

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด 2) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด และ 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ที่ส่งเข้าทำงานในบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด จำนวน 332 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิงเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ด้วยค่า F-test การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ (χ^2) และการหาความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรมีแผนกบุคคล เป็นผู้ดำเนินการ โดยการรับสมัครงาน และคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพสมรสโสด การศึกษาจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (เทียบเท่า) แผนกที่สังกัดคือ Assy, Coating, Press มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5-8 เดือน ขั้นตอนการสรรหาบุคลากร ได้แก่ การคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดเข้าทำงาน และส่งผู้ถูกคัดเลือกเข้าทำการตรวจร่างกายกับคลินิก มีการปฐมนิเทศก่อนส่งเข้าทำงาน พนักงานได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ และมีการติดต่อกับกับเจ้าหน้าที่โดยได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสรรหาบุคลากร โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านอัตราค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการให้บริการ และ ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

3. ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการ โดยรวม และรายด้าน พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ภูมิลำเนา และอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านการ วางแผน การจัดการองค์กร ด้านการจูงใจ และ ด้านการควบคุม

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวม และรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ภูมิลำเนา และ อายุการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการแตกต่างกันทุกด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัท จ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ภูมิลำเนา และอายุการทำงาน กับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัท จ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด พบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับสูงถึงระดับสูงมาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ที่บริษัทจัดส่งเข้าทำงานในบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด มีประเด็นที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด มีความต้องการพนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย สาเหตุจากพนักงานหญิงมีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน และมีปัญหาในการทำงานน้อยกว่าพนักงานเพศชาย การศึกษาจบชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (เทียบเท่า) เพราะแผนกแผนกที่สังกัดส่วนใหญ่ คือ Assy, Coating, Press นั้น เป็นงานที่ไม่ต้องการพนักงานที่วุฒิการศึกษาสูง มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพราะที่ตั้งของบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเนื่องจากโรงงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะต่างก็มีความต้องการกำลังคนในการผลิตจึงมีทำให้พนักงานมีตัวเลือกในการสมัครงานเข้าทำงานในบริษัทต่างๆ จึงทำให้พนักงานมีอายุการในการทำงานเพียง 5-8 เดือน

ขั้นตอนการสรรหาบุคคลากรส่งเข้าทำงานในบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดเข้าทำงานเพราะเป็นข้อตกลงในการจัดส่งพนักงานเข้าทำงานบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด และส่งผู้ถูกคัดเลือกเข้าทำการตรวจร่างกายกับคลินิกเพราะเป็นข้อตกลงในการจัดส่งพนักงานเข้าทำงานบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด มีการปฐมนิเทศก่อนส่งเข้าทำงานกับบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด เพราะเป็นข้อตกลงในการจัดส่งพนักงานเข้าทำงานบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด พนักงานได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ เพราะเป็นข้อตกลงในการจัดส่งพนักงานเข้าทำงานบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด และมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ประจำอยู่บริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด ทำให้พนักงานได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัดอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากการบริการจัดการในด้านอัตราค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์

ปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านการวางแผนเนื่องจากบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ได้ดำเนินการในเรื่องมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การจัดการบริหารของบริษัท มีแนวโน้มไปในทางที่ดียิ่งขึ้น มีการทบทวนและปรับแผนงานให้มีความเหมาะสมเมื่อมีปัญหา หรือ เกิดเหตุขัดข้อง มีการแจกใบปลิว และ ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดการองค์กร เพราะเจ้าหน้าที่ของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด มีการดำเนินการให้คำแนะนำ ที่มีความเหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ตรงกับงานที่ปฏิบัติ กระบวนการในการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างทั่วถึง ชัดเจน และ จำนวนของเจ้าหน้าที่ มีความเหมาะสม กับ ปริมาณงาน ด้านการจูงใจ เพราะชื่อเสียงของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานที่ดีของเจ้าหน้าที่ สวัสดิการที่จัดให้มีความเหมาะสม และมีมาตรฐาน มีการให้รางวัลแก่พนักงานเช่น โบนัสประจำปี ด้านการควบคุมเพราะเจ้าหน้าที่ของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด มีการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีการแก้ไข และปรับปรุง ผลการทำงานของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จัดเวลาในการให้บริการของบริษัทที่มีความเหมาะสม และพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ ได้ตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สุเทพ แจ่มเรือง (2548) ซึ่งศึกษาเรื่องการบริหารการจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานของบริษัท มัตสุซิตะ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสรรหาบุคลากร พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ภูมิลำเนา และอายุการทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยการบริหารจัดการที่มีต่อการสรรหาบุคลากร พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ภูมิลำเนา และอายุการทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สุชาดา เจนวัฒนวิทย์ (2545) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด โดยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการปฐมนิเทศพนักงาน อายุมีความสัมพันธ์กับการคัดเลือกพนักงาน สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับการคัดเลือกพนักงาน และการดูแลพนักงาน ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการคัดเลือกพนักงาน การบรรจุเป็นพนักงานประจำ และการดูแลพนักงาน แผนกที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับการคัดเลือกพนักงาน ภูมิลำเนา

ความสัมพันธ์กับการคัดเลือกพนักงาน การบรรจุเป็นพนักงานประจำ และการดูแลพนักงาน อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับการคัดเลือกพนักงาน และการดูแลพนักงาน

การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด พบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการจูงใจ ด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าจ้าง ด้านสวัสดิการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่/วัสดุอุปกรณ์ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับสูงถึงระดับสูงมากเนื่องมาจากปัจจัยการบริหารมีเป้าหมายในการบริหารจัดการให้เป็นที่พอใจในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจของพนักงาน

จากผลการวิจัย ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงานอยู่ตลอดเวลา โดยรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานให้อยู่ในระดับมากจนถึงมากที่สุด พรรณราย ทริพย์ประภา (2529) พบว่าถ้าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานไม่ดีก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง การขาดงานและการออกจากงานจะสูงขึ้น ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไป

การที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จนถึงมากที่สุดได้นั้น ผู้บริหารจะต้องเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ว่าเป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุดและเป็นไปไม่ได้ที่จะทำให้ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนได้รับความพึงพอใจ แต่การที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลอย่างถ่องแท้เสียก่อน ดังนั้นความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นของแต่ละบุคคลด้วย (Maslow : 1970)

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงานอยู่ตลอดเวลา โดยรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานให้อยู่ในระดับมาก จนถึงมากที่สุด การบริหารงานมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องรู้จักวิธีการจูงใจพนักงานควบคู่กันไปกับการทำงาน เพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้สูงขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรมีการประเมินความพึงพอใจและความสุขในการทำงานของพนักงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานได้อย่างถูกต้อง เพื่อ 1) ลดอัตราการเข้าออกของงาน 2) ลดการขาดงาน 3) ลดการร้องทุกข์ 4) ลดข้อพิพาทแรงงาน 5) สุขภาพของคนทำงานดีขึ้น 6) ลดพฤติกรรมก้าวร้าว และ 7) เป็นการเพิ่มผลผลิต

2. การทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ส่งเข้าทำงานในบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทยจำกัด

2.2 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ส่งเข้าทำงานในบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทยจำกัด