

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด

The Research of Employee's Work Expectation and Satisfaction

Case Study: OMS Oilfield Services (Thailand) Ltd.

นางสาวนිරนุช รักทอง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด (2) ศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด (3) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด และ (4) เปรียบเทียบความคาดหวังในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด ปีพ.ศ 2563 จำนวน 79 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบัก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบ ใช้สถิติ T-test และ F-test หรือ One-way ANOVA และ Correlation โดยผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน, ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน, ด้าน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากสำหรับองค์กร และมีแนวโน้มในการให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในทุกๆประเทศทั่วโลก เนื่องจากทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นผู้สร้างสรรค์งานดำเนินงาน และกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งทั้งนี้การดำเนินงาน และกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรในองค์กรที่จะมีประสิทธิภาพหรือความสำเร็จได้นั้น สาเหตุประการหนึ่งคือความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่าหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ หรือเกิดความไม่พึงพอใจ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงมีแนวโน้มให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความเข้าใจความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพนักงานบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องด้วยเหตุผลหลากหลาย เช่น แนวโน้มการลาออกของพนักงานเพิ่มมากขึ้น 5% ถึง 10% ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา การที่พนักงานมีแนวโน้มไม่ร่วมมือในแผนงาน และกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น รวมถึงปัญหาภายในแผนก เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบันเป็นอย่างไร ตัวแปรส่วนบุคคลและปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย อาจสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการบริหารงานด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด
2. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด
3. เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณ โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในครั้งนี้เป็นพนักงานของบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 79 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ศึกษา ค้นคว้า แนวคิด หลักการและทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร ตำรา สื่อสิ่งพิมพ์ บทความ ข้อมูลทางสื่อออนไลน์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการวิจัยศึกษาครั้งนี้ โดยประกอบด้วย (1) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ที่สรุปได้ดังนี้ ความคาดหวัง เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาส และความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จ พนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำ หรือจะไม่พยายามทำงานนั้น (2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อัน เนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึก

หรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก (3) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (Pay), ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (Supervision), ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (Co-worker), ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (Work Setting), ความพึงพอใจในผลงาน (tasks), ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (Advancement Opportunities) จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ได้กล่าวถึงประเด็นสำคัญต่างๆ ที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท

ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาหลักการ รูปแบบ วิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย
2. กำหนดกรอบแนวคิด เพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้าง นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 ท่าน และนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ (ภาคผนวก ก)
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาทดสอบความเชื่อมั่น (ภาคผนวก ข) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบถาม คือ บัณฑิตศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ค่าแอลฟาที่ระดับ 0.717 และบัณฑิตศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด ได้ค่าแอลฟาที่ระดับ 0.730
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัย บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทราบถึงสภาพปัจจุบัน โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย โดยกำหนดกลุ่มประชากรในการวิจัย ซึ่งจะใช้ประชากรจำนวน 79 คน ที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา และเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเป็นคำถามปลายปิด ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดลำดับเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, แบบสอบถามความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ สรุปผล อภิปรายผล และนำเสนอต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่าพนักงานของบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 69.92 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 39.24 มีการศึกษาระดับมัธยมหรือเทียบเท่า (ปวช. หรือปวส.) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.96 มีสถานภาพสมรส จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 53.16 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท 1-5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.76 มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 36 คิดเป็นร้อยละ 45.57

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า โอกาสความก้าวหน้าในการได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และนโยบายการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าจ้างและสวัสดิการเป็นที่น่าพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) และค่าจ้างและสวัสดิการมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.11) และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปริมาณงานที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.08) และลักษณะงานที่ทำให้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นโยบายการทำงานที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.43) และการทำงานในบริษัทที่มีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภายใน และภายนอกบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.27) และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าจ้างและสวัสดิการเพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.28) และค่าจ้างและสวัสดิการมีความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.38) และความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.11)

ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นต่างๆในการปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.22) และลักษณะงานที่ทำให้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1

พนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัดที่มีเพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพสมรส, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้

พนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซีส (ประเทศไทย) จำกัดที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่เมื่อ

พิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัดที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และด้านลักษณะงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธี L.S.D test และ Scheffe พบว่า

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ต่อเดือน กับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อเดือน และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน กับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.07) ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.13) และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.52)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะงาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ต่อเดือน กับกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยของกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ต่ำกว่า กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.35) และกลุ่มพนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.15)

สมมติฐาน 2

ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละปัจจัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

ปัจจัยความคาดหวังด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ (r) เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านลักษณะงาน ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยนำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานของบริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา มีความคาดหวังด้านค่าจ้างและสวัสดิการมากที่สุด ที่สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ของ Vroom ที่กล่าวถึงความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น รวมถึงทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ J. Stacy Adams ที่กล่าวถึงความคาดหวังของพนักงานที่จะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับค่าตอบแทนของพนักงานคนอื่น รวมถึงการศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd ของวีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) ที่พบว่าความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุด คือด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เพราะเป็นสิ่งแรกที่ต้องการเมื่อเข้ามาทำงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานตามลำดับ รวมถึง ชนิตา อินสมบัติ และปรีชา รินรัตนกร (2557) ได้ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ของบริษัทไทยซัมมิท ฮาร์เนส จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการมากที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา

จากการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท และแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่เมื่อพิจารณาปัจจัยรายได้ต่อเดือน ในแต่ละด้านนั้น ค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจด้านลักษณะงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภสร อินสมตัว และภัครดา ฉายอรุณ (2560) ซึ่งศึกษาความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้านงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

และจะเห็นได้ว่าพนักงานของบริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจด้านด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามลำดับ ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ ความพึงพอใจด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และงานวิจัยของวีระศักดิ์ อินทรประวีติ (2560) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd พบว่าความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุดเมื่อทำงานแล้วคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานจะเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด

ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทฯ รวมถึงการกำหนด การวางแผนงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทฯ ซึ่งจากผลการวิจัยได้รับข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. บริษัทฯ ควรมีการสื่อสารนโยบายการทำงานต่างๆ อย่างชัดเจนแก่พนักงานในบริษัทฯ เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้อง
2. บริษัทฯ ควรมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ที่ชัดเจน เพื่อเป็นโอกาสในการพัฒนา และสามารถให้พนักงานทราบถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพของตัวเองอย่างถูกต้อง
3. บริษัทฯ ควรมีช่องทางการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล การเสนอข้อคิดเห็น ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน เพื่อการรับรู้ข้อมูลที่ต้องการ และทำถึง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาในครั้งนี้ อาจมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายๆด้าน ดังนั้น หากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผล หรือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสงขลา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และครอบคลุม มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถไปกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริษัทฯ ได้
2. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และสร้างระบบการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน บริษัท โอเอ็มเอส ออยล์ฟิลด์ เซอร์วิสซิส (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Davis, K and J.W. Newstrom. (1989). *Human Behavior at Work: Organization Behavior*.

Singapore : Mc Graw-Hill.

Dessler, G. (1991). *Personnel / Human Resource Management*. (5 th ed). Englewood Cliffs.

New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and management* (4th ed.). New

York: McGraw-Hill.

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). *ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด*.

(รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รศ. ดร. นกมล ร่มโพธิ์. (2555). *การวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน*.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์