

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด

Job Satisfaction of Employees at Quality Ceramic Company Limited Lampang Province

ณัฐวิภรณ์ ธิกุล* และเขมกร ไชยประสิทธิ์**

บทคัดย่อ

การการค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง โดยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับพนักงานรายวันทั้งหมด ในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง จำนวน 387 คน โดยผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการประมวลผลด้านสถิติ ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.21 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.61 สถานะภาพสมรส มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 44.96 ส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปถึง 5 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 5,000 ต่อเดือนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 501-1,000 บาท

ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากด้านงาน และมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านผลประโยชน์/สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้จากการทำงานด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านค่าจ้างและมีระดับความพึงพอใจระดับน้อยคือ ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง

ABSTRACT

The objective of this study was to examine job satisfaction of employees at Quality Ceramic Company Limited Hang Chat District, Lampang province. Questionnaires were used as the tool to collect data from 387 daily hired-employees of the studied company. Data obtained were, then, evaluated by the statistics, including frequency, percentage, and mean. The findings presented that most respondents were female (60.21%) in the age under 30 years old (49.61%). They were married and graduated in the secondary school level of education (44.96%). The majority had worked at the studied company for over than a year up to five years. In a month, they received the average amount of income at 10,001-15,000 Baht, plus 501-1,000 Baht as an extra income.

Results of the study on job satisfaction of employees at Quality Ceramic Co., Ltd., Lampang province were shown as follows. In average, respondents rated high level of satisfaction to work itself component, moderate level

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

of satisfaction to components namely benefits, leaders, co-workers, recognition, working condition, organization and management, and pay, and low level of satisfaction to promotion component.

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญ และสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์ประกอบที่พัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ทั้งนี้ เพราะงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อเราได้คัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่ได้หยุดอยู่เพียงเท่านั้น หน่วยงานทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรได้รับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ และพร้อมจะปฏิบัติงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรมากยิ่งขึ้นปัจจุบันการให้ความสำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ 1) การแข่งขันของโลกธุรกิจยุคใหม่ 2) กฎเกณฑ์และข้อกำหนดของรัฐ 3) ความเติบโตด้านเทคโนโลยี 4) ความซับซ้อนขององค์กร 5) การเปลี่ยนบทบาทของฝ่ายบริหาร (วิลาวรรณ รหัสพิศาล, 2554)

ทั้งนี้ อุตสาหกรรมเซรามิกเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ทักษะฝีมือสูงและใช้เวลาในการฝึกอบรมมาก ในขณะที่เดียวกันการเคลื่อนย้ายของพนักงานไปยังโรงงานเซรามิกอื่นได้ง่ายจึงต้องรักษาพนักงานไว้ ถึงแม้ว่าปัจจุบันนี้มีการให้สวัสดิการ ก็ยังคงมีพนักงานลาออกอยู่ ดังนั้นจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทควอลิตี้เซรามิก จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้คงอยู่กับบริษัทอย่างต่อเนื่องและมีความรักในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎี

Blum and Naylor (อ้างใน ภัสพร บุญศิลป์, 2553: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติซึ่งมีผลมาจากงาน และปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Blum & Backman (อ้างใน สมจิต อมินทลาช, 2553: 6) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานที่ทำและหลายปัจจัย เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

Morse (อ้างใน ภัสพร บุญศิลป์, 2553: 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยา หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้จะมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Yoder (อ้างใน สมจิต อมินทลาซ, 2553: 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

Strauss and Sayles (อ้างใน ภัสพร บุญศิลป์, 2553: 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนซึ่งผลตอบแทนคือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2551: 56) อ้างโดย (อารี เพชร ผุด, 2550: 56 อ้างอิงจาก Locke, 1976) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำให้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะที่มีต่องาน อาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจส่งผลทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาจำกัดและงานนั้นควรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงาน และผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือ ผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะ ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณา ที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างการทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ

ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการและการบริหาร

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานรายวันที่ทำงานในบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จำนวนทั้งหมด 387 คน คิดเป็น 100% จากพนักงานทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็นโดยแบ่งออกเป็น 4 แผนก ได้แก่ แผนกการผลิต 1 เป็นแผนกที่เริ่มต้นการผลิตจะมีขั้นตอนที่รับผิดชอบ คือกระบวนการเตรียมดิน กระบวนการเตรียมลูกพิมพ์ กระบวนการขึ้นรูป และกระบวนการเผาปีสกิต มีพนักงานรายวันทั้งสิ้น 147 คน แผนกการผลิต 2 เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการรับผิดชอบผลิตภัณฑ์จากแผนกการผลิต 1 มาทำงานผลิตต่อ ประกอบด้วย กระบวนการชุบและซ่อมเคลือบ กระบวนการเผาเคลือบ กระบวนการคัดเกรด กระบวนการตกแต่งพิเศษ กระบวนการบรรจุและจัดส่ง มีพนักงานรายวันทั้งสิ้น 178 คน แผนกวางแผนการผลิต รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเข้าจ่ายออกจัดเก็บและดูแลรักษาคลังสินค้าสำเร็จรูปและวัตถุดิบมีพนักงานรายวัน 38 คน แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการในการผลิตสูตรดิน และสูตรน้ำเคลือบเซรามิก มีพนักงานรายวัน 24 คน (ทะเบียนสถิติตัวเลขข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด, 2559)

วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากพนักงานรายวันฝ่ายผลิตบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 387 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาพัฒนาจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์เป็นคำถามโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ภูมิลำเนา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการ การบริหาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและหลังจากนั้นผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์

ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) มาทำการวัดความพึงพอใจตามด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลจากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านต่างๆโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating scale ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในระดับและหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กุลนทลี เวชสาร, 2546)

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนั้นแต่ละระดับจะสามารถแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง ความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษารายงานผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด

พนักงานรายวันของบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด พบว่าพนักงานรายวันเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยจำนวนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.21 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.61 มีสถานะภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.95 พนักงานรายวันส่วนใหญ่จบการศึกษา ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 44.96 มีระยะเวลาในการทำงานใน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด เป็นเวลาดังตั้ง 1 ปีขึ้นไปถึง 5 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

54.01 พนักงานรายวันอยู่ในแผนการผลิต 2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.99 มีค่าจ้างต่อเดือน 6,001-10,000 บาท มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.04 มีรายได้ 501-1,000 บาทต่อเดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.96

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด พบว่าพนักงานรายวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คือ ด้านงานส่วนองค์ประกอบที่พนักงานรายวันมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านผลประโยชน์/สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านค่าจ้าง และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ ของพนักงานรายวัน บริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานรายวันบริษัท ควอลิตี้เซรามิก จำกัด จังหวัดลำปาง พบว่ามีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้งหมด 9 ด้านดังนี้

1. **ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง**เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับบริษัทควรจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตำแหน่งงานให้พนักงานเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้า เช่น ปรับเลื่อนระดับพนักงานที่มีศักยภาพให้ไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือทำการปรับเปลี่ยนงาน เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นสำหรับประกอบการพิจารณาศักยภาพพนักงานเป็นต้น

2. **ด้านสภาพการทำงาน**เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องการที่ห้องน้ำมีไม่เพียงพอ ซึ่งปัจจัยย่อยดังกล่าวพบว่าพนักงานเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย บริษัทควรมีการปรับปรุงหรือจัดห้องน้ำให้เพียงพอต่อการใช้งานของพนักงานหญิงเนื่องจากพนักงานเพศหญิงเป็นกลุ่มพนักงานที่มีจำนวนมากกว่าเพศชาย

3. **ด้านหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา**เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องผู้บังคับบัญชาใช้เกณฑ์ในการพิจารณา ตัดสินปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างยุติธรรม ชัดเจน และเหมาะสม บริษัทควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่เป็นตำแหน่งผู้บังคับบัญชา โดยการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการคน การสั่งงาน ตลอดจนทักษะ ให้กับพนักงานระดับบังคับบัญชา เพิ่มเติม

4. **ด้านค่าจ้าง**เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องเงินโบนัสประจำปีที่ได้รับมีความเหมาะสม เนื่องจากปัจจัยย่อยดังกล่าวเกี่ยวข้องกับนโยบายการจ่ายโบนัสประจำปี เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจให้มากขึ้น บริษัทควรกำหนดหรือประกาศนโยบายการและเกณฑ์จ่ายโบนัสประจำปีให้พนักงานได้รับทราบภายในรอบปีทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานเข้าใจและเห็นเป็นรูปธรรมก่อนการพิจารณาปรับค่าจ้างและโบนัส

5. **ด้านการยอมรับ**เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เรื่องงานที่ทำอยู่ทำให้มีโอกาสเป็นคนที่มีความสำคัญต่อสายตาคอนอื่น บริษัทควรจัดให้มีการยกย่อง เชิดชูแก่พนักงานที่ทำดีหรือทำคุณประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะเกิด

ความภูมิใจว่าตนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เช่น กิจกรรมพนักงานดีเด่นประจำเดือนที่ทำงานได้ตามเป้าหมายหรือเกินเป้าหมายที่ทางบริษัทตั้งไว้ เป็นต้น

6. ด้านนโยบายการจัดการและการบริหารบริษัท ให้ความสำคัญในด้านนโยบาย เป้าหมายและการบริหารจัดการของบริษัท ทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่อง ความเหมาะสมด้านเกณฑ์ที่ใช้เป็นตัววัดความสามารถในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของบริษัท ดังนั้นบริษัทจึงควรมุ่งเน้นในการพิจารณานโยบายที่เกี่ยวกับความชัดเจนในการกำหนดเกณฑ์พิจารณาการปรับเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน

7. ด้านเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องเป้าหมายการทำงานร่วมกันตามที่บริษัทต้องการ ดังนั้นเพื่อให้พนักงานบรรลุถึงเป้าหมายร่วมกันในองค์กร บริษัทควรสร้างความรู้สึกที่พนักงานทุกคนในองค์กรเป็นพวกเดียวกัน เช่นจัดกิจกรรมสันทนาการให้พนักงานทุกคนได้พบปะทำกิจกรรมร่วมกัน

8. ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องความเหมาะสมของสวัสดิการ ค่าแรงพิเศษ (ค่างานหนัก ค่าทักษะ ประสิทธิภาพ) ที่บริษัทจัดให้ ซึ่งปัจจัยย่อยดังกล่าวเป็นการกำหนดสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด บริษัทควรดำเนินการจัดอบรมชี้แจงให้พนักงานรับทราบเงื่อนไขต่าง ๆ ของสวัสดิการดังกล่าวให้เข้าใจสอดคล้องตรงกัน เพื่อเป็นจากจูงใจในการปฏิบัติงานพิเศษต่าง ๆ ที่บริษัท กำหนดเป็นพิเศษ

9. ด้านงาน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยที่พนักงานพึงพอใจน้อยที่สุด คือเรื่องคิดว่าประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานบริษัทควรกำหนดลักษณะงานให้กับทุกตำแหน่งงาน และสร้างความมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในแต่ละหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นเป้าหมายประจำหน่วยงานโดยดูจาก Job Description ของพนักงาน

ทั้งนี้ผู้ศึกษายังมีข้อเสนอแนะในประเด็นอื่นอีก 3 ประเด็น โดยทำการแยกศึกษาความพึงพอใจแยกตามเพศระยะเวลาในการทำงาน และแผนก ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ข้อเสนอแนะแยกตามเพศ พบว่าเพศชายโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับที่น้อยในด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่ออัตราการลาออกของพนักงานเพศชาย เพราะจากข้อมูลที่ศึกษานั้นเห็นได้ว่าพนักงานเพศชายจำนวนทั้งหมด 154 คนให้ความพึงพอใจในโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถ และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การฝึกอบรมเพิ่มเติมส่งผลให้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับความพึงพอใจที่น้อยบริษัทควรจัดให้มีการส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานให้กับพนักงานเพศชายในแต่ละตำแหน่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตำแหน่งงานให้พนักงานเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงาน เช่นปรับเลื่อนระดับพนักงานที่มีศักยภาพให้ไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือทำการปรับเปลี่ยนงานเพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นสำหรับประกอบการพิจารณาศักยภาพพนักงาน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะแยกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงทุกช่วงระยะเวลาในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยคือโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถพนักงานทุกคนภายในบริษัทได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียมกันทุกส่วนงานการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การฝึกอบรมเพิ่มเติมส่งผลให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการศึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานงานที่ทำอยู่ไม่สามารถทำให้

ได้รับความก้าวหน้าเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนมีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทควรจัดให้มีการส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานให้กับพนักงานทุกช่วงอายุ ให้เล็งเห็นถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเช่นปรับเปลี่ยนระดับพนักงานที่มีศักยภาพให้ไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือทำการปรับเปลี่ยนงานเพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นสำหรับประกอบการพิจารณาศักยภาพพนักงานเป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะแยกตามแผนก พบว่า ทุกแผนกมีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าทุกปัจจัยย่อยคือโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามความสามารถพนักงานทุกคนภายในบริษัทได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียมกันทุกส่วนงานการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การฝึกอบรมเพิ่มเติมส่งผลให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานงานที่ทำอยู่ไม่สามารถทำให้ได้รับความก้าวหน้าเส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานมี ความชัดเจนมีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้ก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทควรจัดให้มีการส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานให้กับพนักงานทุกแผนก ให้เล็งเห็นถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเช่นปรับเปลี่ยนระดับพนักงานที่มีศักยภาพให้ไปทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือทำการปรับเปลี่ยนงาน เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นสำหรับประกอบการพิจารณาศักยภาพพนักงานเป็นต้น

ข้อเสนอแนะดังกล่าวมานี้ได้มาจากผลการศึกษาจากแบบสอบถาม ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานในบริษัทได้ ซึ่งหากบริษัทนำวิธีการไปทดลองปฏิบัติและกำหนดเป็นมาตรฐานของการทำงานแล้วจะสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงานให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง

บรรณานุกรม

- จำรูญศักดิ์ พรหมจรรย์. (2557). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัทเทสตีฟรุ้ด จำกัด จังหวัดลำปาง*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พรเลิศ รุ่งเรือง. (2556). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วิชาการ.คอม. (2557). *ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์*. สืบค้นจาก <http://www.vcharkarn.com/lesson/1651>
- ศุภณัฐ ยาสมุทร. (2554). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อริยา คูหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์*. ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- Martilla & James. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.