

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่)

The job satisfaction of employees in TL Company Limited (Head Office)

ทองพิเชษฐ์ สุวรรณภู

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thongpichet Suwannagud

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ และระดับการศึกษา ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่ต่างกัน ไม่ทำให้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ อายุ รายได้ ที่ต่างกัน และระยะเวลาการทำงาน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยพนักงานบริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ให้ความพึงพอใจด้านลักษณะงานมากที่สุด โดยข้อที่ได้ปฏิบัติงานตรงกับประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด

ABSTRACT

This research aims to study on 1) the job satisfaction of employees in TL Company Limited (Head Office) and 2) the job satisfaction of employees in TL Company Limited (Head Office) based on demographic factors.

The results from the hypothesis testing indicate that, based on demographic factors, the differences in gender and education level of the employees do not contribute to different job satisfaction, whereas the differences in age ranges, income levels and years of work contribute to different job satisfaction.

บทนำ

การแข่งขันทางธุรกิจค้าปลีกปัจจุบัน มีการแข่งขันที่สูงมาก องค์กรใหญ่ที่เคยเป็นผู้นำทางธุรกิจ ต่างเริ่มต้องทบทวน ต่อการปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง จะใช้การทำงานให้ได้ผลลัพธ์ รูปแบบเดิมๆ ไม่สามารถใช้ได้ทั้งหมด คู่แข่งขันในตลาดเดียวกัน หรือคู่แข่งรายใหม่ ต่างปรับนโยบายทยอยกันเติบโต ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายใน ให้รวดเร็วกระชับ เพื่อทุ่มกำลังมุ่งเน้นกับการคิดหาวิธีสร้างยอดขายให้องค์กรมีกำไรมากที่สุด คุ่มค่ากับการลงทุน ส่วนกำลังสำคัญหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าไม่เพียงแต่เป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ทักษะคิด กว้างไกลเท่านั้นเมื่อมีงาน มีโครงการ ปริมาณงานมาก ทรัพยากรมนุษย์คือกำลังสำคัญต่อองค์กรเช่นกัน

การปรับตัวให้เท่าทันต่อธุรกิจ ปรับโครงสร้างองค์กร ในช่วงเวลาที่จะต้องขยายตัว หรือลดขนาดองค์กร ส่งผลให้การปรับโครงสร้างองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทบทวนเรื่องของปริมาณพนักงาน มีการยุบทีม ยุบแผนกที่ทำงานในส่วนที่ซ้ำซ้อน สร้างทีมงานใหม่ในตำแหน่งที่สำคัญ และสัมพันธ์ กับเป้าหมายใหม่ ขององค์กรในแต่ละปี แต่ละไตรมาส เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ หรือตั้งรับกับวิกฤตทางธุรกิจ ให้องค์กรอยู่รอด พนักงานบางคนจึงถูกเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ตำแหน่ง อาจได้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ ที่ถนัด หรือไม่ถนัด และนโยบายที่ทำให้เสียขวัญกำลังใจที่สุด คือการลดพนักงานในองค์กร เป็นสิ่งที่สร้างความไม่เชื่อมั่นและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความมั่นคงขององค์กรทำให้พนักงานที่ยังอยู่ทำงานก็อยากที่จะลาออก การสรรหาพนักงานใหม่ ฝึกอบรม และสอนงานใหม่ เป็นสิ่งที่ส่งผลให้องค์กร สะดุด ขับเคลื่อนล่าช้า การให้ความสำคัญต่อพนักงาน การให้ผลตอบแทน ให้สวัสดิการ ปรับปรุงระบบ รูปแบบวิธีการทำงาน วิธีการบริหาร ทบทวนนโยบาย หากส่งผลดี ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ จะช่วยให้พนักงานที่ยังอยู่ทำงานกับองค์กรสามารถปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทต่อไปได้ องค์กรสามารถขับเคลื่อนไม่สะดุด แม้ว่าจะเผชิญกับอุปสรรค องค์กรที่สามารถดึงดูด ให้

พนักงานร่วมมือ ร่วมใจ ปฏิบัติงาน สามารถก้าวสู่จุดหมายชีวิตไปพร้อมกับการทำงาน ย่อมได้เปรียบกว่าคู่แข่ง ในธุรกิจเดียวกัน เพราะพนักงานภายในองค์กร ต่างคิดว่าสิ่งที่ตนลงมือทำงานนั้น จะมีประโยชน์ต่อภาพรวม ไม่ได้เป็นแค่หน้าที่ หรืองานเพียงจุดเล็กๆ แต่ทุกงานที่ทำคือส่วนหนึ่งที่จะรวบรวมส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เป็นส่วนหนึ่ง ในการทำงาน และยังเป็นส่วนสำคัญ ที่จะชี้วัดประสิทธิภาพในการบริหารงานอีกด้วย เก่งทำงานไม่เพียงพอ ต้องเก่งในการพัฒนาและบริหารคน การที่จะทำให้คนที่เป็นพนักงานในองค์กร ได้รับความพึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ นโยบาย สวัสดิการ ทำให้พนักงานพอใจ รู้สึกปลอดภัย คุ่มค่าที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนต้องการ อย่างเหมาะสม เนื่องจากหากพนักงานในองค์กร เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้น ย่อมเกิดผลดีต่อองค์กร งานที่พนักงานทุกคน ทำอย่างเต็มที่ มีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน รับผิดชอบ เสียสละ ทำทุกอย่างให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ และส่งผลดีให้เป็นที่น่าพอใจ ผลที่เกิดขึ้นจากพลังบวกนั้น จะทำให้องค์กรพัฒนาไปได้ไกล และดึงดูดผู้ที่มีประสิทธิภาพสูงๆ เข้ามาร่วมมือร่วมใจ อยู่ภายในองค์กรเดียวกัน พนักงานที่อยู่ปัจจุบัน ก็ไม่อยากจะไปจากองค์กร อัตราการลาออกก็จะลดลง และยังทำให้มีแต่คนอยากที่จะทุ่มเทให้องค์กรทำงานด้วยความพึงพอใจ

ดังนั้นจากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้มีความต้องการที่จะศึกษา เหตุที่ส่งผลให้พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ในการทำงานผลิตผลงานต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อ นโยบายในองค์กร ที่จะต้องปรับตัวให้เท่าทันเศรษฐกิจ ทุ่มเท ปฏิบัติงานขับเคลื่อนธุรกิจให้องค์กรก้าวผ่านทุกอุปสรรคต่างๆ ร่วมทำงานทั้งช่วงวิกฤต และ ช่วงประสบความสำเร็จ อยู่ทำงานคู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานาน เพื่อนำผลจากการศึกษา ส่งต่อผู้เกี่ยวข้องหาวิธีปรับปรุง นโยบายในการช่วยเหลือพนักงาน สร้างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ให้มากยิ่งขึ้น เน้นให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่ดีสำหรับพนักงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 686 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรที่แน่นอนโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 คน

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิด ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงานและเงินเดือน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านผู้บังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อให้บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้นำผลการศึกษาในด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงนโยบาย รูปแบบการทำงาน สร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน

ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของ บุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้ลงมือต้องทำ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้โดยลำพังตั้งแต่ต้นจนจบซึ่งมักจะเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป (Herzberg อ้างใน กิตติพัฒน์ ดามาพงษ์ , 2559)

ลักษณะงาน (Work) หมายถึง เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจ หรือไม่พอใจหมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ งานนั้นท้าทายหรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนหรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น (Edwin Locke 1968 อ้างในสุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น (Edwin Locke 1968 อ้างในสุธานี นุกูลอึ้งอารี, 2555)

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ระดับความมากน้อยของการที่เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรที่ดี มีความสามารถ และให้การสนับสนุน (Gibson 1994 : 121 อ้างใน จิตภา พิทักษ์กรสกุล 2557) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีที่ดีต่อกัน (Milton 1981 : 159 อ้างใน จิตภา พิทักษ์กรสกุล 2557)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ค่าตอบแทนในรูปตัวเงิน (cash compensation) หมายถึงค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นตัวเงินให้แก่บุคคลได้แก่ การจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนพื้นฐานเป็นการจ่ายค่าตอบแทนจากงานที่บุคคลได้ทำงานและจะแตกต่างกันตามทักษะและคุณค่างานเงินค่าตอบแทนส่วนเพิ่มที่ได้ตามผลงาน (merit pay) คือเงินปรับตามค่าครองชีพ (cost of living) เป็นการจ่ายให้ตามอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นโดยเพิ่มให้ในอัตราที่เท่ากันทุกคนค่าตอบแทนเพิ่มจูงใจ (incentive) คือค่าตอบแทนจูงใจที่เพิ่มขึ้นโดยอ้างอิงตามผลการปฏิบัติงานส่วนที่เพิ่มและการเพิ่มในค่าตอบแทนพื้นฐานรวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นครั้งๆไปโดยใช้กับรายบุคคลกลุ่มทีมงานหรือผสมผสานกันโดยมีเป้าหมายผลงานหลายทางเช่นจูงใจให้มีการเพิ่มปริมาณผลผลิตการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าการเพิ่มรายได้เพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุนให้หรือการเพิ่มมูลค่ารวมของผู้ถือหุ้นให้สูงขึ้นเป็นต้นซึ่งแบ่งออกเป็นค่าตอบแทนแบบจูงใจระยะสั้นและค่าตอบแทนพิเศษระยะยาวส่วนมากจะจ่ายให้เป็นเงินโบนัสหุ้นบริษัทหรือให้สิทธิซื้อหุ้นในราคาพิเศษ เป็นต้นMilkovich and Newman (2008, pp. 7-10 อ้างใน สุมลมาลย์เตียวไป๋ 2558)

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจาก นายจ้างหรือผู้บริหาร ซึ่งในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ต้องพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้ (Edwin Locke 1968 อ้างใน สุธานีธี นุกูลอึ้งอารี, 2555)

โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Gillmer 1975 : 380-384 อ้างใน จิตภา ปัทม์กรสกุล 2557) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่ง ในองค์กรให้สูงขึ้นและบุคคลนั้นมีโอกาสได้รับการศึกษาเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง (Herzberg อ้างใน กิตติพัฒน์ ดามาพงษ์ , 2559)

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน (ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์ 2552)

หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่างๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบกับหัวหน้าประเภทนั้นจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ขึ้นอยู่กับต้องขึ้นอยู่กับปรับตัวของลูกน้องเป็นสำคัญ (พรภักดิ์ รุ่งมณฑลทรัพย์ 2556)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัจฉิมา หอมระรื่น (2552 อ้างใน พรภักดิ์ รุ่งมณฑลทรัพย์, 2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอน ไฮ-เทค(ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับ ปานกลาง 6 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทน 2. พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18 ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอปียี จำกัด จากการศึกษาพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.63 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานที่มีเพศระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุชิตชุลยนาถ (2554 อ้างใน ปุณฺณชรีสมิสังข์เอี่ยม 2558) วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การพื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงานการบังคับบัญชาผลตอบแทนในการทำงานบรรยากาศองค์การโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงสำนักงานใหญ่ตามลำดับและจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรอิสระในแต่ละด้านพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การพื้นฐานส่วนบุคคลในการทำงานการบังคับบัญชาผลตอบแทนในการทำงานบรรยากาศองค์การโอกาสก้าวหน้าในการทำงานและสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปุณฺณชรีสมิสังข์เอี่ยม (2558) ได้ศึกษาผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในงานต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สรุปได้ดังนี้

ด้านลักษณะงานพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมากบุคลากรเห็นว่างานในความรับผิดชอบของตนเอง มีความสำคัญต่อสถาบันในระดับมากรองลงมาเห็นว่าตัวเองมีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จลุล่วงด้วยดีและมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานตรงความรู้ความสามารถและความต้องการ

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อคำถามบุคลากรเห็นว่าสถาบัน

จัดให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอในระดับมากรองลงมาบุคลากรมีความเห็นว่ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถและบุคลากรมีความเห็นว่าการสับเปลี่ยนหน้าที่หรือโยกย้ายงานในหน่วยงานเป็นไปเพื่อความก้าวหน้า

ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาข้อย่อยในระดับมากทุกข้อคำถามซึ่งบุคลากรมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจได้ระดับมากรองลงมาบุคลากรมีความเห็นว่าคุณสมบัติของงานมีวิสัยทัศน์และมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและบุคลากรมีความเห็นว่าคุณสมบัติต่อบุคลากรในหน่วยงานอย่างเสมอภาค

สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ จากการศึกษาพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอัตราเงินเดือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับคุณวุฒิและภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้การเลื่อนเงินเดือนประจำปีที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน เนื่องจากสภาพการแข่งขันด้านธุรกิจสายการบินที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลต่อกำไรของบริษัทฯ ที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ ฮาร์เรลล์ (1972) ที่ได้กล่าวว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มียกระดับเงินเดือนต่ำ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษารวพรรณ การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งเป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัย ที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 686 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการ

คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 คน

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Online Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างกรอบแนวคิด ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม วิจัยนี้เป็นลักษณะแบบคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถาม ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน ด้านเงินเดือน มีจำนวนคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ลักษณะของคำถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีจำนวนคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale โดยมีเกณฑ์การใช้คะแนน (เพื่อตีความหมาย ดังนี้ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 1 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา .Descriptive Statisticsในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้(

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequencyในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยลักษณะ (ส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุด้านระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านเงินเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviationในการวิเคราะห์ตัวแปร (ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่)

2) สถิติอนุมาน .Inferential Statisticsในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษา จะใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านเงินเดือน ได้แก่ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว)One –Way ANOVAหากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (โดยใช้วิธีของLSD

ผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นต่างกัน

2.2 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านระยะเวลาการทำงานและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านลักษณะของงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับมากซึ่งพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในข้อ งานที่ท่านทำตรงกับประสบการณ์ ทักษะความเชี่ยวชาญของท่าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณฺณศรีสมิสังข์เยี่ยม (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลวิจัยด้านลักษณะงาน พบว่าพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับมากบุคลากรเห็นว่าการรับผิดชอบของตนเอง มีความสำคัญต่อสถาบันในระดับมากรองลงมาเห็นว่าการที่ตัวเองมีส่วนช่วยให้งาน ในหน่วยงานสำเร็จลุล่วงด้วยดีและมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานตรงความรู้ความสามารถและความต้องการ

1.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด(สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับปานกลางซึ่งพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในข้อ เพื่อนร่วมงานของท่านให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา และมีน้ำใจ เวลาร่วมกันปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ

(Edwin Locke 1968 อ้างในสุธานิธี นุกูลยิ่งอารี, 2555) เรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่กล่าวไว้ว่าเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่น บุคคลนั้นก็จะเป็นเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

1.3 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในข้อ ท่านได้รับเงินเดือนตามประสบการณ์ทำงาน ทักษะการทำงาน ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง กับทฤษฎี ฮาร์เรลล์ (1972) ที่ได้กล่าวว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มียังระดับเงินเดือนต่ำ

1.4 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานบริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในข้อ ท่านมีโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพ อยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสอดคล้อง กับงาน วิจัย/ทฤษฎีของ เรณู สุขฤกษ์กิจ 2554 ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด ที่กล่าวไว้ว่า/ผลวิจัยพบว่าด้านโอกาสและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) กล่าวคือถ้าบุคลากรมีโอกาสได้รับการอบรม สัมมนา หรือดูงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่ทำส่งเสริมความรู้ เพิ่มขึ้น บุคลากรมี โอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ศึกษาต่อตามสาขา ที่ปฏิบัติงานถ้าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ มีมากขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มในระดับค่อนข้างต่ำ และยังสอดคล้องกับ ปุณฺณศรี สัจจเยี่ยม (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จากการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่ออยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม บุคลากรเห็นว่าสถาบันจัดให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมและศึกษาดูงานอย่างสม่ำเสมอในระดับมาก รองลงมา บุคลากรมีความเห็นว่ามีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถ และบุคลากรมีความเห็นว่า การสับเปลี่ยนหน้าที่ หรือโยกย้ายงานในหน่วยงานเป็นไปเพื่อความก้าวหน้า

1.5 ด้านผู้บังคับบัญชา ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความพึงพอใจในข้อ ท่านมั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน คอยช่วยเหลือเมื่อพบปัญหา และร่วมกันรับผิดชอบ แก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จิตาภา พิทักษ์กรสกุล (2557) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลวิจัยพบว่า มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งนี้เนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและยอมรับฟังความ

คิดเห็นจากผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี รับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน รับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการทำงานได้เป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชายินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

2. ผลการศึกษาการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำแนกตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเพศ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริยะคำฟู (2558) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า การจำแนกตามเพศระดับการศึกษาประเภทของบุคลากรประเภทวิชาและตำแหน่งไม่พบความแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน (2552) ได้สรุปจากการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.2 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อายุ นั้น มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์อาจจะจ้องการความมั่นคง มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ที่ต้องการค่าตอบแทนและงานที่ตรงตามความสามารถของตน ซึ่งสอดคล้อง ปุณฺณศรีสมิ์ สังข์เอี่ยม (2558) ได้สรุปจากการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ระบุว่า ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน และยังสอดคล้องกับ ทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน (2552) ได้สรุปจากการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย ระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.3 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญศรีสมิสังข์เยี่ยม (2558) ได้สรุปจากการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ระบุว่า ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาระดับตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนและของ สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ได้สรุปการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจใน (มหาชน) ระบุว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัท การบินไทยฯ มีระบบการสรรหา การจ้างและบรรจุแต่งตั้ง ค่าตอบแทนและสวัสดิการการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม วินัยและการรักษาวินัย และมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อกำหนด เช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานบริษัทการบินไทยฯ ต้องปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายแผน / และการบริหารงานเดียวกัน และลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกัน จึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิดมากนัก จึงสามารถแนะนำกันได้เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ยาวนานกว่าย่อมมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานมากกว่าพนักงานบริษัท ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ได้สรุปการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนที่มีระยะเวลาในการ (มหาชน) ระบุว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานบริษัท การบินไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงจะได้รับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่งหรือเงินพิเศษอื่น ๆ รวมถึงได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานบริษัท การบินไทยฯ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

2.5 พนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีเงินเดือน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าค่าตอบแทนเป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักในควางพอใจในการทำงานของพนักงานในปัจจุบัน ซึ่งหากพนักงานไม่ได้รับค่าตอบแทนเท่าความสามารถของตน อาจจะเกิดความคิดที่จะลาออกเพื่อไปอยู่ในองค์กรที่ให้ค่าตอบแทนได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานของ สุธานี นุกูลอั้งอารี (2555) ได้สรุปการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม (มหาชน) ระบุว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนสูงมักจะอยู่ในระดับผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการระดับสูง ซึ่งจะมีเงินประจำตำแหน่งเพิ่มนอกเหนือจากค่าจ้างที่ได้รับในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยจะได้รับเฉพาะค่าจ้าง แต่เพียงอย่างเดียว และค่าตอบแทนที่ได้รับนั้น ยังไม่มีความเหมาะสมและไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และไปเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า อายุและรายได้ ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะทางดังนี้ **ด้านอายุ:** ให้บริษัทจัดกิจกรรมการอบรมพนักงานให้เข้าใจความแตกต่างของแต่ละช่วงวัย เพื่อการทำงานที่ดี และจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เป็นการการละลายพฤติกรรม **ด้านรายได้:** ควรมีการสอบเลื่อนขั้น จากการประมวลความรู้ ภายในหน่วยงานเพื่อเพิ่มระดับรายได้ จากหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และเพิ่ม โบนัสประจำปีตามผลประกอบการของบริษัท
2. จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่) พบว่า ด้านลักษณะของงาน มีระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่ พนักงานได้ทำงานที่ตรงกับประสบการณ์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึง เสนอแนะทาง ให้บริษัทให้ความรู้เรื่องกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เรื่องเงินสมทบ และจัดกิจกรรมมอบของรางวัล และประกาศนียบัตร เมื่อมีการทำงานครบตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. ควรศึกษาทัศนคติและสิ่งจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท TL จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เอกสารอ้างอิง

- พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จุฑารัตน์ ฉิมมาลี. (2559). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์การต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ :กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- กิตติพัฒน์ ตามาพงษ์. (2559). *ความสุข ความพึงพอใจ ต่อความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงาน กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส).* การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ และกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอื้องฟ้า กายธัญลักษณ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการและ บริโภคเครื่องดื่มร้านสตาร์บัคส์ (Starbucks).* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีย์ โพธิ์ขวัญ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ศูนย์กีฬาของ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐใน กรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา สาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ดวงพร ทวีรัชย์. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง.* วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรรต มรรพจน์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดีแทคของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์การ-บัญชี,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย.* การศึกษาเฉพาะบุคคล บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- รุ่งนภา บังคลัน. (2559). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู กลุ่มโรงเรียนบางบ่อ 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2.* งานนิพนธ์ บริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาลัยบูรพา
- สุธานี นุกูลอั้งอารี. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่.* การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

- วริยะ คำฟู. (2558). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การอาชีวศึกษาในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการ
อาชีวศึกษา) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จันทิมา เรื่องวีรยุทธ. (2557). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์กรต่อผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัด
การทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุพิชญา อูรเคนทร์เนตร. (2553). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจ
ศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุมลมาลย์ เตียวโป้. (2558). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษา
กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงการคลัง. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิตภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- นางสาวอุดมพร ป้องเกียรติชัย. (2560). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักรายภาพบำบัดในคลินิกและ
โรงพยาบาลเอกชน. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บุญศรี สันข์เอี่ยม. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสาย
สนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุธานี นกุลอั้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปิยรัตน์ จำปา. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
ทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา