

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการ
ปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท เดอะเครน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ
**THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKING MANAGERMENT AND EMPLOYEES'
SATISFACTION IN PERFORMING THEIR WORK : A CASE STUDY OF THE CRANE
HEAVY LIFT COMPANY LIMITED AND ITS AFFILIATED COMPANIES**

¹⁾สุรพล จิตต์ดี ¹⁾ เครือวัลย์ ชัยกุล ¹⁾ วรณี เขาวนัสสุขุม

¹⁾ Suraphon Jitdee ¹⁾ Kreuwan Chatkun ¹⁾ Warunee Chaosukum

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ
ในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน บริษัท เดอะเครน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด
และบริษัทในเครือ

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ พนักงาน บริษัท เดอะเครน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด
และบริษัทในเครือ จำนวน 234 คน เป็นพนักงานชาย 204 คน และพนักงานหญิง จำนวน 30 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหา
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบค่า t-Test แบบ
Independent

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 87.2 และเพศหญิงร้อยละ
12.8 อายุช่วงระหว่าง 35 ถึง 44 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวช/มัธยมปลาย จำนวน 101 คน
ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-12,000 บาท จำนวน 93 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุงาน
ระหว่าง 1-5 ปี 6-10 ปี จำนวน 91 คน เท่ากัน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจำนวน 148 คน

¹⁾ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะเครน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การจัดการ ค่าจ้างและค่าตอบแทน ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน ลักษณะทางสังคมและสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ โดยภาพรวมความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เดอะเครน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ อยู่ในระดับสูง

3. การจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะเครน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ การประสานงานและการควบคุม โดยภาพรวมความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เดอะเครน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ อยู่ในระดับสูง

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานของ บริษัท เดอะเครน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย การจัดการ ค่าจ้างและค่าตอบแทน สภาพการทำงานและลักษณะทางสังคมโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า $P < 0.05$) ในระดับสูง ส่วนโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสารและสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า $P < 0.05$) ในระดับปานกลาง

สรุปผล การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานของ รวมทุกด้าน บริษัท เดอะเครน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า $P < 0.05$) ในระดับสูง

ABSTRACT

The objective of this research was to study the relationship between working management and employees' satisfaction in performing their work at the Crane Heavy Lift Company Limited and its affiliated companies.

Samples consisted of 234 employees from the Crane Heavy Lift Company Limited and its affiliated companies. Two hundred and four were male while 30 of them were female. The tool used for this research was 5 level scale questionnaire forms.

The researcher has collected all data and analyzed them using a statistic program in order to find the average value, standard variation value and assumption test by testing the value of t-test of the independent type.

The conclusions of this research were

1.The population of this study was 87.2 percent men and 12.8 percent women, aged between 35-44 years old. One hundred and one people graduated from senior high schools and colleges . Ninety three of them had an average income of Bht.8,000 to Bht.12,000 a month. Ninety one had working experience between 1-5 years, Another 91 had 6-10 years working experience. The majority of the populations, 148 people, were operating officers.

2.The satisfaction (contentment) toward the employees ,work of the Crane Heavy Lift Company Limited and its affiliates can be defined into 10 categories which were Safety, Career Path Opportunity, Management Wage and income , Job Description ,Human Resource Development and Training Program, Internal Communication, Working Condition , Social Level Characteristic, Returns and Other Benefits According to employees' opinion, overall satisfaction (contentment) was at a high level.

3.The employee operational management at the Crane Heavy Lift Company Limited and its affiliates can be divided into 5 categories: Planning, Organizational Management, Commanding and Ordering System, Coordinate and Controlling System. Overall, opinion showed that the satisfaction also was at a high level.

4.The relationship between employee's working management and the satisfaction of employees of the Crane Heavy Lift Company Limited and its affiliates can be defined into 2 levels. Safety, Management, Wage and Income, Working Condition and Social Level Characteristic had a high statistically significant relationship ($P < 0.05$) Career Path Opportunity, Job Description, Human Resource Development and Training Program, Internal Communication and Returns and Other Benefits had a medium statistically significant relationship ($P < 0.05$)

The analysis of the relationship between employee's working management and the satisfaction (contentment) towards working performance from the employees of the Crane Heavy Lift Company Limited and its affiliates concluded that overall there was a statistically significant relationship($P < 0.05$) between them.

ความสำคัญของปัญหา

ในปี 2550 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) คาดว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ จะขยายตัวในอัตราร้อยละ 4-5 สูงกว่าปี 2549 ที่มีการขยายตัวประมาณร้อยละ 3.5 โดยมีอุปสงค์ภายในประเทศเป็นแรงผลักดันของเศรษฐกิจที่สำคัญ ทั้งนี้การลงทุนภาคเอกชนมีแนวโน้มปรับขยายตัวร้อยละ 15 ปัจจัยสนับสนุนการขยายตัว ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยต่ำ หลายภาคอุตสาหกรรมจำนวนมากมีการใช้กำลังการผลิตระดับสูง เนื่องจากผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นที่ดี รวมถึงคาดว่าปัจจัยพื้นฐานทางเศรษฐกิจจะดีขึ้นและดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศได้มากขึ้น นับได้ว่าการเติบโตของเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้เกิดการขยายตัวทางการค้าเพิ่มขึ้นอย่างมาก มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งรัฐบาลให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ธุรกิจที่จากเดิมเป็นธุรกิจการค้าขนาดเล็ก ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ทำให้ธุรกิจต้องใช้พนักงานเป็นจำนวนมาก และมีการดำเนินงานที่สลับซับซ้อน โอกาสที่จะเกิดการทุจริตและผิดพลาดจึงมีได้ง่าย การที่จะดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้จึงต้อง อาศัยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติของพนักงานที่ดีในองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่ง ทุกองค์กรความสำคัญเรื่องคนต้องมาก่อนเพราะ คนเท่านั้นที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี สำหรับการปฏิบัติการของพนักงานในองค์กรจะต้องมีการประสานความสัมพันธ์กันทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงเป็นไปได้ที่คนเพียงคนเดียวจะสร้างความสำเร็จขึ้นมาได้ ดังนั้นองค์กรจำเป็นจะต้องสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งต้องมีการจัดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันหรือช่วยลดความเสี่ยงต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร โดยเลือกบริษัท เดอะเกรน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ เป็นบริษัทในวงการธุรกิจประเภทเครื่องจักรกลหนัก เริ่มก่อตั้ง เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2539 โดยมีหนังสือรับรองทะเบียนเลขที่ บอจ.ปท.2407 บริษัทมีทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว 25,000,000.00 บาท สำนักงานและโรงงานตั้งอยู่ที่ 68/55 หมู่ที่ 10 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120 บริษัทมียอดขายประมาณ 135 ล้านบาทต่อปี มีจำนวนพนักงานประมาณ 85 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นบริษัทขนาดกลางที่กำลังขยายตัว จนกระทั่งปี 2544 ผู้บริหารมีนโยบายกำหนดให้ดำเนินธุรกิจหลัก คือ ซื่อมาขายไปและบริการซ่อมแซม ส่วนการให้บริการเช่าจะเน้นในลักษณะเช่าเหมาทั้งหมด (Fleet Rent) ให้แก่บริษัทย่อย 4 บริษัท ได้แก่ บริษัท เดอะเกรน แพลมมบิ่ง จำกัด มีจำนวนพนักงานประมาณ 53 คน และบริษัท เดอะเกรน ระยอง จำกัด มีจำนวนพนักงานประมาณ 89 คน และ บริษัท เดอะเกรน เซอร์วิส จำกัด มีจำนวนพนักงานประมาณ 60 คน ซึ่งบริษัท ชูโก จำกัด (มหาชน) ได้เป็นผู้ถือหุ้นราย

ใหญ่ของทั้ง 4 บริษัท และมีพนักงานประมาณ 138 คน บริษัทในเครื่องกล้าวกระจายอยู่ในเขตปริมณฑลและตามต่างจังหวัดในเขตนิคมอุตสาหกรรม

คำสำคัญ

การจัดการในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้การจัดการในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะเกรน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อจำแนกความพึงพอใจของพนักงานตามปัจจัย ส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัท เดอะเกรน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ
2. เพื่อศึกษาการจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะเกรน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ
3. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท เดอะเกรนเฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เดอะเกรน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ประกอบด้วย 5 บริษัท รวมพนักงานทั้งหมด จำนวน 425 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2551) ซึ่งได้มาจากการสุ่มในการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดย อ่างถึง : สูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ที่ระดับ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของกลุ่มประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ .05

สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 425 คน ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1	บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด มีพนักงานประมาณ	85	คน
กลุ่มที่ 2	บริษัท เดอะแคเรน แหลมจบัง จำกัด มีพนักงานประมาณ	53	คน
กลุ่มที่ 3	บริษัท เดอะแคเรน ระยอง จำกัด มีพนักงานประมาณ	89	คน
กลุ่มที่ 4	บริษัท เดอะแคเรน เซอร์วิส จำกัด มีพนักงานประมาณ	60	คน
กลุ่มที่ 5	บริษัท ชูโก จำกัด (มหาชน) มีพนักงานประมาณ	138	คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{425}{1 + 425(0.05^2)} = 206$$

ดังนั้น ตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 206 ตัวอย่าง

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 206 คน และบวกเพิ่ม 15% ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 234 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

การจัดการในการทำงาน ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การการบังคับบัญชาหรือการสั่งการ การประสานงานและการควบคุม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การจัดการ ค่าจ้างและค่าตอบแทน ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน ลักษณะทางสังคมและสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ

3. เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

3.1 การสร้างเครื่องมือ

โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวี่ลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check List) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณา เพื่อลงสรุปความคิดเห็นหรือตอบตามที่ปรากฏตามระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert's Scales) โดยมีข้อความให้ผู้ตอบพิจารณา เพื่อลงสรุปความคิดเห็นหรือตอบตามที่ปรากฏตามระดับ

3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 ศึกษาจากเอกสาร หนังสือและแนวคิดต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องระดับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามำกำหนดแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3.2.2 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับระดับในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน

3.2.3 สร้างแบบสอบถามและนำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ 3 ท่าน ดังนี้

- 1.) อาจารย์ ดร.สอาด บรรเจิดฤทธิ์
- 2.) อาจารย์ ดร.นันทะ จันทะเสนา
- 3.) รองศาสตราจารย์วันทนี ภูมิภัทราคม

3.2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cranach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.75

3.2.5 นำข้อบกพร่องจากการทดสอบมาปรับปรุงครั้งสุดท้าย เพื่อนำไปพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ ใช้ในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานที่เป็นประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

4.2 ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกประชากรหรือตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 234 ฉบับ โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นเวลา 1 สัปดาห์ แล้วให้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน และให้คะแนนตามแนวทางที่กำหนด

5.2 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าทางสถิติดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน โดยหาค่าร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการใส่ตารางการบรรยาย โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้การหาค่าความถี่ (Descriptive) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับการจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้การหาค่าความถี่ (Descriptive) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับ การจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้การหาค่าความถี่ (Correlations)

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบวิเคราะห์เนื้อหา และสังเคราะห์ข้อความเป็นข้อ ๆ เสนอแนะการแปลความหมายของข้อมูล

ผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 87.2 และเพศหญิงร้อยละ 12.8 อายุช่วงระหว่าง 35 ถึง 44 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวช./มัธยมปลาย จำนวน 101 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 8,001-12,000 บาท จำนวน 93 คน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุงานระหว่าง 1-5 ปี 6-10 ปี จำนวน 91 คน เท่ากัน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจำนวน 148 คน

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การจัดการ ค่าจ้างและค่าตอบแทน ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน ลักษณะทางสังคมและสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ โดยภาพรวมความคิดเห็นของพนักงานอยู่ในระดับสูง

3. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ การประสานงาน การควบคุมและความพึงพอใจของลูกค้า โดยภาพรวมความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ในระดับสูง

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน กับการจัดการในการทำงานของพนักงาน บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย การจัดการ ค่าจ้างและค่าตอบแทน สภาพการทำงานและลักษณะทางสังคมโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า $P < 0.05$) ในระดับสูง ส่วนโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสารและสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ค่า $P < 0.05$) ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้การจัดการในการปฏิบัติงานแตกต่างกันของ บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับสูง ดังต่อไปนี้

1. ด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าพนักงานในส่วนของ บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ทราบงานและหน้าที่ของตน และมีความเข้าใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ดังนั้น พนักงานจึงมีความคิดเห็นต่อลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมากจึงสอดคล้องงานวิจัยของ วันชัย ไชยมหาพฤกษ์ (2541) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัท สุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัย พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่าพนักงานในส่วนของ บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ เห็นว่าการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม อีกทั้งยังมีการอบรมให้กับพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานดังนั้น พนักงานจึงมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับมาก ดังนั้นจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาล ปัทอง, 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันอาชญากรรมของ

ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

3. การจัดการอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะเกรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ มีการกำหนดนโยบายในการบริหารที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้ตามที่วางแผนไว้ ดังนั้น พนักงานจึงมีความคิดเห็นต่อนโยบายการบริหารในระดับมากจึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรศักดิ์ วระสุข (2538) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

4. ค่าจ้างและค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะเกรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ มีการจ่ายเงินชดเชยเมื่อพนักงานออกจากงานหรือเกษียณอายุและมีสวัสดิการในกรณีที่พนักงานเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉินพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะการค่าจ้างและค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บุญบา เชื้อวงศ์ (2545) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการ สิทธิผล เซลล์ จำกัด สาขาหัวหมาก พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

5. ลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะเกรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัดและบริษัทในเครือ วางระบบหรือจัดบุคลากรตรงกับความรู้ความสามารถของท่านตรงกับความรู้ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานตรงกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ ฉายสุริย์ศรี (2545) ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการ รถยนต์ ฮอนด้า พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

6. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะเกรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ มีการจัดฝึกอบรมภายในองค์กรและได้รับการสอนแนะหรือการให้คำปรึกษาตลอดจนได้รับการสอนงานหรือนิเทศงาน พบว่าความคิดเห็นของพนักงานตรงกับ การนิเทศหรือการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

7. การติดต่อสื่อสารที่ทำอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะเกรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัดและบริษัทในเครือ ได้มีการติดต่อด้วยวาจาหรือคำพูด มีความสะดวก รวดเร็วด้วยลายลักษณ์อักษร เป็นทางการและมีหลักฐานชัดเจน ดังนั้นพนักงานจึงมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติมา ปรีดิติก(2529) ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร มีระดับการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาท้องถิ่น ที่แตกต่างกัน เนื่องจากสมาชิกที่มีความสัมพันธ์ของเพื่อนสมาชิกในองค์กรแตกต่างกัน ต่างก็มีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวมที่แตกต่างกัน

8. สภาพการทำงานที่ทำอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัดและบริษัทในเครือ พบว่าสถานที่ทำงานของท่านมีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานดีแล้วและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิอยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นของพนักงานตรงกับสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

9. ลักษณะทางสังคมที่ทำอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัดและบริษัทในเครือ ได้ให้บริการและให้ความเชื่อถือจากสังคมรวมถึงการเป็นองค์กรใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือหนัก จึงเป็นเหตุให้ลักษณะทางสังคมของพนักงานอยู่ในระดับมาก

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ทำอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ ให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ รวมถึงพนักงานได้รับความสะดวกเป็นอย่างดีในการใช้สวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล เงินสงเคราะห์ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานตรงกับสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

สรุปการจัดการในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นเพราะว่า บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด เห็นว่า การวางแผน การจัดการองค์การ การบังคับบัญชาหรือการสั่งการ การประสานงานและการควบคุม เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นพนักงานจึงมีความคิดเห็นต่อการจัดการในการปฏิบัติงานในระดับมากดังนั้นจึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ นานานุกูล (2525) การบริหารโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการบริการ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการจัดการในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะแคเรน เฮฟวีลิฟท์ จำกัด และบริษัทในเครือ โดยภาพรวมมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($\bar{X} = .63$) แยกระดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระดับสูงได้แก่ความมั่นคงปลอดภัยการจัดการ ค่าจ้างและค่าตอบแทน ลักษณะทางสังคม และสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม การติดต่อสื่อสารและสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิกาน (2521) การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดอกหญ้า. กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่ดีนั้นได้แก่ หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะได้ตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการในการทำงานกับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : บริษัท เดอะแคเรน เซฟวีลิตี้ จำกัด และบริษัทในเครือสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายบริหาร

1.1 ผู้บริหารทุกระดับชั้นควรให้ความสำคัญในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในทุกๆ ด้าน เพราะมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงาน ถ้าปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งอยู่ในระดับต่ำ ก็หมายความว่าพนักงานต้องการปัจจัยด้านนั้นมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการที่จะปรับปรุงการบริหารงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงสุดแก่พนักงาน และสามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นผลดีต่อองค์กร

1.2 บริษัทควรจัดให้มีโครงสร้างการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพยายามและเต็มใจที่จะทำงานมากยิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านการยอมรับนับถือ เห็นประโยชน์ และ ความสำคัญของพนักงานอย่างมีคุณค่า ด้วยการชื่นชมพนักงานที่มีผลงานและความประพฤติดีเด่น และเพื่อเป็นตัวอย่างแก่พนักงานคนอื่นอีกด้วย

1.4 ผู้บริหารทุกระดับควรมหาโอกาสในการพบปะสังสรรค์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันกับผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างกัน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของพนักงาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะแคเรน เซฟวีลิตี้ จำกัด และบริษัทในเครือ

2.2 ควรศึกษาการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะแคเรน เซฟวีลิตี้ จำกัด และบริษัทในเครือ

2.3 ควรศึกษาปัจจัยด้านสภาพภาพของพนักงานและปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เดอะแคเรน เซฟวีลิตี้ จำกัด และบริษัทในเครือ

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดิถก. 2529. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุวรรณภูมิ. 2540. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันอาชญากรรมของ
ตำรวจสายตรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจนครบาลบางเขน**. ภาคนิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. 2538. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด**. ปริญญาานิพนธ์ การ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- บุษบา เชื้อวงศ์. 2545. **การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการ สิทธิผล
เซลล์ จำกัด สาขาหัวหมาก**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต.
- วันชัย ไชยมหาพฤกษ์. 2541. **วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของ
ลูกค้า บริษัท สุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัย**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สมเกียรติ ฉายสุริย์ศรี. 2545. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการ รอยนต์
ฮอนด้า**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สมยศ นาวิการ. 2521. **การบริหาร.(พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. 2525 **การบริหารโรงงานอุตสาหกรรมและกิจการบริการ**. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.