

## บทความการวิจัย

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

#### ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### EMPLOYEES' SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES (SMEs) JOB

#### SATISFACTION IN BANGKOK

สมชาย เปลี่ยนศรี

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานอย่างง่ายด้วยสถิติ T-test , F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส จำนวน 247 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 233 คน รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 6-10 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันคือระดับปฏิบัติการจำนวน 318 คน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบการทำงาน, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านเงินเดือน, ด้านเพื่อนร่วมงาน, ด้านเทคโนโลยี, ด้านสวัสดิการต่างๆ, ด้านสภาพการจ้างงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, พนักงาน, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

## ABSTRACT

The purpose of this research is to study factors affecting job satisfaction of employees of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bangkok and collecting data from workers totaling 400 people, analyzed the data using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. Test simple hypotheses with T-test, F-test and one-way ANOVA statistics.

The research results showed that.

1. Most of the respondents were female, aged 31–40 years, with a marital status of 247 people, a bachelor's degree level, 233 people, a monthly income of 10,001–20,000 Baht, a duration of work of 6–10 years, current job positions at operational level, and a total of 318 people.

2. Satisfaction with the work performance of employees of small and medium-sized enterprises (SMEs) in Bangkok was found to be at a high level in all aspects, including work systems, supervisors, workplaces, salaries, co-workers, technology, various welfare aspects, employment conditions, and workloads, respectively.

3. The results of the hypothesis testing found that different personal factors have different levels of job satisfaction overall, with a statistical significance of 0.05. When considering each aspect, it was found that despite the differences in gender, age, length of service, and current job position, there was no significant difference in job satisfaction at the 0.05 level. For the differences in terms of marital status, education level, and monthly income, there was a significant difference in job satisfaction at the 0.05 level.

Keywords: job satisfaction, employees, small and medium-sized enterprises (SMEs)

## ภูมิหลัง

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น แนนอนส่วนหนึ่งต้องมาจากทรัพยากรที่มีอยู่จริงในองค์กรเช่น ที่ดิน อาคาร เงินทุน ลิขสิทธิ์ หรือเทคโนโลยีที่องค์กรนั้นเป็นเจ้าของครอบครองอยู่ ซึ่งเป็นความคิดของการดำเนินธุรกิจแบบเก่าๆ ที่มีความเชื่อกันมาอย่างช้านานและกำลังกลายเป็นเรื่องของอดีตไปแล้วในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักมีความคิดและยอมรับกันว่า บุคลากรขององค์กรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีการให้ความสำคัญในคุณค่าของบุคลากรในองค์กร จึงเป็นเหตุผลหลักที่จะทำให้การปฏิบัติสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550)

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและองค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในยุคนี้องค์กรจึงหันมาใส่ใจทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพื่อรักษาพนักงานของตนไว้ รวมถึงลดอัตราการลาออกให้น้อยที่สุดด้วย หนึ่งในสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงไม่แพ้เรื่องอื่นๆ ก็คือ “ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)” ซึ่งนั่นเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็วได้เช่นกัน และ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติจะเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจให้แก่พนักงาน ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้สูงขึ้น (เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ Frederick Tayler, 1997)

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากในชีวิตมนุษย์องค์กรจึงต้องมีการศึกษา กำหนดปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่มุ่งความก้าวหน้าไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่หรือถดถอยลง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อบุคคลเกิดความรักในองค์กรแล้วก็จะรักในงานที่ทำและพร้อมที่จะตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ ซึ่งแน่นอนว่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Working Satisfaction) ก็คือ ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย (นิสรา รอดนุช, 2559)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยในการดำเนินธุรกิจการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ต้องการศึกษาค้นคว้า คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้แก่ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสวัสดิการต่างๆ
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงสูตรของ W.G. Cochran ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย เฉพาะพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม จะเป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสวัสดิการต่างๆ โดยแบบสอบถามใช้วัดการวัดแบบ Likert Scale ซึ่งกำหนดระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นตั้งแต่ 5 ถึง 1 ตามลำดับการเห็นด้วย

#### เกณฑ์การให้คะแนน

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามความคิดเห็นในแต่ละข้อ โดยมีการกำหนดน้ำหนัก หรือค่าของคะแนนในแบบสอบถามดังนี้

|   |         |            |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

การแปลความหมายข้อมูล ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

|             |         |                 |
|-------------|---------|-----------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | ระดับมาก        |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | ระดับปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | ระดับน้อย       |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

## 2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
2. กำหนดเนื้อหาตามกรอบแนวคิดโดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามความมุ่งหมายโดยครอบคลุมเนื้อหากรอบแนวคิดที่กำหนด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปแจกกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งให้คำอธิบายเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถามและข้อคำถามบางข้อที่ไม่เข้าใจ แล้วรอรับกลับคืน
2. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของแบบสอบถามทุกข้อและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
3. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
4. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วก็ทำการป้อนข้อมูลคำตอบในแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละและสถิติต่างๆ

## สรุปผล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 สถานภาพสมรส จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาโสด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 6-10 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ 11-15 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตำแหน่งงานปัจจุบันคือระดับ

ปฏิบัติการจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ด้านระบบการทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มี ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.346) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้ออยู่ระหว่าง 4.05 - 4.38 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนพอใจ และตรงกับความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.634) รองลงมาคือข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.712), ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.781) และลำดับขั้นตอนในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.641)

2. ด้านสภาพการจ้างงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.393) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้ออยู่ระหว่าง 3.61 - 3.86 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.705), การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.726) และความภาคภูมิใจในตำแหน่งงาน ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.647)

3. ด้านเงินเดือนในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.357) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้ออยู่ระหว่าง 4.06 - 3.76 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือความเหมาะสมของเงินเดือน หรือค่าตอบแทน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.625), ความเป็นธรรมในการจ้างงาน ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.656), และเมื่อเปรียบเทียบเงินเดือนของตนกับพนักงานคนอื่นๆ แล้วมีความพอใจเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.583)

4. กรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.394) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.47 - 3.95 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.670), มีการกระจายงานอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.576) และระดับความคิดเห็นปานกลางคือความเหมาะสมของปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.667)

5. ด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.391) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้ออยู่ระหว่าง 4.06 - 3.68 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.650), สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.714) และสามารถร่วมมือแก้ไขงานที่มีปัญหาได้เป็นทีม ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.637)

6. ด้านผู้บังคับบัญชาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.364) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23 - 3.90 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความเชื่อถือและการยอมรับ ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.713), ความมีเหตุผล การยอมรับความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.629), ความเป็นผู้นำ เช่น ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบ การสอนงาน ความเสียสละ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.601) และความเป็นกันเองและการให้ความช่วยเหลือกับผู้ใต้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.580)

7. ด้านสถานที่ทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.371) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้ออยู่ระหว่าง 4.04 - 3.79 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สภาพพื้นที่ภายในสถานที่ทำงาน เช่น ความสะอาด ความสะดวก ความเป็นระเบียบ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = 0.661), ขนาดพื้นที่ของสถานที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.704), ระบบแสงสว่าง และระบบปรับอากาศ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.529) และเสียงรบกวน ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.617)

8. ด้านเทคโนโลยีในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.361) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.23 - 3.47 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.600), การนำระบบ หรืออุปกรณ์ หรือเครื่องจักรสมัยใหม่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือความทันสมัยของอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.704) และระดับความคิดเห็นปานกลางคือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักรคอมพิวเตอร์ ต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.575)

9. ด้านสวัสดิการต่างๆ ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.298) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46 - 3.47 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ประกันสังคม ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.504), การตรวจสอบสุขภาพประจำปี ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.322), สบทบค่าครองชีพ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.420), โบนัสและปรับเงินเดือนประจำปี ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.708), ค่าล่วงเวลา (O.T) ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.410),



ชุดฟอร์ม ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.482) และระดับความคิดเห็นปานกลางคือ การอบรมสัมมนา ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.980)

และด้านภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.150) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 - 3.70 ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านระบบการทำงาน ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.346), ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.364) ด้านสถานที่ทำงาน ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.371), ด้านเงินเดือน ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.357), ด้านเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.391), ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.361), ด้านสวัสดิการต่างๆ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.298), ด้านสภาพการจ้างงาน ต่างๆ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.393) และด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.394) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมานมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1. พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

เพศ พบว่าของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.619 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่าของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.760 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  และปฏิเสธสมมติฐาน  $H_1$  สรุปว่า สถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพเป็นรายด้าน พบว่าด้านสภาพการจ้างงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027\* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธ

สมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงว่าสถานภาพต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการจ้างงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผู้บังคับบัญชามีค่า Sig. เท่ากับ 0.024\* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงว่าระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.541 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายด้าน พบว่าด้านเงินเดือนมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029\* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านเทคโนโลยีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029\* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.800 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.887 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยตำแหน่งงานในปัจจุบันระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับหัวหน้างาน

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีองค์ประกอบ 9 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านสวัสดิการต่างๆ เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้าน และสามารถเรียงลำดับด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านระบบการทำงาน, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านสถานที่ทำงาน, ด้านเงินเดือน, ด้านเพื่อนร่วมงาน, ด้านเทคโนโลยี, ด้านสวัสดิการต่างๆ, ด้านสภาพการจ้างงาน และด้านปริมาณงานตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า

1.1 ด้านระบบการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากระบบการทำงานมีข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนต่างๆ มีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานและมีการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

1.2 ด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ มีความน่าเชื่อถือ มีเหตุผลและเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทำให้พนักงานให้การยอมรับ

1.3 ด้านสถานที่ทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสภาพพื้นที่ภายในสถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด สะดวกในการทำงาน พื้นที่ในการทำงาน ระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศ เสียงรบกวนต่างๆ อยู่ในภาวะเหมาะสม ทำให้รู้สึกทำงานสบายไม่มีความเครียด

1.4 ด้านเงินเดือน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการจ่ายค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือนเหมาะสมกับการทำงานที่รับผิดชอบ และมีความเป็นธรรมในการจ้างงานเมื่อเปรียบเทียบกับเงินเดือนของตนกับพนักงานคนอื่นๆ

1.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการในการทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ร่วมมือกันทำงานเป็นทีมเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานก็สามารถแก้ไขได้ทันที

1.6 ด้านเทคโนโลยี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานเพราะคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และการนำระบบ อุปกรณ์ หรือเครื่องจักรสมัยใหม่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.7 ด้านสวัสดิการต่างๆ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากนายจ้างจัดทำประกันสังคม จ่ายเงินสมทบค่าครองชีพ ตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีโบนัส ปรับเงินเดือนประจำปี ค่าล่วงเวลา ชุดฟอร์ม และจัดอบรมสัมมนาให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.8 ด้านสภาพการจ้างงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่มีความเป็นธรรมตามความรู้ความสามารถ

1.9 ด้านปริมาณงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากการที่รับผิดชอบมีการกำหนดขอบข่ายที่ชัดเจน มีการกระจายงานอย่างยุติธรรม แต่ด้านปริมาณงานพนักงานรู้สึกว่าปริมาณงานนั้นมากกว่าจำนวนพนักงานทำให้บางครั้งทำงานไม่ทันเวลาที่กำหนด

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.63 (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ชำตัน (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้าน สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ แสงจันทร์(2559) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถังรถกระบะบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอีสเทิร์นซีบอร์ด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกประกอบตัวถัง โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นายพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสวัสดิการต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านระบบการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสวัสดิการต่างๆ ด้านสภาพการจ้างงาน ต่างๆ และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ด้านระบบการทำงาน ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการมอบหมายงานให้มีความชัดเจน โดยผู้บริหารควร

1.1 กำหนดภารกิจหน้าที่ให้กับพนักงาน

1.2 ให้อำนาจหน้าที่สิทธิหน้าที่และทรัพยากรตามความจำเป็น

1.3 พยายามสร้างความรับผิดชอบให้เกิดมีขึ้นในตัวพนักงาน

2. ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ที่พอจะช่วยให้ต่อพนักงาน และผู้บังคับบัญชาที่ลูกน้องรักมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 2.1 มีความเป็นผู้นำ
- 2.2 มีความยุติธรรม
- 2.3 มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ทำงานเป็นระบบ
- 2.5 เป็นนักแก้ไขปัญหา
- 2.6 เปิดใจและรับฟังความคิดเห็น
- 2.7 มีความคิดสร้างสรรค์
- 2.8 ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ
- 2.9 เป็นผู้พัฒนาสมาชิกในทีม
- 2.10 ไม่ถือตัวและให้เกียรติผู้อื่น

3. ด้านสถานที่ทำงาน ควรปรับขนาดพื้นที่ สถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน และกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งระบบแสงสว่าง และระบบปรับอากาศ เสียงรบกวนต่างๆ ให้น้อยลง เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานดีช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างเต็มศักยภาพ ความเครียดในการทำงานลดลง เป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน

4. ด้านเงินเดือน ควรมีหลักการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมตามหลักการ “งานเท่ากัน จ่ายเท่ากัน” โดยที่งานแต่ละชนิดจะต้องนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อทำการประเมินค่างานและกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อความเสมอภาคและความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนภายในองค์กร

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน ควรมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งปันข้อมูล ข่าวสารซักถามข้อสงสัยระหว่างกัน และมีการร่วมมือกันทำงาน การทำงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จได้ถ้ามีระบบการทำงานร่วมกันที่ดีประกอบด้วย

5.1 มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่ามีความต้องการให้เกิดผลอย่างไรมีทิศทางการทำงานอย่างไร

5.2 สมาชิกของทีมงานต้องรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

5.3 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา กรณีที่เกิดปัญหาจากการทำงานโดยให้ทุกคนได้ทราบปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

5.4 การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

- 5.5 การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงาน มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมา
- 5.6 มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ
- 5.7 การแก้ปัญหาที่สลับซับซ้อนยากจะหาข้อยุติ ควรแก้ไขโดยอาศัยหลักการและเหตุผล
- 5.8 สมาชิกในทีมควรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน

6. ด้านเทคโนโลยี ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร คอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน มากยิ่งขึ้น และรีบดำเนินการซ่อมแซมเครื่องจักรที่ชำรุดเสียหายให้ทันต่อการใช้งาน เพราะหากองค์กรมี เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่มีศักยภาพในการดำเนินงานจะช่วยให้องค์กร

- 6.1 มีความสะดวกรวดเร็วในระหว่างการทำงาน
- 6.2 ลดปริมาณผู้ดำเนินงาน และประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงได้อีกทางหนึ่ง
- 6.3 ระบบการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้น
- 6.4 ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างการทำงานได้
- 6.5 สร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้
- 6.6 ลดปริมาณเอกสาร (กระดาษในระหว่างการทำงานได้มาก)
- 6.7 ลดขั้นตอนในระหว่างการทำงาน
- 6.8 ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บเอกสาร

7. ด้านสวัสดิการต่างๆ ควรเพิ่ม การอบรมสัมมนา เพราะการฝึกอบรมสัมมนาช่วยให้พนักงานได้ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์เพื่อนำมาปรับปรุงพฤติกรรม พัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร ตั้งแต่ทักษะการทำงาน ปรับปรุงทัศนคติ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตลอดจนพัฒนาทักษะด้านการ บริหารงาน

8. ด้านสภาพการจ้างงาน องค์กรควรสร้างแนวความคิดพื้นฐานแก่พนักงานดังนี้

- 8.1 มีทัศนคติที่ดีในการทำงานนั้นๆ หากคิดไม่ดี ก็ให้หามุมที่ดีของงานนั้น เพื่อมี แรงจูงใจในการทำ
- 8.2 มีความเป็นเจ้าของ เช่นเป้าหมาย ขององค์กรที่เราได้รับ ให้นำมาเป็นเป้าหมายของเราให้ชัดเจน
- 8.3 มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานทุกครั้ง ทั้งระยะยาว กลาง
- 8.4 มีการวางแผนงานในสไตล์ของตัวเอง แต่ต้องสอดคล้องกับแผนก และองค์กรอย่าง ลงตัว
- 8.5 มีการทำงานเป็นทีมเพื่อ ช่วยเหลือ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนแนวคิด ในการทำงาน ร่วมกัน



8.6 มีความเข้าใจตัวเองและผู้อื่น อย่างจริงใจ ในการพัฒนาศักยภาพออกมาสู่ พลังใน  
การทำงาน

8.7 มีความกระตือรือร้น อยู่เสมอ พร้อมในการรับโอกาสที่จะเข้ามาตลอดเวลา

8.8 มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานอย่างสนุกสนาน

8.9 มุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย

8.10 มีความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อน องค์กร และทุกสิ่งด้วยความไม่ประมาท

9. ด้านปริมาณงาน ควรมีการจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน คือการให้คนทำงานในสิ่งที่เขา  
ถนัด โดยดูจาก บุคลิกภาพ อุปนิสัย ทักษะ หรือศักยภาพที่คนๆ นั้นมี เพื่อการปรับปรุงการทำงาน หรือ  
ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางธุรกิจในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น