บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ และเพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เกี่ยวกับธุรกิจการจำหน่ายรถยนต์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จำนวนทั้งสิ้น 410 คน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 315 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน บริษัทละ 45 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลากมาบริษัทละ 45 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Cheek – list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ 5 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน 10 ข้อ ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ 10 ข้อ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน 9 ข้อ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น 14 ข้อ ด้านเพื่อนร่วมงาน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก ซึ่งมีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ตามกรอบแนวคิด 5 ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Sciences / For Windows) เพื่อคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

1. ร้อยละของคะแนนแต่ละข้อ
2. ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ของคะแนนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของคะแนนแต่ละด้านและรวมทุกด้าน
4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยใช้การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe′)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ได้ผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้พบว่า

1.1 สถานภาพตำแหน่ง ฝ่ายบริหาร ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย/ส่วน คิดเป็นร้อยละ 8.89 ส่วนฝ่ายปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งช่าง คิดเป็นร้อยละ 40

1.2 จำแนกตามสถานภาพเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43

1.3 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะมีช่วงอายุ 20 –29 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.11

1.4 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 61.90

1.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 71.75

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

ผลการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเพื่อนร่วมงานและด้านงานที่ทำในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพตำแหน่ง พบว่า

ฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือนและด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

ฝ่ายปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายบริษัท พบว่า

บริษัทดีดี กาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
Rajabhat Mahasarakham University

บริษัทโตโยต้า กาฬสินธุ์ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน และด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้นอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือนและด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับบริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านผู้บังคับขั้นต้น ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

บริษัทสยามนิสสันกาฬสินธุ์ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้านคือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

บริษัทเมืองทอง มอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัด สาขา กาฬสินธุ์ พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในระดับ มาก 1 ด้าน คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน เรียงตามอันดับจากมาก ไปหาน้อย คือ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ และด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน) และด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละรายด้านของแต่ละบริษัทว่าบริษัทใดมีระดับความพึงพอใจมากกว่าบริษัทใด วิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย เรียงตามอันดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าบริษัทที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจอันดับ 1)คือ บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส ($\overline{X}$ = 3.74) 2) บริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.72) 3) บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ($\overline{X}$ = 3.53) 4) บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ ($\overline{X}$ = 3.50) 5) บริษัทเมืองทอง มอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัดสาขากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.45) 6) บริษัทสยามนิสสันกาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.43) และ 7) บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ($\overline{X}$ = 3.36)

ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าบริษัทที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจ อันดับ 1) คือ บริษัทเมืองทองมอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัดสาขากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.17) 2) บริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.04) 3) บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ($\overline{X}$ = 3.00) 4) บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ($\overline{X}$ = 3.00) 5) บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ ($\overline{X}$ = 2.95) 6) บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส ($\overline{X}$ = 2.92) และ7) บริษัทสยามนิสสัน ($\overline{X}$ = 2.05)

ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าบริษัทที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจ อันดับ 1) คือ บริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.47) 2) บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ($\overline{X}$ = 3.31) 3) บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส ($\overline{X}$ = 3.27) 4) บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ ($\overline{X}$ = 3.23) 5) บริษัทเมืองทอง มอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัดสาขากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.15) 6) บริษัทสยามนิสสัน ($\overline{X}$ = 3.12)และ 7) บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ($\overline{X}$ = 3.01)

ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าบริษัทที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจอันดับ 1) คือ บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส ($\overline{X}$ = 3.52) 2) บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ($\overline{X}$ = 3.44) 3) บริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.42) 4) บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ ($\overline{X}$ = 3.35) 5) บริษัทเมืองทอง มอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัดสาขากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.17) 6) บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ($\overline{X}$ = 3.06) และ 7) บริษัทสยามนิสสัน ($\overline{X}$ = 3.06)

ด้านเพื่อนร่วมงาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าบริษัทที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจอันดับ 1) คือ บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส ($\overline{X}$ = 3.69) 2) บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ ($\overline{X}$ = 3.60) 3) บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ($\overline{X}$ = 3.59) 4) บริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.55) 5) บริษัท

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
Rajabhat Mahasarakham University

เมืองทอง มอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัดสาขากาฬสินธุ์ ($\overline{X}$ = 3.54) 6) บริษัทสยามนิสสัน ($\overline{X}$ = 3.53) และ 7) บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ($\overline{X}$ = 3.50)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เป็นรายข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ สรุปผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงตามอันดับร้อยละจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่ใน ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.7 ความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.2 ความรู้สึกกระตือรือร้นและสนุกสนานกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 55.2

ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเรียงตามอันดับร้อยละจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ เงินเดือนและรายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 72.4 หน่วยงานได้จัดตั้งกองทุนเพื่อให้สมาชิกกู้ยืมในภาวะฉุกเฉินได้อย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 70.2 และหน่วยงานได้จัดให้มี สวัสดิการเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือบุตร และการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.5 และหน่วยงานได้สร้างความมั่นใจแก่พนักงานโดยการให้มีประกันชีวิตแก่พนักงานทุกคน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.5

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงตามอันดับร้อยละจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ พนักงานพอใจในสิทธิที่ได้รับในการพิจารณาเลื่อนขั้นและเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามหน้าที่ที่หน่วยงานกำหนดไว้ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.4 หน่วยงานสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาในการศึกษาต่อ อบรม/สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในวิชาชีพอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.2 พนักงานได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งและภาระงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.2 และหน่วยงานมีระบบพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่ยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.2

ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงตามอันดับร้อยละจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงออกถึงความมีวิสัยทัศน์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 66.7 ผู้บังคับบัญชาแสดงออกให้เห็นถึง

ความจริงใจต่อพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65.1 และผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองต่อพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.9

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงตามอันดับร้อยละจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในภาพรวมดี อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.70 พนักงานมีความภูมิใจในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานส่วนมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.30 และพนักงานและเพื่อร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีทำให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ฉันท์มิตร อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.70

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอ เมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่วยรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม Mahasarakham University

เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์และพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัท โตโยต้ากาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ส่วนพนักงานบริษัทสยามนิสสันกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทสยามนิสสัน และพนักงานบริษัทสยามนิสสันกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานบริษัทสยามนิสสันกาฬสินธุ์ ส่วนพนักงานบริษัทเมืองทองมอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัด สาขากาฬสินธุ์ บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ และบริษัทดี ดี กาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ไม่มีความแตกต่างกับบริษัทใด

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้าน 5 ด้าน ปรากฏผลดังนี้

ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่าพนักงานบริษัทสยามนิสสันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า และพนักงานบริษัทสยามนิสสันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์สมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ส่วนพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า และพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์สมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ส่วนพนักงานบริษัทเมืองทองมอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัด สาขากาฬสินธุ์ บริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์ และบริษัทดี ดี กาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ไม่มีความแตกต่างกับบริษัทใด

ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน ของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ส่วนพนักงานบริษัทสยามนิสสัน บริษัทเมืองทองมอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัด สาขากาฬสินธุ์ บริษัท

กาฬสินธุ์มอเตอร์ บริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์สและบริษัทดี ดี กาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ ไม่มีความแตกต่างกับบริษัทใด

ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า พนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์และบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ และบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า บริษัทกาฬสินธุ์ออโตเซลล์ ส่วนพนักงานบริษัทสยามนิสสันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ และบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์ บริษัทดีดีกาฬสินธุ์มอเตอร์เซลล์ และบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า บริษัทสยามนิสสัน ส่วนบริษัทเมืองทองมอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัด สาขากาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์สมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า

