

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด

ผู้เขียน ว่าที่ร้อยตรีหญิงอัจฉราพร อินทไชย

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญา กำศิริพิมาน

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรของพนักงานบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด จำนวน 37 คน ประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายการขาย รวม 16 คน ได้แก่ ผู้จัดการที่ปรึกษาการขาย หัวหน้าที่ปรึกษาการขาย ที่ปรึกษาการขาย ลูกค้าสัมพันธ์ฝ่ายการขาย การตลาดและบัญชี 2) ฝ่ายศูนย์บริการ รวม 21 คน ได้แก่ ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าศูนย์บริการ อะไหล่ ล้างรถ ชุรกร และการเงิน ลูกค้าสัมพันธ์ฝ่ายศูนย์บริการ ช่างรถเล็ก ช่างรถใหญ่และรับรถ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการสรุปผลของการศึกษาดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด พบว่า

1.1 พนักงานบริษัทอีซูซุ ลำปาง จำกัด มีความพึงพอใจด้านการทำงานต่อปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานและปัจจัยด้านความเจริญเติบโต

1.2 พนักงานบริษัทที่ชู้ชู่ ล่าปาง จำกัด มีความพึงพอใจด้านการทำงานต่อปัจจัยค่าจ้างในการทำงานในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมดูแล ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพของการทำงานและปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2. แนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร คือ

2.1 ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ประกอบด้วย การได้รับขวัญและกำลังใจตลอดจนความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา การปรับค่าจ้างและขึ้นเงินเดือน การพิจารณาการให้โบนัสและการส่งเสริมให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในการทำงานและการศึกษาต่อ

2.2 ปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือปัจจัยค่าจูง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ประกอบด้วย การเพิ่มปริมาณเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความจริงใจทำให้ไม่มีความสุขในการทำงาน และการเพิ่มจำนวนพนักงานให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

**Independent Study Title** Job Satisfaction of Employees at Isuzu Lampang Company, Limited

**Author** Acting 2nd Lt. Women Atcharaporn Inthachai

**Degree** Master of Education (Vocational Education)

**Independent Study Advisor** Assoc. Prof. Dr. Kanya Kumsiripiman

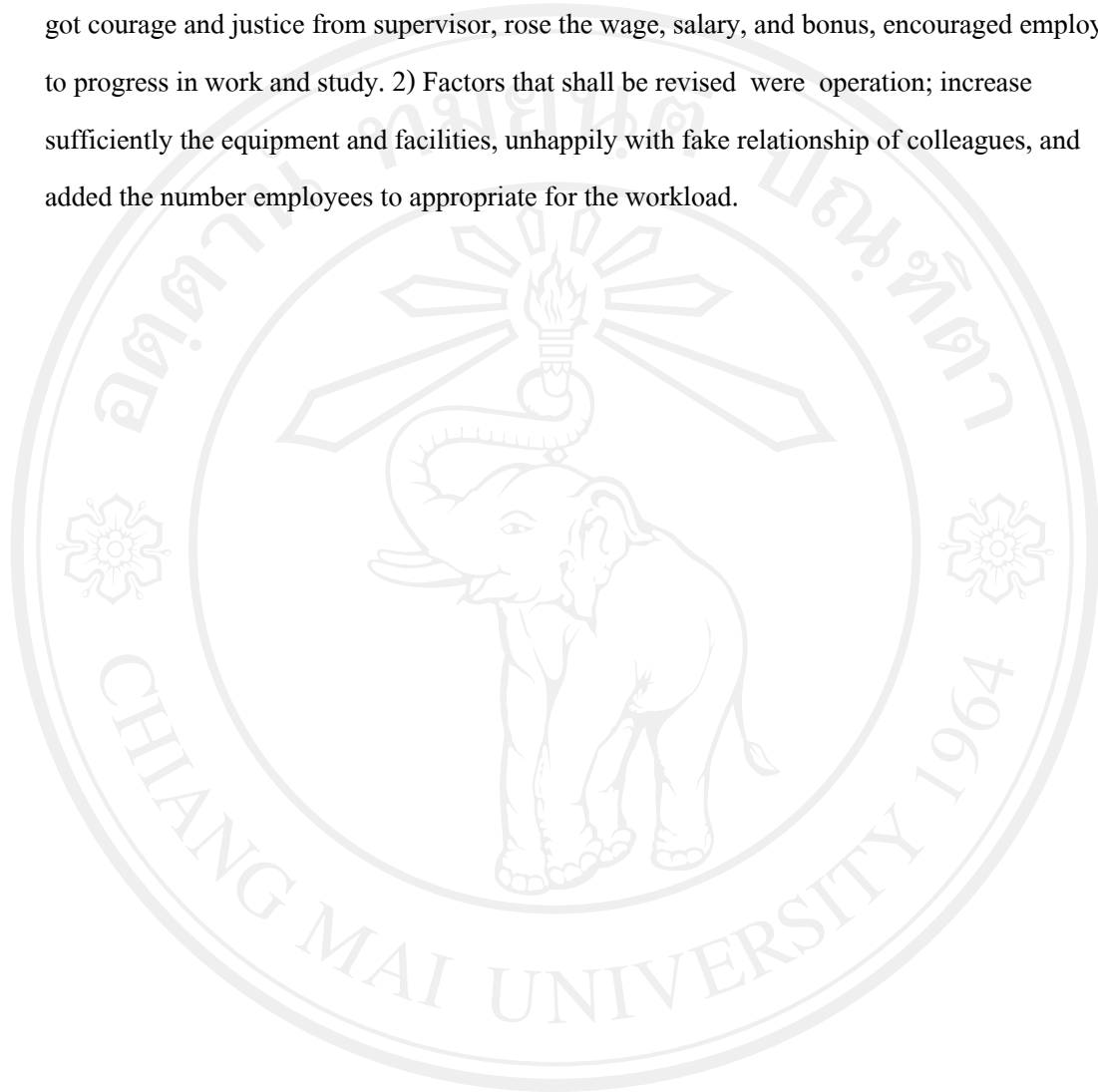
### ABSTRACT

The purpose of the independent study of “Job Satisfaction of Employees at Isuzu Lampang Company, Limited,” was study about the satisfaction in working and the processes to develop employees in ILCL. The target group in this study was 37 ILCL employees; 16 Sales consisted of sales manager, head of sales, sales, customer sales, marketing, and accounting and 21 Customer Service Center consisted of service center manager, head of service concluded parts department and , car assistant, administration and finance, customer support center, mid-size pickup truck’s mechanic, truck’s mechanic and valet parking attendant. The research instrument was questionnaire; the data was analyzed by using percentage, mean, and standard deviation and presented by table captions.

The results of the study were concluded as follows:

1. The satisfactions of Isuzu Lampang Company, Limited’s employees to their job, were found that 1) the employees’ satisfaction in term of motivation factors; factors of working achievement, recognition, work practicing, and responsibility were at the high level and advancement and growth were at the medium level. 2) the employees’ satisfaction in term of maintenance factors; relationship with subordinates were at the highest level, relationship with peers were at the high level, and company policy and administration, supervision, relationship with supervisor, working condition and salary were at the medium level.

2. The processes to develop employees in Isuzu Lampang Company, Limited were found that 1) Factors that caused the motivation or stimulation to work were salaries and welfare; got courage and justice from supervisor, rose the wage, salary, and bonus, encouraged employees to progress in work and study. 2) Factors that shall be revised were operation; increase sufficiently the equipment and facilities, unhappily with fake relationship of colleagues, and added the number employees to appropriate for the workload.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved