

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เครือทิวทรัพย์กรุ๊ป จังหวัด เชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือทิวทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถามพนักงานฝ่ายสำนักงานและพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 97 คน และศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) วัดระดับความ พึงพอใจโดยใช้มาตราประมาณค่า (Rating Scales) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละ ระดับ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือทิวทรัพย์กรุ๊ป จังหวัด เชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเครือทิวทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.95 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 35.05 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการเป็นร้อยละ 82.47 และเป็นพนักงานสำนักงานร้อยละ 17.53 พนักงานส่วนใหญ่เป็นที่มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 36.08 รองลงมาอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.77 พนักงานมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 62.89 รองลงมาโสดคือ ร้อยละ 32.99 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าป.6 มากที่สุด ร้อยละ 34.02 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 27.84 มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.93 รองลงมาคืออายุงาน 1-2 ปี และ 3-4 ปี ร้อยละ 27.84 มี รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 39.18 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 34.02 และส่วนใหญ่มีรายได้อื่นๆต่อเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท ร้อยละ 60.82 รองลงมาคือ รายได้อื่นๆ 1,001- 3,000 บาท ร้อยละ 23.71

ส่วนที่ 2 ข้อมูลศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัด เชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับการจูงใจที่เป็นปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ความน่าสนใจของงาน

ปัจจัย ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ มีอิสระในการทำงานไม่ควบคุมมากเกินไป

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ เมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้าน โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรก คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

2.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวกับการจูงใจที่เป็นปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และ ตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอ้อมนัย ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และ ด้านสภาพการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านนโยบาย และการบริหารของบริษัทและ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง

ปัจจัยงาน ด้านชีวิตส่วนตัว พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ คนในครอบครัวเห็นด้วยและเข้าใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียง

ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ มีความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ จำนวนชั่วโมงที่ทำงานในแต่ละวันเหมาะสม

ปัจจัยงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลางอันดับแรก คือ มีการกำหนดข้อบังคับ วิธีการทำงาน หรือวิธีการบริหารงานขององค์กรอย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก คือ การจัดงานประจำปี เช่น ปีใหม่ สงกรานต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยกระตุ้น จำแนกตามเพศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นในระดับที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ เมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความน่าสนใจของงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

3.2 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอนามัย จำแนกตามเพศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยในระดับที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ลำดับรองลงมาคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้สิทธิลาิจ ลาป่วย ลาพักร้อน

พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือน

3.3 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยกระตุ้น จำแนกตามประเภทพนักงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ทั้งประเภทพนักงานสำนักงานและประเภทพนักงานปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยกระตุ้น ที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานประเภทพนักงานสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรก คือ มีอิสระในการทำงานไม่ควบคุมมากเกินไป และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีหลักเกณฑ์การเลื่อนขั้นตำแหน่งชัดเจน

พนักงานประเภทพนักงานปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรก คือ ความน่าสนใจของงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

3.4 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอนามัย จำแนกตามประเภทพนักงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ทั้งประเภทพนักงานสำนักงานและประเภทพนักงานปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยอนามัย ที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานประเภทพนักงานสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรก คือ ความผูกพันต่อที่ทำงานจนเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต และมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร

พนักงานประเภทพนักงานปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้สิทธิลาจิจ ลาป่วย ลาพักร้อน

3.5 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยกระตุ้น จำแนกตามอายุการทำงานในปัจจุบัน

พนักงานที่มีอายุการทำงานทุกช่วง มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยกระตุ้น ในระดับที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความน่าสนใจของงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

พนักงานที่มีการศึกษาพนักงานมีอายุการทำงาน 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ มีอิสระในการทำงานไม่ควบคุมมากเกินไป และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

พนักงานมีอายุการทำงาน 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความน่าสนใจของงาน และมีความพึงพอใจในระดับมากค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

พนักงานมีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความน่าสนใจของงานและมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งชัดเจน

3.6 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอนามัย จำแนกตามอายุการทำงานในปัจจุบัน

พนักงานที่มีอายุการทำงานทุกช่วง มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยอนามัย ในระดับที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้สิทธิลา กิจ ลาป่วย ลาพักร้อนและบริษัทมีเงินช่วยเหลือเมื่อมีคนในครอบครัวเสียชีวิต

พนักงานที่มีการศึกษาพนักงานมีอายุการทำงาน 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริษัทมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

พนักงานมีอายุการทำงาน 3-5 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ คนในครอบครัวเห็นด้วยและเข้าใจในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีอย่างเพียงพอ การให้สิทธิลา กิจ ลาป่วย ลาพักร้อน

พนักงานมีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านชีวิตส่วนตัวและ ด้านตำแหน่งงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ตำแหน่งงานมีความสำคัญกับบริษัทและมีความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน และมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องมือ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกมีอย่างเพียงพอ การให้สิทธิลา กิจ ลาป่วย ลาพักร้อน

3.7 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยกระตุ้น จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแต่ละช่วง มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยกระตุ้น ในระดับที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 -10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ความน่าสนใจของ และมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากองค์กร

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกระตุ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือความน่าสนใจของงานและมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งชัดเจน

3.8 ความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยอเนกมัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแต่ละช่วง มีระดับความพึงพอใจในส่วนปัจจัยอเนกมัย ในระดับที่แตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอเนกมัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน และมีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริษัทมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล และการให้สิทธิลา กิจ ลาป่วย ลาพักร้อน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 -10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรก คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริษัทมีเงินช่วยเหลือเมื่อมีคนในครอบครัวเสียชีวิต

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรกคือการวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลแผนกอื่น และการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานระหว่างหน่วยงาน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากอันดับแรกคือ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเองและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือบริษัทมีการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้และ มีการกำหนดข้อบังคับ วิธีการทำงาน หรือวิธีการบริหารงานขององค์กรอย่างชัดเจน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่

ในส่วน of ข้อมูลความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพบว่า มีผู้ให้ความคิดเห็นทั้งสิ้น 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.98 ของพนักงานทั้งหมด โดยคิดเห็นทั้งหมดจำนวน 60 ความคิดเห็น โดยสามารถแบ่งความคิดเห็นที่คล้ายกันออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1.ด้านสวัสดิการ มีความเห็นจำนวน 23 ความเห็น ความเห็นส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอยากให้บริษัทมีการจัดเรื่องอุปกรณ์Safety ได้แก่ ชุดทำงาน หมวก รองเท้าSafety ลำดับรองลงมาคือ ต้องการให้จัดน้ำดื่ม ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ

2. ด้านค่าแรง ค่าตอบแทน มีความเห็นจำนวน 12 ความเห็น ความเห็นส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอยากให้บริษัทมีการพิจารณาปรับค่าแรงใหม่โดยที่การพิจารณาตามความสามารถ

3. ด้านนโยบายมีความเห็นจำนวน 12 ความเห็น ความเห็นส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอยากให้บริษัทมีการชี้แจงนโยบายที่ชัดเจน มีการรับฟังความคิดเห็นพนักงาน มีการติดตามประเมินผล

4. ด้านโครงสร้างองค์กร มีความเห็นจำนวน 5 ความเห็น ความเห็นส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าอยากให้บริษัทมีการชี้แจง และมอบหมายหน้าที่ สายบังคับบัญชาที่ชัดเจน

5. ด้านความต้องการเพิ่มปริมาณพนักงาน มีความเห็นจำนวน 2 ความเห็น

6. ด้านมนุษยสัมพันธ์หัวหน้างาน มีความเห็นจำนวน 1 ความเห็น คือ ต้องการให้หัวหน้างานควรมีมุขยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาและมวลชล

7. ด้านอื่น ๆ เป็นความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานหน้าเหมือง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานในส่วนปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัวและ ความรับผิดชอบ ด้านปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และ ตำแหน่งงาน ผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับจงกลณี จันท์ทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ และการยกย่องนับถือโดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์(2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยจำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานและ

พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับฐาณีพัทธ์ พรหมศาสตร์ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยจำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับจกกลณี จันทร์ทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าด้านการมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ส่วนในด้านลักษณะงานที่ทำและด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้อง จกกลณี จันทร์ทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และด้านลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยอนามัยด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทและด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับจกกลณี จันทร์ทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านคุณภาพการนิเทศงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษา ชำนาญ พุทธคุณเมตตา (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานซูบเคลือบโลหะจังหวัดราชบุรี พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ พบว่าด้านความสัมพันธ์กับนายจ้างมีความสัมพันธ์ในระดับมาก

ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านสภาพการทำงาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของจกกลณี จันทร์ทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย)จำกัด

พบว่าปัจจัยนามัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ และด้านเงื่อนไขสภาพการทำงาน ทางด้านกายภาพ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากแต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาชำนาญ พุทธคุณเมตตา (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานซูบเคลือบ โลหะจังหวัดราชบุรี พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้ ด้านค่าตอบแทน , ความมั่นคงในหน้าที่การงาน , สภาพการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการศึกษาชำนาญ พุทธคุณเมตตา (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานซูบเคลือบโลหะจังหวัดราชบุรี พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้ ด้านค่าตอบแทน , ความมั่นคงในหน้าที่การงาน , สภาพการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จงกลณี จันทร์ทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในส่วนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านคุณภาพการนิเทศงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเครือทวิทรัพย์กรุ๊ป จังหวัด เชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ด้านปัจจัยกระตุ้น พนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ประเภทพนักงาน อายุงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ บริษัทมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งชัดเจน บริษัทมีความเสมอภาคความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง และเป็นไปตามหลักคุณธรรม

2. ด้านปัจจัยนามัย พนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ ประเภทพนักงาน อายุงาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ยกเว้น 2 ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ

2.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของสวัสดิการเรื่องการให้สิทธิลาิจ ลาป่วย ลาพักร้อน สวัสดิการในการ

รักษาพยาบาล ความยุติธรรมของการเลื่อนขึ้นเงินเดือน เงินช่วยเหลือเมื่อมีคนในครอบครัวเสียชีวิต การมีกิจกรรมยกย่องเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

2.2 ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องการเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไม่แบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน บริษัทมีการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้ การกำหนดข้อบังคับ วิธีการทำงาน หรือวิธีการบริหารงานขององค์กรอย่างชัดเจน

3 พนักงานปฏิบัติกรมีความพึงพอใจในระดับที่น้อยกว่าพนักงานสำนักงานในทุกปัจจัยย่อยทั้งปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยอนามัย

ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายที่บริษัท ภูเก็ต จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังคงพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อรายละเอียดของปัจจัยบางด้านซึ่งน่าจะเป็นสัญญาณเตือนให้แก่ผู้บริหารของบริษัทหาแนวทางหรือกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับที่ยอมรับได้ หรือในระดับที่สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยมีข้อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ดังนี้ องค์กรควรทำให้พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานเมื่อเขาปฏิบัติงานสำเร็จ โดยการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะหรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน หรือ มอบงานพิเศษให้ทำเพื่อกระตุ้นให้พนักงานลองทำงานใหม่ ๆ และงานที่มีความยากมากขึ้นซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พยายามและก้าวหน้าหน้ามากขึ้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างการเจริญเติบโต ความก้าวหน้าของพนักงานให้เกิดความรู้สึกมีโอกาสในการเรียนรู้ มีความรู้เพิ่ม มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจที่จะทำงานได้สำเร็จและก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานจากผลการศึกษา มีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานดังนี้ องค์กรควรที่จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน มีความเสมอภาคความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ควรมีการจัดทำแผนการเลื่อนขึ้นเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงอนาคตข้างหน้าในการทำงานร่วมกับบริษัท และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้พนักงานเกิด

ความเชื่อมั่นในการบริหาร รวมถึงเกิดความนับถืออย่างจริงจังในตัวผู้บังคับบัญชาที่มีส่วนในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งมากยิ่งขึ้น

3. ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน โดยแยกตามปัจจัยย่อยต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยย่อยเรื่องการให้สิทธิลาพัก ลาป่วย ลาพักร้อน เนื่องจากลักษณะของการทำงานเหมืองแร่เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องไม่มีวันหยุดเหมือนสำนักงาน โดยเฉพาะพนักงานปฏิบัติการจะสลับกันหยุดแต่เนื่องจากการทำเหมืองต้องใช้พนักงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง พนักงานในปัจจุบันที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมีจำนวนน้อยทำให้พนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่จะได้หยุดเมื่อมีพนักงานคนอื่นมาทำงานแทน ดังนั้นองค์กรควรจัดหาพนักงานเพิ่มและจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญมากขึ้นและมีนโยบายจัดตารางเวลาการทำงานสำหรับพนักงานปฏิบัติการที่ชัดเจน ละมีการประกาศเวรพนักงานสำรองไว้เพื่อทำงานแทนเมื่อมีการลา หรือกรณีมีเหตุฉุกเฉิน

ปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาลในปัจจุบันองค์กรมีการจัดสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐาน เช่น ประกันสังคม และห้องพยาบาล แต่ยังคงไม่เพียงพอต่อความพึงพอใจของพนักงาน แนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานให้มากขึ้นคือองค์กรควรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นใจในการทำงานในสถานะที่เสี่ยงจากลักษณะของงานเหมืองแร่เป็นงานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงสูง ทั้งจากฝุ่นละออง อันตรายจากเครื่องจักร ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่พนักงานและมีการทำประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพให้แก่พนักงาน

ปัจจัยย่อยเรื่องความยุติธรรมของการเลื่อนขั้นเงินเดือนองค์กรควรมีการชี้แจงเรื่องนโยบายการเลื่อนขั้นเงินเดือนและจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีตัวชี้วัดที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้

ปัจจัยย่อยเรื่องบริษัทมีเงินช่วยเหลือเมื่อมีคนในครอบครัวเสียชีวิตองค์กรควรมีการชี้แจงเรื่องนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการเรื่องบริษัทมีเงินช่วยเหลือเมื่อมีคนในครอบครัวเสียชีวิตให้ทราบอย่างทั่วถึงและมีระดับขั้นการให้เงินช่วยเหลือให้แก่พนักงานแต่ละระดับอย่างชัดเจน

ปัจจัยย่อยเรื่องการมีกิจกรรมยกย่อง เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เนื่องจากองค์กรมีการกระจายงานออกเป็นหลายหน่วยงาน โดยมีศูนย์รวมส่วนกลางอยู่ที่สำนักงานใหญ่ที่เชียงใหม่ ทำให้แต่ละหน่วยงานแยกกันทำงานเป็นกลุ่ม ดังนั้นองค์กรควรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ จึงควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่น Walk

Rally กีฬาดี หรือกิจกรรมพักผ่อนนอกสถานที่ หรือมีการจัดงานสังสรรค์ร่วมกันทุกหน่วยงานและแจกรางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

ปัจจัยย่อยเรื่องค่าแรง เงินเดือนที่ได้รับ ค่าล่วงเวลามีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานคือพิจารณาเรื่องค่าตอบแทน เงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน

4. ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทมีแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานดังนี้ องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การบริหารงาน ที่ชัดเจนรวมถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน และมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ที่สำคัญควรมีการชี้แจงและสื่อสารให้ทราบอย่างทั่วถึง และมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

5. องค์กรควรให้ความสำคัญแก่พนักงานปฏิบัติการ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับที่น้อยกว่าพนักงานสำนักงานในทุกปัจจัยย่อย ทั้งที่เป็นปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยอนามัย เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของพนักงานแตกต่างกันไป ดังนั้นควรให้ความสำคัญโดยเฉพาะในเรื่องของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น บ้านพัก ห้องน้ำ ห้องพยาบาล สันทนาการต่าง ๆ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการให้ดีขึ้น