

ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท

A STUDY A JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES PUBLIC COMPANY
LIMITED, SUKHUMVIT AREA

นริเมธ อินทรโชติ
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nareemet Intarachot

E-mail: nareemet12@gmail.com

Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท (4) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านการได้รับความยกย่องนับถือ

ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท (5) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท (6) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท จำนวน 400 คน โดยตอบแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยลักษณะงานที่รับผิดชอบ และผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ตรงตามสมมติฐานและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ได้ประมาณเป็นร้อยละ 82.3

ABSTRACT

The object of independent study (IS) about the satisfaction of employees public company limited, Sukhumvit area (1) Study about effective of the employees public company limited, Sukhumvit area (2) Study about effective of interpersonal relations between employees public company limited, Sukhumvit area (3) Study about effective of benefits for employees public company limited, Sukhumvit area (4) Study about effective of admiration for employees public company limited, Sukhumvit area (5) Study about effective of responsible work of employees public company limited, Sukhumvit area (6) Study about effective of working environment of employees public company limited, Sukhumvit area. The samples were of 400 of employees working at of employees public company limited,

Sukhumvit area. The tool is questionnaire that used to collect the data. The use statistics for analysis are Frequency, Percentage, Average, Standard Deviation, and Correlation Coefficient Analysis and Multiple Linear Regression Analysis

The result of this IS as follow; the admiration and responsible work are the most influence to satisfaction of employees public company limited, Sukhumvit area. Multiple Linear Regression Analysis result is all job of satisfaction of employees public company limited, Sukhumvit area is actually relate with their about effective for work as hypothesis and describe the alteration of the effective of the employees public company limited, Sukhumvit area is about 82.3

บทนำ

ในโลกปัจจุบัน เราปฏิเสธไม่ได้เลยว่า มนุษย์เรานั้นมีการแข่งขันกันอย่างสูงในด้านการอยู่รอดดำรงชีพ ทุกคนพยายามที่จะมีชีวิตที่ดี คืบหน้าในการหาเงินที่มั่นคง นั้นหมายถึง มีรายได้ที่น่าพอใจ หรือ มีช่องทางในการทำมาหากินที่ดี และการทำงานของแต่ละที่นั้น มีผลอย่างมากต่อมนุษย์ทุกคน มีปัจจัยที่มากมายในการแข่งขัน ดังนั้นองค์ประกอบที่หลากหลายจึงเป็นปัจจัยกว้างๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของทรัพยากรมนุษย์ความอยู่รอดของทุกคนในปัจจุบันมีปัจจัยที่หลากหลาย เพื่อที่จะให้ธุรกิจหรือกิจการต่างๆอยู่รอด ทั้งนี้ทรัพยากรมนุษย์ ขึ้นชื่อว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุด เปรียบเสมือนเฟืองเครื่องจักรที่จะทำให้องค์กรต่างๆอยู่รอดไปได้ เพราะมนุษย์มีศักยภาพในการทำงาน ที่สติปัญญาที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานต่างๆ และสามารถพัฒนางานต่างๆให้ออกมาอย่างที่ต้องการได้ ตั้งเป้าหมาย ไม่ว่าจะมากหรือน้อย ถึงแม้ว่าองค์กรนั้นๆ มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถช่วยในการทำงาน ทั้งนี้ทุกๆองค์กร ก็ยังต้องใช้สติปัญญาความสามารถของบุคลากร เพื่อให้ชิ้นงานทุกชิ้นออกมาอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

แต่มีสิ่งหนึ่งที่เราต้องยอมรับ นั่นก็คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ไม่ว่าจะองค์กรใดก็ตาม ไม่มีองค์กรใดที่จะมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในได้ 100% ทั้งหมด จะมากจะน้อยนั้นก็มีปัจจัยที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนบุคคล เพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งปัจจัยทางการเงิน เป็นต้น จะมากจะน้อยก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล

บริษัทเอกชนจึงเป็นตัวชี้วัดค่าปัจจัยต่างๆ ทั้งนี้ย่านใจกลางกรุงอย่างย่านสุขุมวิท ซึ่งมีบริษัทเอกชน ที่เป็นทั้งองค์กรที่ใหญ่ไปจนถึงขนาดเล็กและเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ด้วยความที่เป็นย่านที่มีองค์กรที่หลากหลาย จึงมีพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก มีตำแหน่งงานที่หลากหลายมาก และในแต่ละตำแหน่งงานก็มีภาระ หรือเป้าหมายของงานที่แตกต่างกันออกไป เพื่อที่จะให้แต่ละงานนั้นบรรลุผลตามที่หัวหน้างานได้ตั้งเป้าไว้ ในสภาวะแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ในบางครั้งก็เกิดปัญหาความไม่พึงพอใจของพนักงาน จึงทำให้งานนั้นๆ ออกมาไม่ได้อย่างที่คาดหวังตั้งใจไว้ ไม่ประสบผลสำเร็จในบางครั้ง ซึ่งก็ส่งผลให้ในบางครั้งพนักงานมีการมาทำงานที่ไม่ตรงต่อเวลา หรืออาจจะมีการลาออก เพราะมีปัญหาในเรื่องวินัย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ซึ่งจะเป็นการศึกษาถึงปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไป โดยการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานร่วมกันของบุคคลากรภายในองค์กรเอง ซึ่งบุคคลากรภายในองค์กรนั้นย่อมต้องการปัจจัยแรงจูงใจให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงทำให้งานสำเร็จและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านการได้รับความยกย่องนับถือที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
6. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
2. ผลตอบแทนและสวัสดิการส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
3. การได้รับความยกย่องนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
4. ลักษณะงานที่รับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก เพื่อมุ่งเน้นและศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ, ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ, ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณประชากรที่ไม่แน่นอน โดยคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนของประชากรที่ต้องการสุ่มเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน ซึ่งผู้วิจัยขอกำหนดใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้นและสะดวกในการประมวลผล

ขอบเขตและระยะเวลา

การทำวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน กันยายน – ตุลาคม 2562

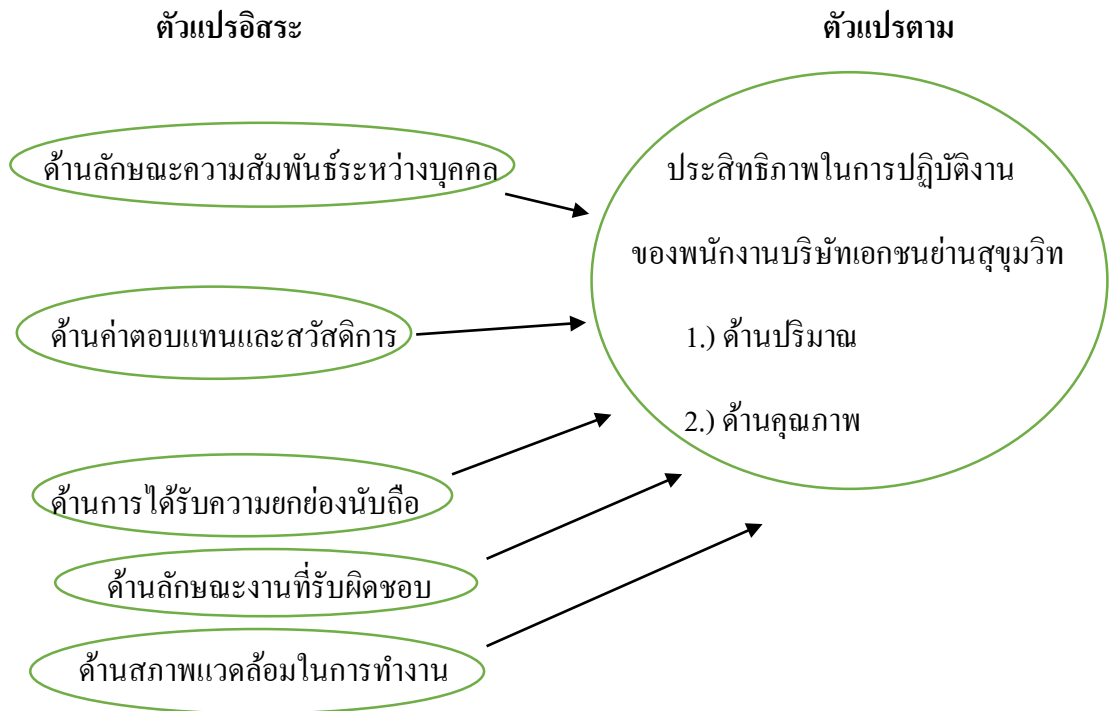
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท

2. เพื่อทราบถึงข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปฏิบัติในการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมมากขึ้นให้กับพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการ

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Davis & Newstrom (1985, p. 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, หน้า 164) ได้ให้ความหมายและแบ่งเครื่องชี้วัดระดับความพึงพอใจในการทำงานไว้ 9 ประการคือมี การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจอันดีต่อกัน มี ชั่วโมงการทำงาน มีความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานและจากหัวหน้าหน่วยงานมี

สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมี ความศรัทธาในหัวหน้างานมีวิธี การบริหารงานของหัวหน้างานและมีความพึงพอใจในการทำงานที่ตนเองปฏิบัติ อยู่ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานความพึงพอใจของบุคคลนั้นมี ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

Milton and James (1968, p.364) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกต่องาน โดยทัศนคติมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความมั่นคง สถานการณ์ทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Harrell, 1972 (อ้างใน เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร, 2556) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวเอง โอกาสในการเรียนและศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงานลักษณะงานที่ทำทลายความสามารถ สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆและเกิดความผูกพันกับงาน

ธีรนนท์ โพธิกาจร, 2550 (อ้างใน เกษศิริรินทร์ ภูพานเพชร, 2556) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค็นเน็ด เท็กซไท์ จำกัด พบว่าทุกปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ทุกปัจจัย ด้านการจัดการ ได้แก่ นโยบาย แผนและการบริหารงาน และคุณลักษณะ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ภาพลักษณ์ขององค์กร การได้รับความยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เรณู สุขกฤตกิจ (2554) สรุปว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โคนระบุว่า การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนย่าน สุขุมวิท จำนวน 400 คน ในการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่าน สุขุมวิท แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ (SPSS) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม

ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีลักษณะแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล , ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการพนักงาน ,ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ,ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ,ด้านสภาพแวดล้อมสถานที่ในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 28 ข้อ

จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและถูกต้องของเนื้อหา ขอรับแบบสอบถามคืนจากผู้เชี่ยวชาญ และนำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruence) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องศึกษา จำนวน 40 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) และนำไปใช้จริงกับกลุ่มประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผล โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลทั่วไป การวิจัย ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 และเพศชาย 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 , ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31 - 45 ปีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาอายุ 22 - 30 ปีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และ อายุ 46 - 60 ปีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมาระดับปริญญาโทจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และระดับปริญญาเอก 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ

งาน 6 - 10 ปีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา 2 -5 ปีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 11 - 20 ปี 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 น้อยกว่า 2 ปีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ 20 ปีขึ้นไป 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือน 17,000 - 25,000 บาทจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมา 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมา 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 รองลงมา 40,001 -50,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ชุดคำถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ประชากรในการวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อหาสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จึงสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัย มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 45 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีเงินเดือน 17,000 - 25,000 บาท

ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีทั้งหมด 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าดีที่สุด คือ ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ อันดับรองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ, ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอันดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด วิริยญา ชูราณี และ สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตรมหาวิทาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด และบุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชา สถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากร ได้แก่ 1) ประเภทของบุคลากร บุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และ 2) ประสบการณ์ทำงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า ข้อเสนอแนะ 1) ควรมี

ระบบการบริหารและจัดการบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ 2) ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยใช้หลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) ควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างภาวะผู้นำกับบุคลากรทุกระดับเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ งานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ได้รับความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิด พรภัทธ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่าผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับและความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นเพราะรายได้ที่ได้รับเป็นที่พอใจในระดับที่พอแก่การดำรงชีพตามสภาพหรือเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกันแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกันในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

3. ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากตามลำดับ คือ ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิดสุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) สรุปว่า จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทการบินไทยจากัดมหาชนพบว่า การได้รับความยกย่องนับถือนั้นเป็นความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความมีระดับความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงานผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ท่านไม่ได้รับการมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญ

4. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คืองานมีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิด Harrell, 1972 (อ้างใน เกษศิริพันธ์ ภูพานเพชร, 2556) สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้

ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนและศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงานลักษณะงานที่ทำให้ท้อความสามารถ สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

5.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงานที่มีสภาพดี ซึ่งสอดคล้องกับหลักแนวคิด ทิวารินทร์ กลิ่น โขยสุคนธ์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร และนอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วยด้านความรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ด้านระบบงาน ด้านความโอกาสความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ตามลำดับ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกือบทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง สิ่งเหล่านี้ อาจเกิดจากความไม่ยั่งยืนขององค์กร เนื่องจากองค์กรจัดตั้งเพื่อเฉพาะกิจ ซึ่งระหว่างนั้นองค์กรจะต้องมีการปรับลดขนาดองค์กรลงซึ่งพนักงานที่มีประสิทธิภาพและความโดดเด่นจะได้รับการพิจารณาเป็นอันดับต้นๆ จึงทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความมั่นคง

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ การได้รับความร่วมมือในการทำงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน โดยการพูดคุยปรึกษา ขอคำแนะนำในการทำงาน เช่น การขอคำแนะนำแนวทางการทำงานจากรุ่นพี่หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในองค์กรที่มากกว่าตัวเรา

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทโดยรวมอยู่ในระดับมาก
 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ หัวข้องานที่ท่านทำอยู่สามารถทำให้ได้รับความก้าวหน้า โดยดูจากงานที่ได้รับมอบหมายว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น หากเป็นงานที่ต้องนำเสนอเจ้าของบริษัท ก็ควรจะต้องเตรียมตัวให้ดีเพราะ อาจจะมีผลกับการเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเงินเดือนก็เป็นได้

3. ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทโดยรวมอยู่ในระดับมาก
 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน โดยเมื่อมีการนำเสนอผลงานหรือมีการประชุม ก็ควรถามความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานเพื่อเป็นการสนับสนุนชิ้นงานที่เราทำอยู่ให้ เช่น หากจะต้องนำเสนอขายผลงาน ควรมีการลงความเห็นประชุมกันว่าสามารถขายได้จริงหรือไม่

4. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทโดยรวมอยู่ในระดับมาก
 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ งานมีลักษณะควรมีความท้าทายกับความสามารถ โดย วัดผลจากยอดขายหรือปริมาณงานที่เราทำ เช่น เมื่อหมดสิ้นเดือนควรมีการวัดผลเปรียบเทียบกับแต่ละคนว่ายอดขายได้มากน้อยขนาดไหน เพื่อเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการวัดความสามารถเรา

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทโดยรวมอยู่ในระดับมาก
 สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แต่ละบริษัทควรมีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพที่ดี โดย พนักงานจะต้องได้รับอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน เช่น ทุกๆบริษัทควรมีการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อยุคนี้ โดยต้องมีปรับปรุง เชื้อสภาพการใช้งานของทุกๆอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ไม่ให้เกิดการติดขัดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท เป็นการมองในมุมของปัจจัยที่มีเพียง 5 ด้าน เท่านั้น ซึ่งยังมีปัจจัยอื่นๆที่น่าสนใจอีกมากมาย ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตระยะเวลาแค่ช่วง เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 เท่านั้น หากเมื่อวันเวลาผ่านไปอาจทำให้เกิดปัจจัยใหม่ๆ ที่มีผลขึ้นเพิ่มเติม ปัจจัยที่ผู้วิจัยเลือกมานี้อาจจะไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลในอนาคตก็เป็นได้ และ ด้วยการสำรวจในครั้งนี้เป็นการสำรวจกลุ่มประชากรเพียงพื้นที่จำกัด ในย่านสุขุมวิทเท่านั้น ในบางด้านอาจจะไม่ได้ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะความเครียด ที่อาจจะแตกต่างจาก พื้นที่ หรือย่านอื่นๆ ก็เป็นไปได้

2. การวิจัยครั้งนี้กำหนดมุมมองของปัจจัยที่มีผลเพียง 5 ด้านเท่านั้น คือ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งอาจจะมีปัจจัย อื่นๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างเช่น มุมมองในการทำงาน หรือ ผลตอบแทนด้านอื่นๆ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ข่าวสารเพื่อการปรับตัวก้าวทันเทคโนโลยี อุตสาหกรรม. *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน* (2539), สืบค้น 6 ตุลาคม 2562, เข้าถึงได้จาก

<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>

Davis, K., & Newstrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. New York: McGraw – Hill Book Company.

Milton L. and Maylor, James C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row.

สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏ

สวนสุนันทา คณะวิทยาการจัดการ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.

เกษศิริินทร์ ภูพานเพชร. (2556). *ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน*

ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ (สาขาคิวานนท์). วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เรณู สุขกฤตภัก (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี