากให้มีการเพิ่มวันพักร้อนให้มากขึ้นกว่าที่มีอยู่

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต บริษัทออร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานด้านปัจจัยอนามัย ได้แก่ อัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ เงื่อนไขสภาพการทำงานด้านกายภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริษัท และคุณภาพการนิเทศงาน ด้านปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ การยอมรับว่าทำงานดี การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ลักษณะของงานที่ให้ทำ และการมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพซึ่งสอดคล้องกับ มัชฌิมา เสนาธรรม (2545) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง ซึ่งพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญประภา ชุษณะทัศน (2546) ที่พบว่าพนักงานในส่วนการผลิต บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความมั่นคงของบริษัทเช่นเดียวกัน

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นความต้องการลำดับขั้นที่ 2 ที่มนุษย์มีความปรารถนาให้มีความมั่นคงและปลอดภัย มีความอบอุ่นทางด้านร่างกายและทางจิตใจ ซึ่งเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพในระดับมาก ก็ถือได้ว่าเป็นสิ่งดีสำหรับองค์กรเพราะปัจจัยด้านนี้สามารถจูงใจให้พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปโดยไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่

ปัจจัยด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ และด้านมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มัชฌิมา เสนาธรรม (2545) ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจในปัจจัยทั้งสองด้านนี้ในระดับมากเช่นเดียวกัน ในส่วนของปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และนโยบายบริษัท จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2546) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1-4 ในเทศบาลนคร

เชิงใหม่พบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

ในส่วนปัจจัยด้านมีโอกาสเจริญก้าวหน้า หรือได้ศึกษาต่อ และด้านมีโอกาสได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และลักษณะงานที่ให้งาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ มัชฌนา เสนาธรรม (2545) ที่พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ในปัจจัยด้านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ เพ็ญประภา ชูชนะทัศน (2546) ที่พบว่าพนักงานในส่วนการผลิต บริษัทไทยโอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาครมีความพึงพอใจในระดับน้อยในปัจจัยการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตซึ่งมีประเด็นต่างๆดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทฯ ยิ่งยาวนานยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลงในส่วนของปัจจัยอนามัย
2. ด้านการมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตมีความพึงพอใจน้อย
3. พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ยังคงพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อรายละเอียดของปัจจัยบางด้านซึ่งน่าจะเป็นสัญญาณเตือนให้แก่ผู้บริหารของบริษัทหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับที่ยอมรับได้ หรือในระดับที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันดังต่อไปนี้

1. ด้านการยอมรับว่าทำงานดี จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน ซึ่งในข้อนี้บริษัทควรนำไป

พิจารณาว่าปัจจุบันการให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำงานได้ดีนั้นมีเพียงพอ และมีหลักที่ชัดเจนหรือไม่ เพราะการให้รางวัลแก่พนักงาน ก็ถือได้ว่าเป็นการช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในองค์กร

2. ด้านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่ง จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยในปัจจัยย่อยทุกข้อ ได้แก่ การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง องค์กรมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน และหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและมีความคุณธรรม ซึ่งจากข้อนี้สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตนั้น การเลื่อนตำแหน่งอาจเป็นไปได้ยาก เพราะมีตำแหน่งรองรับน้อย แต่ถึงอย่างไรก็ตามการกำหนดหลักเกณฑ์ให้มีความชัดเจน โดยทำความเข้าใจกับพนักงานให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้องร่วมกัน รวมถึงแสดงให้เห็นว่าหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง และการพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมนั้นมีความยุติธรรม และคุณธรรมเพียงพอ เพื่อให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการบริหารรวมถึงเกิดความนับถืออย่างจริงจังในตัวผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมากยิ่งขึ้น

3. ด้านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยย่อยทุกข้อ ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงาน และการมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ซึ่งหากมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงาน รวมถึงให้โอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถของตนเอง ไม่หยุดอยู่กับที่ ความพึงพอใจในข้อนี้ก็จะมีระดับที่มากขึ้น ซึ่งผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากพนักงานสามารถนำความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษาเพิ่มเติมมาใช้ในการพัฒนาการทำงานของตนเอง