ด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้ง 5 ด้าน ที่สำคัญ ดังนี้

ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเต็มที่ ตรงกับงานที่ได้เรียนมาเป็นงานท้าทาย มีความสุขกับการทำงาน มีความสนุกกับการทำงาน ได้พบปะบุคคลส่วนมาก ได้สร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้จัดระบบระเบียบในหน้าที่ของตนเองและคนรอบข้างมากขึ้น บุคลากรควรพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เงินเดือนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ควรจะเริ่มจัดให้มีโบนัสแก่พนักงานบ้างในส่วนปลายปี เพื่อเป็น

ขวัญและกำลังใจของพนักงาน ควรพิจารณาในเรื่องเงินเดือนให้กับพนักงาน และแต่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นสมควร ควรเลื่อนทุกปี เงินที่ได้ส่วนมากได้มาจากค่าคอมมิชชั่น

ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ การพิจารณาเงินเดือนควรพิจารณาผลงานไม่ใช่ด้านส่วนตัว ควรให้มีมาตรฐานกว่านี้ อยากให้ผู้บริหารพิจารณาด้วยความยุติธรรมมากกว่านี้ ควรมีการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน เพื่อความกระตือรือร้นในการทำงาน และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ มีความสนิทสนมกับพนักงาน มีความเป็นกันเองดี มีความจริงใจต่อพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นดี ถ้าผู้บริหารมีเวลาอยากให้ดูแลพนักงานให้มากกว่านี้ ควรเอาใจใส่และให้คำปรึกษา ผู้บังคับบัญชาไม่ควรฟังความคิดเห็นฝ่ายเดียว มีความยุติธรรม ปฏิบัติตนให้พนักงานยอมรับ มีภาวะผู้นำ มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่ง

ด้านเพื่อนร่วมงาน มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ พนักงานช่วยเหลือกันดี อัธยาศัยดีทุกคน มีความเป็นกันเอง พนักงานให้ความรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไม่ขัดแย้งกัน สนุกกับการทำงาน ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นกัน อยากให้เพื่อนร่วมงานแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว ไม่อิจฉาริษยาจะทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
Rajabhat Mahasarakham University

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยพบประเด็นที่สำคัญ เพื่อนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่าย รถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก ในช่วงนี้เป็นช่วงที่เศรษฐกิจกำลังอยู่ในภาวะฟื้นตัว (ฐานเศรษฐกิจ. 2545 : 12) บริษัทต่าง ๆ อยู่ในภาวะประคับประคองเพื่อไม่ให้ตนเองมีปัญหาและทำนองเดียวกันกับบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ที่อาจจะขึ้นกับภาวะด้านเศรษฐกิจ ถ้าเศรษฐกิจดีก็สามารถจำหน่ายรถยนต์ได้มากซึ่งจะทำให้มีกำไรมาก กิจการดีขึ้น ทำให้สามารถนำรายได้มาปรับปรุงบริษัท จ่ายโบนัส และค่าล่วงเวลาได้มาก และไม่ต้องลดจำนวนพนักงานลง ซึ่งพนักงานเองก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาวะ ถ้าหากไม่มีความกระตือรือร้น ไม่ขยันทำงาน ก็อาจทำให้ไม่มีงานทำ

สวัสดิการต่าง ๆ ของบริษัทก็จะไม่ดีเท่าที่ควรและเงินค่าตอบแทนก็มีน้อย รวมถึงการประหยัดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายด้านต่างๆของบริษัท ไม่เหมือนกับในยุคที่เศรษฐกิจเฟื่องฟู และในปัจจุบันนี้เกิดการแข่งขันกันในแต่ละบริษัท จึงต้องทำให้พนักงานทำงานหนักขึ้น และเกิดความไม่มั่นใจในบริษัททำงานโดยไม่ค่อยมีขวัญกำลังใจเท่าที่ควร ดังนั้นถ้าบริษัทจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นแต่ละบริษัทน่าจะต้องมีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ภิญโญ สาธร (2519 :159 – 160) กล่าวว่า บุคคลจะทำงานด้วยความพึงพอใจได้ อาศัยสิ่งจูงใจ 5 อย่าง คือ 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ 2) สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นวัตถุแต่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง 3) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น มีห้องทำงานส่วนตัว มีที่นั่งทำงานดี มีของใช้ส่วนตัวประจำตำแหน่ง 4) สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น ความเป็นมิตรที่ดีต่อกันความเป็นกันเอง และความนับถือซึ่งกันและกัน 5) การบำรุงขวัญหรือการกระตุ้นใจและสร้างความรู้สึกให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการมีส่วนร่วมแก้ไข สถานการณ์ต่างๆ หรือมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน แต่ส่วนใหญ่บริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ยังไม่เห็นความสำคัญในการสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานเท่าที่ควรจึงทำให้ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมชาย วัฒนพงษ์ (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่องขวัญของข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือใน 10 ด้าน ที่พบว่า โดยส่วนรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความรู้สึกในการรับผิดชอบและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความพึงพอใจในรายได้ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเห็นได้ว่าขวัญของข้าราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ ในระดับปานกลางและขึ้นอยู่กับด้านการรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือความพึงพอใจในรายได้และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง เช่นเดียวกับพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและขึ้นอยู่กับความพึงพอใจด้านรายได้ในปัจจุบัน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต้องการยอมรับนับถือ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ ที่ผลการศึกษาวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจาก รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับในปัจจุบันนี้น้อยกว่าที่เป็นมา บริษัทหลายบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ที่เป็นสาขาจำเป็นต้องปิดตัวลงไป เนื่องจากการจำหน่ายไม่ดีพอส่วนใหญ่รายได้ของพนักงานจะมาจากค่าคอมมิชชั่นในการจำหน่าย ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
Rajabhat Mahasarakham University

ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องของเงินเดือน ค่าครองชีพ โบนัส เงินค่าล่วงเวลาและสวัสดิการอื่น ๆ ที่พนักงานควรได้รับ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้มีความมั่นคงและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทได้ดียิ่งขึ้นด้วย และในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งมาสโลว์ (Maslow.1970 :69) ได้กล่าวในทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น สรุปได้ความว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนได้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการตามลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการตั้งแต่ลำดับที่ 1 ถึง ลำดับที่ 5 จะมีความสำคัญที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสนองความต้องการในลำดับต้นๆ การตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ผู้บังคับบัญชาสามารถกระทำได้โดยตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ซึ่งการตอบสนองความต้องการให้เหมาะกับระดับความต้องการของแต่ละคน แต่ถึงอย่างไรก็ตามมนุษย์คนเราก็มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด จะเห็นได้จากผลการวิจัยที่ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับที่พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งเห็นว่าพวกเขาได้รับรายได้และผลประโยชน์จากบริษัทน้อยกว่ากิจการประกอบธุรกิจอื่น ๆ เพราะธุรกิจรถยนต์ เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่น การลงทุนด้านการให้บริการมากที่สุดต้องใช้ทุนสูง โดยเฉพาะด้านเครื่องมือ อะไหล่ ในศูนย์บริการ ต้องมีพนักงานมาก ดังนั้นจึงทำให้การให้รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานในปัจจุบันน้อย จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธวัชชัย เจริญดี (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เขต 33 ที่ผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารมีความพึงพอใจด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ โดยสอดคล้องในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับในส่วนที่อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่างๆมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่ผลการศึกษาวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากแต่ละบริษัทมีนโยบายในการจูงใจลูกค้าที่แตกต่างกัน มีนโยบายการบริการ และ

การบริการที่แตกต่างกัน เพื่อการแข่งขันการจำหน่าย และต้นทุนในการดำเนินการแตกต่างกัน โดยบริษัทใหญ่ ๆ จะได้เปรียบในการจ่ายค่าตอบแทนและให้สวัสดิการแก่พนักงานโดยเฉพาะความแตกต่างของตำแหน่งของงาน จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัทโตโยต้ากาฬสินธุ์มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าทุกบริษัทในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เนื่องจากบริษัทโตโยต้ามีมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนและทุกฝ่ายได้มีแนวปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันและเป็นไปอย่างมีมาตรฐานเพื่อให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อพนักงานมีคุณภาพก็ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ดังผลการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งและเงินเดือนของบริษัทนี้ที่พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบริษัทอื่นๆ ซึ่งถ้าหากแต่ละบริษัทให้ความสนใจในด้านนี้มากขึ้นก็จะทำให้สามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้ ถึงแม้ว่าจะเป็นแรงจูงใจภายนอกแต่ก็มีความสำคัญในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้ ดังที่ เทพพนม เมืองแมนและสุวิง สุวรรณ (2529 :43)ได้กล่าวว่า การเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือนเป็นผลตอบแทนภายนอก ที่ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับเมื่อทำงานได้สำเร็จ ซึ่งจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนและองค์กรต่อไปด้วย ดังผลการวิจัยที่พบว่าพนักงานแต่ละบริษัทในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีสถานภาพตำแหน่งเป็นฝ่ายบริหารหรือหัวหน้างานจะมีความพึงพอใจมากกว่า เพราะมีการเลื่อนขั้นและมีเงินเดือนสูงกว่าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิชาติ สุทธิชายพิพัฒน์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในจังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ผลการศึกษา พบว่า ผู้มีตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านในการทำงานมากกว่า ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลเป็นเช่นเดียวกับพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในส่วนที่ฝ่ายบริหารที่มีความพึงพอใจมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ และนอกจากนี้เมื่อทดสอบรายคู่ยังพบว่าพนักงานบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส มีความพึงพอใจในด้านงานที่ทำในปัจจุบันและด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้นแตกต่างจากบริษัทอื่นและมีความพึงพอใจมากกว่าทุกบริษัท ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทกาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส มีระบบการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยให้พนักงานมีความรู้สึกรักในงานที่ตนเองทำอยู่ และผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง ให้ความรัก เมตตาและมีความยุติธรรมกับพนักงาน จึงทำให้ผลการวิจัยพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 2 ด้านนี้ ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่าระดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมธี ปีสันธนานนท์ (2525 : 52)ได้เสนอวิธีการปกครองและบังคับบัญชาว่าควรมีหลักเกณฑ์ต่อไปนี้ 1) ให้ผู้บังคับบัญชาประจักษ์ในความเป็นเหตุเป็นผล มิใช่เพื่อปกครองอย่างเดียว 2) นโยบายที่กำหนดขึ้นให้เป็นไปในทางบวก มิใช่มุ่งที่จะลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา 3) ต้องเป็นรูปของการเสนอแนะมากกว่าที่จะเป็นสิ่งผูกมัดให้ต้องทำ 4)ให้ข่าวสารข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการดำเนินงานของหน่วยงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเป็นจริง 5)ให้โอกาสที่จะมีการสนทนาและติดต่อกันอย่างเปิดเผย 6)จัดวางรากฐานการเลื่อนขั้นตำแหน่งและการให้ความดีความชอบอย่างกระจ่างชัด 7) จัดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการกำหนดหรือวางนโยบายการดำเนินงาน

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สำคัญดังนี้

ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเต็มที่ ตรงกับงานที่ได้เรียนมาเป็นงานท้าทาย มีความสุขกับการทำงาน มีความสนุกกับการทำงาน ได้พบปะบุคคลส่วนมาก ได้สร้างมนุษยสัมพันธ์ ได้จัดระบบระเบียบในหน้าที่ของตนเองและคนรอบข้างมากขึ้น บุคลากรควรพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน

ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ เงินเดือนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ควรจะเริ่มจัดให้มีโบนัสแก่พนักงานบ้างในส่วนปลายปีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจของพนักงาน ควรพิจารณาในเรื่องเงินเดือนให้กับพนักงาน และแต่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นสมควร ควรเลื่อนทุกปี เงินที่ได้ส่วนมากได้มาจากค่าคอมมิชชั่น

ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ การพิจารณาเงินเดือนควรพิจารณาผลงานไม่ใช่ด้านส่วนตัว ควรให้มีมาตรฐานกว่านี้ อยากให้ผู้บริหารพิจารณาด้วยความยุติธรรมมากกว่านี้ ควรมีการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน เพื่อความกระตือรือร้นในการทำงาน และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ มีความสนิทสนมกับพนักงาน มีความเป็นกันเองดี มีความจริงใจ ต่อพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นดี ต้องการให้ผู้บริหารมีเวลาดูแลพนักงานให้มากกว่านี้ ควรเอาใจใส่และให้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
Rajabhat Mahasarakham University

คำปรึกษา ผู้บังคับบัญชาไม่ควรฟังความคิดเห็นฝ่ายเดียว มีความยุติธรรม ปฏิบัติตนให้พนักงานยอมรับ มีภาวะผู้นำ มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่ง

ด้านเพื่อนร่วมงาน มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ พนักงานช่วยเหลือกันดี อัธยาศัยดีทุกคน มีความเป็นกันเอง พนักงานให้ความรู้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไม่ขัดแย้งกัน สนุกกับการทำงาน ไม่ก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน รับฟังความคิดเห็นกันอยากให้เพื่อนร่วมงานแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว ไม่อิจฉาริษยา จะทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น

จากที่ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ ทำให้ได้ทราบความคิดเห็นเพื่อจะนำไปพัฒนาปรับปรุงบริษัทให้ดีขึ้น แต่ละบริษัทยังมีปัญหาซึ่งต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งนี้ ใน 3 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ ประเด็นเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยและประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

1. ข้อเสนอแนะ ประเด็นที่เกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ

1.1 จากที่พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับในระดับปานกลางและต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นแต่ละบริษัทควรจะปรับแผนเกี่ยวกับการจ่ายรายได้ และการให้สวัสดิการให้ดีขึ้นกว่าเดิม สร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ช่วยหาลูกค้า บริการลูกค้า อย่างมีคุณภาพ เพื่อให้รายได้ของบริษัทเพิ่มขึ้น และควรมีคณะกรรมการพิจารณาด้านนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมของทุกฝ่าย

1.2 จากที่พบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ในแต่ละบริษัทในเขตอำเภอเมือง ควรร่วมมือกันพัฒนาคุณภาพในการให้การจำหน่าย การให้บริการ และพัฒนาศักยภาพบุคลากร การให้ขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจ ให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นคง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีมาตรฐานเท่าเทียมกัน ผลที่ได้ก็จะเกิดประสิทธิภาพทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า

1.3 จากที่พบว่า ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นในด้านการเพิ่มรายได้ เงินเดือน

และการเลื่อนขั้นให้มีความยุติธรรมมากกว่านี้ อาจเป็นเพราะสภาพการณ์ในปัจจุบัน แต่ละบริษัทพยายามที่จะจ้างพนักงานในระดับวุฒิการศึกษาต่ำเงินเดือนน้อย เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นควรจะมีการ อบรมพนักงาน และชี้แจงพนักงานให้มีความเข้าใจในสภาวะของบริษัท และควรจะให้มีคณะกรรมการการประเมินผลงาน และควรจะมีการประเมินอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อจะได้เห็น ผลงานได้อย่างทั่วถึง และการเพิ่มรายได้ เมื่อไม่สามารถเพิ่มได้ ควรเพิ่มในลักษณะของสวัสดิการและค่าตอบแทนในลักษณะให้ความมั่นคงในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะประเด็นที่เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย

2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการวิจัยติดตามประเมินผล

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในจังหวัดกาฬสินธุ์

3. ข้อเสนอแนะประเด็นเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

3.2 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University