

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

บทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปราย ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด” ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 มีช่วงอายุระหว่าง 20 - 25 ปีจำนวน 58 คน คิดเป็นคิดเป็นร้อยละ 41.4 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 90.7 มีอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 ส่วนใหญ่พนักงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ 77.9 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมในระดับมาก ทั้งนี้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 13 ปัจจัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย และมีความพึงพอใจระดับน้อย 1 ปัจจัย ซึ่งเมื่อแบ่งปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 2 ด้านสามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 2.1 ด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานทั้งหมด 5 ด้านพนักงานบริษัท เฟิสต์ดรีก จำกัดมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆเพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงาน และได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ การได้รับโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ การได้รับความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีโอกาสรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้นหรือท้าทายความสามารถ และการได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาในงานของตนสำเร็จ ความสำเร็จในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในงาน และความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

ด้านการยอมรับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความภูมิใจในอาชีพ การได้รับความไว้วางใจในงานและได้รับมอบหมายหน้าที่สำคัญ การยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากหัวหน้างาน และการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากบริษัท

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ งานที่ทำท้าทายความสามารถ งานที่ทำมีความน่าสนใจ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมี งานที่ทำตรงกับความถนัด และงานที่ทำตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษา

ตอนที่ 2.2 ด้านปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์

จากการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ทั้งหมด 11 ด้านพนักงานบริษัท เฟิสท์ครีก จำกัดมีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ปัจจัย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ปัจจัย และมีความพึงพอใจระดับน้อย 1 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ด้านสถานะทางอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ เป็นงานที่มีความสำคัญกับบริษัท เป็นงานที่ยอมรับของสังคม มีความภาคภูมิใจในอาชีพ เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี และมีความพึงพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความมั่นคงของบริษัทมี ภาพพจน์ชื่อเสียงของบริษัทและขนาดธุรกิจของบริษัทมี และความมั่นคงของหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความสนิทสนม ความจริงใจ ความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือทั่วไปจากหัวหน้างาน ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน การวางตัวของหัวหน้างานต่อพนักงาน ความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของพนักงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ การช่วยเหลือกันให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความจริงใจ ความสนิทสนม การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความจริงใจ ความสนิทสนม การปรึกษาหารือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การช่วยเหลือกันให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และการร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ หัวหน้างานให้คำแนะนำในการทำงาน ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา สามารถเสนอแนะแนวทางใหม่เพื่อปรับใช้ในงาน และการสั่งงานหรือการมอบหมายงานมีความชัดเจน

ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ บรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงาน จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน เครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความอบอุ่นในครอบครัวที่ส่งผลต่อความพร้อมในการทำงาน ครอบครัวเข้าใจและสนับสนุนในการทำงานความเป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น สภาพสังคม แวดล้อม ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน และมีเวลาเพียงพอในการดูแลตนเองและครอบครัว

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อทำงานได้สำเร็จ มีความเสมอภาคและยุติธรรมในการปรับตำแหน่ง และมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานชัดเจน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้

มี นโยบายการบริหารจัดการและการควบคุม นโยบายพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง นโยบายด้านสวัสดิการ และนโยบายการปรับเงินเดือนประจำปี

ด้านค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อย โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน เงินโบนัสประจำปี ค่าล่วงเวลา การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี และสวัสดิการทางสังคม เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 3.1 จำแนกตามข้อมูลด้านอายุการทำงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงานดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี 3.52 อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี

ด้านการยอมรับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากคือ อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากคือ อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปีมี และอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงานเมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงานดังนี้

ด้านสถานะทางอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงาน

ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปีมี อายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี และอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

ด้านค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามอายุการทำงาน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ระดับอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ อายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี อายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป และอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี

ตอนที่ 3.2 จำแนกตามข้อมูลด้านระดับตำแหน่งงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างและไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงานดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากคือ ระดับปฏิบัติการ พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ระดับหัวหน้างาน

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

ด้านการยอมรับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงานเมื่อจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน

ด้านสถานะทางอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างาน

ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากคือ ระดับปฏิบัติการ พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ระดับหัวหน้างาน

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากคือ ระดับหัวหน้างาน พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ระดับปฏิบัติการ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน

ด้านค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามระดับตำแหน่งงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3.3 จำแนกตามข้อมูลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างและไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท

ด้านความรับผิดชอบ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000

บาทขึ้นไป รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

ด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

ด้านการยอมรับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงานเมื่อจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยในแต่ละปัจจัยแตกต่างกันและไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

ด้านสถานะทางอาชีพ พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจ

เฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท

ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากคือ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท

ด้านนโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยไม่แตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ รายได้

ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป

ด้านค่าตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับดังนี้ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ถึง 20,000 บาท พนักงานที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้ รายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป และรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ถึง 15,000 บาท

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด เป็นการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมากทั้งหมด 5 ปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ในด้านความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมสอดคล้องกับการศึกษาของอภิวัฒน์ มหาวังษ์ (2549) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษพบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิ่นณวิษญ์ จิตเมธีพงษ์ (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ

บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท ฟูทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากแต่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ในด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยแต่ละปัจจัยเรียงลำดับ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอภิวันท์ มหาวังษ์ (2549) ซึ่งพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมากที่สุดหมดเรียงลำดับดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่ทำ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิ่นฉวีวิทย์ จิตเมธิพงษ์ (2552) ซึ่งพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด 4 ปัจจัยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ซึ่งพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับนับถือ

ผลการศึกษาปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะค่าจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก 8 ปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง 2 ปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านนโยบายและการบริหารงาน และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับน้อย 1 ปัจจัยคือ ด้านค่าตอบแทน

ในด้านความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมสอดคล้องกับการศึกษาของอภิวันท์ มหาวังษ์ (2549) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ใน

เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปัทมวิษณุ จิตเมธีพงษ์ (2552) ซึ่งทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยคำจูนในการทำงานของบริษัท โนวาร์ติส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคำจูนในการทำงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท บิวส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่ากลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตพนักงานให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากแต่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

ในด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยแต่ละปัจจัยเรียงลำดับไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอภิวันท์ มหาวัจน์ (2549) ซึ่งพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก 10 ปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการบริหารงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยย่อยด้านโอกาสในการเติบโตก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปัทมวิษณุ จิตเมธีพงษ์ (2552) ซึ่งพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด 10 ปัจจัยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ซึ่งพบว่าปัจจัยพนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคง ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา

จากการศึกษาของปัทมวิษณุ จิตเมธีพงษ์ (2552) เรื่องความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โนวาร์ติส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อทั้งปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยคำจูนในการทำงาน

อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมากกว่าทั้งการศึกษานี้ การศึกษาของมหาวิทยาลัย (2549) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาของปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท บิวท์ส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนืออย่างชัดเจน ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่บริษัท โนวาร์ติส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติที่เกิดจากการควบรวมกิจการของ 2 บริษัท ดำเนินกิจการในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2539 จึงมีรูปแบบและนโยบายการบริหารงานที่เหมาะสมกับองค์กรและพนักงานในองค์กร มีการจูงใจการทำงานที่เหมาะสมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุด

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัด” ผู้ศึกษาได้ค้นพบประเด็น ดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัดมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ในการทำงานในระดับมาก ปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ด้านค่าตอบแทน โดยปัจจัยย่อยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อย 4 ด้านเรียงลำดับดังนี้ เงินโบนัสประจำปี ค่าล่วงเวลา การปรับขึ้นเงินเดือนประจำปี และสวัสดิการทางสังคม

2. จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัดมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ในการทำงานในระดับมาก ยังมีปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเท่ากับ 2 ปัจจัยคือ ด้าน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านนโยบายการบริหารงาน

โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าสำหรับปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทั้ง 3 ด้านเรียงลำดับดังนี้ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเมื่อทำงาน ได้สำเร็จ มีความเสมอภาคและยุติธรรมในการปรับตำแหน่ง และมีการกำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานชัดเจน สำหรับปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน มีปัจจัยย่อยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง 4 ด้านเรียงลำดับดังนี้ นโยบายบริหารจัดการและการควบคุม นโยบายการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง นโยบายด้านสวัสดิการ และนโยบายการปรับเงินเดือนประจำปี

3. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัดมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมาก โดยปัจจัยที่พนักงานมีความพึง

พอใจเฉลี่ย 2 ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงานที่ทำตามลำดับ

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่าสำหรับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีปัจจัยย่อยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง 2 ด้านเรียงลำดับดังนี้ การยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากหัวหน้างาน และการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากบริษัท สำหรับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่มีปัจจัยย่อยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลาง 2 ด้านเรียงลำดับดังนี้ งานที่ทำตรงกับความถนัด และงานที่ทำตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

4. จากผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ครีก จำกัด เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีอายุการทำงานอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

- ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปีและอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีอายุการทำงานอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านค่าตอบแทน พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่ถึง 3 ปี พนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย ขณะที่พนักงานที่มีอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปีมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีอายุการทำงานอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานในกลุ่มนี้มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานอื่นๆ อย่างชัดเจนคือ จำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน

5. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่งงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ครีก จำกัด เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยด้านต่างๆ ดังนี้

- ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าพนักงานในระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการชัดเจนคือ ได้รับการสนับสนุนในเรื่องของงานที่ปฏิบัติ

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจในระดับมาก

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่าพนักงานในระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการชัดเจนคือ ครอบคลุมเข้าใจและสนับสนุนในการทำงาน และการมีเวลาเพียงพอในการดูแลครอบครัว

6. จากผลการศึกษพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เพศที่ตรงกัน จำกัด เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยด้านต่างๆดังนี้

- ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ ชัดเจนคือ ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ และ ความสำเร็จในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา

- ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทและมีรายได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ ชัดเจนคือ การยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากหัวหน้างาน และการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากบริษัท ในขณะที่ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ ชัดเจนคือ การยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน และความภูมิใจในอาชีพ

- ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านค่าตอบแทน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท และมีรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับน้อย ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ ชัดเจนคือ การวางตัวของหัวหน้างานต่อพนักงาน และความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท และรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานกลุ่มนี้มีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ ชัดเจนคือ บรรยากาศในการทำงาน และเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวก

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการชัดเจนคือ ครอบครัวยุติธรรมและสนับสนุนในการทำงาน และการมีเวลาเพียงพอในการดูแลครอบครัว

- ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยกว่าในระดับปานกลาง ขณะที่พนักงานที่มีระดับในรายได้เฉลี่ยอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่ทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการชัดเจนคือ การสั่งงานหรือการมอบหมายงานมีความชัดเจน และสามารถเสนอแนะแนวทางใหม่เพื่อปรับใช้ในงาน

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับมาก ยังมีปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมากเป็น 2 ปัจจัยสุดท้าย และพนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขศาสตร์ในการทำงานในระดับมาก แต่ยังมีปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับปานกลางเท่ากัน 2 ปัจจัย และปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อย 1 ปัจจัย ประกอบกับการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ

พนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน ระดับการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ 5 ด้านเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านค่าตอบแทน

- บริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด ใช้ Balanced Scorecard และดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายเดือนและรายปี เพื่อประกอบการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี โดยมีการกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกสาขา และแยกตามฝ่ายสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ (บริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด, 2551) ดังนั้นบริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการตัวแทนจากทุกฝ่ายและทุกสาขาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมดัชนีวัดผลสำเร็จให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ได้แก่ กรณีพนักงานขายระดับปฏิบัติการประจำสาขา จากเดิมดัชนีวัดผลสำเร็จ วัดจากความสามารถในการทำยอดขายต่อบิล ควรเพิ่มเติมดัชนีวัดผลสำเร็จอื่นๆ ยกตัวอย่างเช่น จำนวนลูกค้าที่เข้าร้านต่อวัน เนื่องจากการวัดการทำยอดขายต่อบิลเพียงอย่างเดียว นั้นสะท้อนผลสำเร็จของงานได้ถูกต้องน้อยกว่าการวัดความสามารถในการทำยอดขายต่อบิลควบคู่กัน

- ด้านค่าล่วงเวลา ทางบริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด ไม่มีนโยบายการจ่ายค่าล่วงเวลาให้แก่พนักงาน เนื่องจากมีการทำงานเป็นกะเวลา หากมีชั่วโมงการทำงานเกินจะใช้วิธีชดเชยโดยการให้ออกงานก่อนเวลา โดยเวลาทำงานคิดรวมเป็นชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ (บริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด, 2553) บริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด ควรกำหนดนโยบายเรื่องการจ่ายค่าล่วงเวลาเพื่อเป็นทางเลือกแก่พนักงานที่มีความสามารถและกระตือรือร้นไปเสริมการทำงานในสาขาที่มีความยากมากกว่าสาขาอื่นๆ ในชั่วโมงเร่งด่วน ซึ่งจะสามารถลดจำนวนพนักงานที่ต้องประจำอยู่แต่ละสาขาในเวลาที่ไม่ใช่ชั่วโมงเร่งด่วนได้

- ด้านสวัสดิการ การเพิ่มสวัสดิการแก่พนักงานในเรื่องที่ไม่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายขององค์กรแต่สามารถสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานได้ เช่น การเพิ่มวันลาพักร้อนประจำปีจากเดิมคงที่ 6 วันต่อปี เป็นมีจำนวนวันลาพักร้อนเพิ่มขึ้นตามอายุการทำงาน และการเพิ่มวันลากรณีคลอดบุตรจากเดิม 30 วัน เป็น 90 วันตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ปี 2541 (สำนักงานประกันสังคม, 2552: ออนไลน์) เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

- โครงสร้างตำแหน่งงานของบริษัท เฟสท์ดรีก จำกัด มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยตามความเห็นของผู้บริหารระดับสูงและตามความสามารถของพนักงานในเวลานั้นๆ เช่น การ

โอนย้ายพนักงานขายจากสาขาหนึ่งไปสาขาหนึ่งทันทีโดยไม่ถามความสมัครใจ พนักงานจึงไม่มีความมั่นใจในความก้าวหน้าหากสามารถทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้ไม่มีเป้าหมายในชีวิตการทำงาน และพร้อมที่จะออกจากองค์กรเมื่อมีองค์กรอื่นที่ให้ความมั่นใจได้มากกว่า ผู้ศึกษาเสนอให้กำหนดโครงสร้างตำแหน่งงานเป็นมาตรฐาน ไม่ผันแปรตามการเปลี่ยนแปลงจากทั้งภายนอกและภายในองค์กร หากพนักงานในตำแหน่งงานเดิมลาออกควรสรรหาพนักงานในองค์กรที่มีความสามารถตามความสมัครใจ เพื่อให้เกิดความชัดเจนทั้งหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งงานและการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

- สิทธิและอำนาจในการปรับตำแหน่งงานจำกัดเพียงผู้บริหารระดับสูงเพียงไม่กี่คน (แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์ บริษัท เฟิสท์ครีค จำกัด, 2553: สัมภาษณ์) การปรับตำแหน่งงานควรเป็นการพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่ายบุคคล และหัวหน้าโดยตรงของพนักงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการปรับตำแหน่งงาน ทำให้พนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรม และได้รับโอกาสและสิทธิเท่าเทียมกัน

3. ปัจจัยด้านหรือปัจจัยอุตสาหกรรมด้านนโยบายการบริหารงาน

- บริษัท เฟิสท์ครีค จำกัด มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารงานจากการบริหารแบบครอบครัวมาสู่การบริหารแบบบริษัท ทำให้พนักงานบางส่วนยังยึดติดกับนโยบายแบบเดิม ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรชี้แจง ทำความเข้าใจกับพนักงานในทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ให้เข้าใจถึงรูปแบบการบริหารงานของบริษัท และให้โอกาสพนักงานในการเสนอแนะความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ระดับปฏิบัติงานขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

- นโยบายฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ บริษัท เฟิสท์ครีค จำกัด ควรยึดนโยบายฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ทางวิชาการแบบเดิมไว้โดยเพิ่มเติมการฝึกอบรมในด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านความเป็นเลิศในงานขาย เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้อัตราการลาออกของพนักงานลดลง องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่มีทั้งความรู้และประสบการณ์ไว้ได้ และเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง

4. ปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

- พนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงานไม่ถึง 1 ปี เป็นพนักงานกลุ่มที่อยู่ในช่วงฝึกทดลองงานซึ่งเข้ารับการอบรมวิชาการทางเภสัชศาสตร์ในทางทฤษฎี (บริษัท เฟิสท์ครีค จำกัด, 2553) ยังไม่ได้รับการประเมินผ่านงาน และพนักงานที่ได้รับการประเมินผ่านงานบรรจุเป็นพนักงานแล้วแต่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากทั้ง

บริษัทและหัวหน้างานย่อมขึ้นกับความคาดหวังที่พนักงานกลุ่มนี้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ แต่อาจไม่สอดคล้องกับระยะเวลาในการอบรมวิชาการและการเรียนรู้ปฏิบัติงานจริง ดังนั้นบริษัทควรเพิ่มการสอนงานแบบ On The Job Training โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายหรือผู้จัดการสาขาเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการสอนการปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานแก่พนักงานกลุ่มนี้ให้ได้ตามมาตรฐานของหัวหน้างานและของบริษัท เมื่อพนักงานกลุ่มนี้ได้เรียนรู้โดยสัมผัสงานที่ปฏิบัติอย่างแท้จริงจะทำให้ข้อผิดพลาดในการทำงานลดลง นำไปสู่การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากทั้งบริษัทและหัวหน้างาน

- พนักงานกลุ่มอื่นๆ ที่ผ่านการประเมินและบรรจุเป็นพนักงานของบริษัทแล้วนั้น การจัดประชุมกลุ่มย่อยของพนักงานแต่ละฝ่าย นอกเหนือจากการประชุมหัวหน้าหน่วยกับผู้บริหารระดับสูงซึ่งจัดประจำทุกต้นเดือน โดยหัวหน้าฝ่ายหรือผู้จัดการสาขาจะทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประเมินการทำงานของกันและกัน พนักงานแต่ละคนจะทราบถึงจุดบกพร่องของตนเองและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอันจะนำไปสู่การยอมรับในการทำงานซึ่งกันและกัน

5. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

- นอกจากการทำงานในส่วนของสำนักงานใหญ่ซึ่งมีการแบ่งแผนกงานชัดเจนและรับพนักงานตามความรู้ที่ได้เรียนมาหรือความถนัดแล้ว ในส่วนของสาขาต่างๆ ซึ่งเป็นตำแหน่งพนักงานขายนั้นตามไปกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) บริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด มีนโยบายรับพนักงานจากทุกสาขาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า แล้วเข้ามาอบรมให้ความรู้ทางเภสัชศาสตร์ขั้นพื้นฐาน (บริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด, 2553) เนื่องจากการปฏิบัติงานในสาขานั้นมีเภสัชกรผู้จัดการสาขาปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาทำการเพื่อควบคุมการจ่ายยาทั้งหมด ดังนั้นพนักงานที่เข้ามาทำงานในส่วนนี้ไม่ถึง 1 ปีจึงมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยเนื่องจากอาจไม่ตรงความถนัดและความรู้ที่ได้เรียนมา ดังนั้นบริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด ควรพิจารณารับพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับด้านงานขายและการบริการเป็นพิเศษ แล้วให้ฝ่ายวิชาการอบรมความรู้ทางเภสัชศาสตร์เพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานกลุ่มนี้มีความท้าทายที่จะทำงานให้สำเร็จ

- พนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติลดลง ทั้งนี้อาจเนื่องจากเริ่มมีความรู้สึกรื่องานที่ปฏิบัติมีความน่าเบื่อ ลดลง หรือไม่มีเป้าหมายในการทำงานที่ทำทลายความสามารถ บริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด ควรท้าทายพนักงานกลุ่มนี้ด้วยเป้าหมายที่สูงขึ้น ยกตัวอย่างเช่น จากเดิมพนักงานที่ไม่ได้จบการศึกษาด้านเภสัชศาสตร์โดยตรงจะไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งขึ้นถึงในระดับผู้จัดการสาขาได้ การเปิดโอกาสให้พนักงานที่ไม่ได้เรียนจบทางด้านเภสัชศาสตร์แต่มีความสามารถมีโอกาสก้าวขึ้นไปจนถึงตำแหน่ง

ผู้จัดการสาขาจะเป็นการทำทนายพนักงานกลุ่มนี้ให้มีความกระตือรือร้นที่จะประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งนอกจากจะทำให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved