

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ประชากรจากพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด จำนวน 80 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 ระดับการศึกษา ปวส. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 สถานภาพสมรส จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด โดยภาพรวม ได้ผลดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาบริษัท และในลำดับสุดท้าย คือ งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านโครงสร้างงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงสร้างงานที่พนักงาน

มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ มีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม และในลำดับสุดท้าย คือ มีบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

2.3 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความมั่นคงในงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท และในลำดับสุดท้าย คือ งานไม่มีการถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่โดยไม่สามารถปฏิเสธได้

2.4 ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด และในลำดับสุดท้าย คือ มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม

2.5 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ บริษัทให้โอกาสได้ศึกษาต่ออบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น และในลำดับสุดท้าย คือ สามารถที่จะขอขบประมาณสนับสนุนในการฝึกอบรมทักษะการทำงานได้

2.6 ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี และในลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันดี

2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ระบบติดต่อสื่อสารภายในบริษัทและนอกบริษัทมีความเหมาะสม และในลำดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมี สภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ได้ผลดังนี้

3.1 พนักงานเพศชายและเพศหญิง แผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.4 พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

3.5 พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.6 พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่า ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน เป็นงานที่ชอบและสนุก งานในหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ทำมีโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ลักษณะงานที่ทำอยู่เปิดโอกาสให้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์

สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาบริษัท และมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวกและง่ายขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานสามารถใช้ศักยภาพของตนเองในการทำงานได้อย่างเต็มที่ในการทำงานที่หลากหลาย และทำได้โดยไม่เบื่อหน่าย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุระ หีบ โอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหาร โครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านโครงสร้างงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การมีบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงาน มีความคิดเห็นพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะพนักงานอาจมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการทำงาน เนื่องจากว่า บริษัทเป็นบริษัทที่มีขนาดองค์กรที่ใหญ่ ปัญหาที่เกิดขึ้นมีมากมายทำให้ในบางครั้งบางเวลาพนักงานไม่สามารถที่จะดูแลงานได้โดยทั่วถึงในเวลาเดียวกัน ส่วนระบบการบริหารงานของแผนกที่ดี มีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม งานที่ปฏิบัติมีระบบและวิธีการที่แน่นอนชัดเจน ผู้บริหารของแผนกพยายามปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของแผนกให้ดียิ่งขึ้น พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบ ของบริษัทเท่าเทียมกันทุกคน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคนในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เพราะบริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการที่ชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ประกอบกับบริษัทได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างคล่องตัวและชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542:83-84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่ดำเนินงานการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่เขาได้รับนั้น ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงกว่าสายงานอื่น ลักษณะงานมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และงานไม่มีการถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่โดยไม่สามารถปฏิเสธได้ มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงและความมั่นคงย่อมทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าสามารถที่จะทำงานที่นี้ต่อไปได้โดยไม่ต้องกังวลว่าบริษัทจะปิดกิจการ และทำให้พนักงาน

เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานของบริษัทนี้ และมีความมั่นใจได้ว่าจะไม่ถูกโยกย้ายโดยไม่สมเหตุสมผล ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วุฒิชัย สิทธิสุวรรณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยของพนักงานบริษัท สยาม คูโบต้าอุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัท สยามคูโบต้าอุตสาหกรรม จำกัด มีขวัญอยู่ในระดับสูง และมีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ความมั่นคงของบริษัทอยู่ในระดับมาก

4. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด รับผิดชอบพนักงานระหว่างที่พักกับที่ทำงานมีความเหมาะสม ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการ มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม และขั้นตอนการขอรับสวัสดิการบริษัท เช่น การรักษาพยาบาล รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในระดับต่ำและค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้เงินเดือนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตรวมถึงยังไม่เหมาะสมกับประมาณงานและความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วราภรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

5. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า สามารถที่จะขอขบประมาณสนับสนุนในการฝึกอบรมทักษะการทำงานได้ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะในสภาพเศรษฐกิจช่วงนี้บริษัทอาจต้องมึนโยบายในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นได้ จึงอาจจัดสรรงบในการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้น้อยลง ส่วนในเรื่องมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ บริษัทให้โอกาสได้ศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น มีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะบริษัทเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับพิจารณาความดี ความชอบโดยทัดเทียมกันตามความรู้ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลและรู้ว่างานที่ทำมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ณัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก

6. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า เพื่อนร่วมงานในบริษัท ให้ความร่วมมือที่ดีในการทำงาน เพื่อนร่วมงานในแผนกมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันดี มีเพื่อนสนิทที่สามารถปรึกษาด้านการทำงานและด้านส่วนตัวได้ และเพื่อนร่วมงานที่มีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานของบริษัทมีความสามัคคีกัน มีการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่จะร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สุกัญญา เลิศศิริธดากุล (2541:126) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานที่ให้การสนับสนุน อยู่ในระดับมาก

7. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับ จำนวนบุคลากร และอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะบริษัทมีการขยายเพิ่มการผลิตอย่างรวดเร็วทำให้มีพนักงานเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้พื้นที่ห้องทำงานขยายไม่ทัน ไม่เพียงพอต่อการรองรับพนักงานที่เพิ่มขึ้น และมีเครื่องจักรที่ทันสมัยมากขึ้น แต่เครื่องมือที่ใช้ไม่ยังไม่เพียงพอที่จะรองรับการทำงานและประสิทธิภาพยังไม่ดีพอ ส่วนบริเวณสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาด สถานที่ทำงานมีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน ระบบติดต่อสื่อสารภายในบริษัทและนอกบริษัทมีความเหมาะสม และระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในบริษัทจัดได้รัดกุมและปลอดภัย มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ถ้าสถานที่ปฏิบัติงานมีบรรยากาศและสภาพที่ดีก็ย่อมทำให้เป็นที่น่าทำงาน ไม่น่าเบื่อหรือไม่อยากทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ บริษัท พีซีทีที จำกัด ได้กล่าวว่า ทางบริษัท ได้มีการป้องกันปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ณัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า

พนักงานบริษัท มั่นยัง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรม โรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

พนักงานที่มีเพศ อายุ และสถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = .05$  ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานอยู่ภายใต้กฎระเบียบเดียวกันและระบบทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงย่อมมีความต้องการที่จะก้าวหน้าในอนาคตที่ดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำลงมา จึงเป็นผลให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่สูงกว่า อาจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจนกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่ำกว่า ดังนั้นอาจทำให้ผู้บังคับบัญชามองเห็นความสามารถและมอบหมายงานหรือความรับผิดชอบต่างๆ ให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมาก สามารถนำรายได้ดังกล่าวไปใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตได้มากกว่าพนักงานที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อย จึงทำให้พนักงานที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนน้อย

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ด้านลักษณะงาน บริษัทควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความท้าทายและกระตุ้นให้เกิดความต้องการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานไม่รู้สึกเบื่อ ซ้ำซากและจำเจในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านโครงสร้างงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีบุคลากรที่เหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่คล่องตัวและรวดเร็ว มีการปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และควรมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้มากขึ้นเพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น

1.3 ด้านความมั่นคงในงาน ผู้บริหารและพนักงานทุกคนควรรักษาสร้างชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัทไว้ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการของบริษัทในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความมั่นใจว่าการทำงานกับบริษัทนี้แล้วทำให้รู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน

1.4 ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้บริหารควรมีการเพิ่มค่าตอบแทนในการทำงาน ทำงานล่วงเวลา ค่าครองชีพ ปรับเงินเดือนขึ้น และจัดเพิ่มสวัสดิการบางอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.5 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง และมีนโยบายเกี่ยวกับการสนับสนุนการฝึกอบรมทักษะในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับตัวพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นหรือความสามารถของตนเอง เช่น มีกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ต้องส่งพนักงานเข้าไปมีส่วนร่วม มาทำกิจกรรมร่วมกัน จัดให้มีการแข่งขันผลงานกัน และมีการให้ของรางวัล เพื่อที่พนักงานจะได้มีกำลังใจในการทำกิจกรรมต่อไป

1.6 ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน บริษัทต้องจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาภายใน งานสังสรรค์ประจำต่าง ๆ จัดนำเที่ยวประจำปี เพื่อสร้างความสามัคคีระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทต้องจัดให้มีขนาดของห้องทำงานที่มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรไม่แออัดจนเกินไป มีพื้นที่พักผ่อนอย่างเพียงพอกับพนักงาน

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น แสง สี และเสียงต้องได้มาตรฐาน อากาศในสถานที่ทำงานต้องไม่ร้อนอบอ้าว

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด

2.2 ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของพนักงานด้านสวัสดิการ เงินเดือนและผลตอบแทนต่าง ๆ ที่พนักงานควรได้รับ

2.3 ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อนโยบายการบริหารงานในอนาคตของแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด