

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์  
ของ  
นายพีรภัทร เจริญสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ร.ร. ๑๐๐๐๐

ร.ร. ๑๐๐๐๐

๑๐๐

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นายพีรภัทร เจริญสุวรรณ

14 ก.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พริภัทร เจริญสุวรรณ. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ . สารนิพนธ์ บธม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่” เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , การยอมรับนับถือ , ลักษณะของงาน , นโยบายของบริษัท , การบังคับบัญชา , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านตอบแทนที่ได้รับโดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ศึกษา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 260 คน โดยใช้แบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)ส่วนสำนักงานใหญ่ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต , ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน , การทดสอบค่าที (t – test) , การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี Scheffe 's Multiple Contrasts ผลการวิจัยมีดังนี้

1. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพนักงานจนถึงระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัท 3-7 และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท

2. พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ความมั่นคงในงาน และ ผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านการบังคับบัญชาของพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านลักษณะงาน มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านผลตอบแทนที่ได้รับมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. พนักงานที่มีตำแหน่งงานในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยทางสถิติ

8. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายของบริษัท ,ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

9. พนักงานที่มีผลตอบแทนที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Peerapat Reansuwan. (2004). *Job satisfaction of employee 's working of Thai Petrochemical Industry Public Company Limited at head office*. Master Project. MBA. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Lamson Lertkulprayad

The purposes of this research were to study Job satisfaction of employees working of Thai Petrochemical Industry Public Company Limited at head office in 8 aspects : Job Achievement , Recognition , Work Condition , Company Policy , Supervision , Interpersonal Relation , Security , and Payment to compare their Job Satisfaction, Classified By Sex , Age , Status , Education Level , Job Position , Experience Period and Salary

The samples for this research were 260 employees. Job satisfaction of employees working were constructed and used Questionnair as a tool for collection data, percentage, mean, standard deviation, t – test, One – Way Analysis of Variance and Scheffe 's Multiple Contrasts were statistical method to analyze data.

The results of the research revealed that :

1. Most of the employees who answer the Questionnair were male, age 25 – 34 years, Status single , work as officers / employee , Education Level was bachelor degree , experience 3-7 years for working in company and salary 20,001 – 40,000 baht.
2. The Satisfaction of the employees in overall and each aspect were at moderate level
3. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of Job Achievement, there was statistical significant at level 0.05 for the Satisfaction from the employees with different sex.
4. There was statistical significant difference in overall at level 0.01 for the Satisfaction of the employees with different age except the aspect of Job Achievement , Company Policy , Supervision , Interpersonal Relation and Payment
5. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of Supervision, there was statistical significant at level 0.01 for the Satisfaction from the employees with different status.
6. There was no statistical significant difference in overall and each aspect except the aspect of Job Achievement , Recognition ,and Work condition, there was statistical significant at level 0.01 and the aspect of Payment , there was statistical significant at level 0.05 for the Satisfaction from the employees with different status.
7. There was statistical significant difference in overall at level 0.01 for the Satisfaction of the employees with different Position except the aspect of Payment.
8. There was statistical significant difference in overall at level 0.01 for the Satisfaction of the employees with different Position except the aspect of Company Policy, Interpersonal , Relation , Security , and Payment

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

  
-----  
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

  
-----  
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

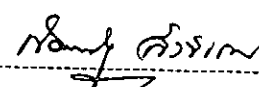
คณะกรรมการสอบ

  
----- ประธาน  
(อาจารย์ ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

  
----- กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์)

  
----- กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

  
----- คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ๒๒ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๗

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ล้ำสัน เลิศกุลประหัต อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่การดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขในข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ , อาจารย์ สิฏฐากร ชูทรัพย์ และ อาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย และให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่า คือ รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ และอาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ ที่ได้ให้แนะนำ และพิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่มีประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆทุกคน ที่คอยเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจกับผู้วิจัยมาโดยตลอด ตลอดจนพนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้ จะได้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเกี่ยวข้อง

นายพีรภัทร เจริญสุวรรณ

## สารบัญ

| บทที่                                                          | หน้า |
|----------------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ .....                                                   | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                                 | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                                  | 2    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                                     | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                        | 3    |
| ขอบเขตเนื้อหา .....                                            | 3    |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย .....                          | 3    |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....                                   | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                          | 5    |
| กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....                                 | 6    |
| สมมติฐานในการวิจัย .....                                       | 6    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                         | 7    |
| ความเป็นมา บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ..... | 7    |
| ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....                    | 9    |
| ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน .....                            | 14   |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....                              |      |
| 1. ทฤษฎีความต้องการ .....                                      | 17   |
| ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow .....                      | 17   |
| ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg .....                               | 19   |
| ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer .....                           | 20   |
| ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ .....                            | 20   |
| 2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ .....                              |      |
| ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom .....                                | 21   |
| ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Porter and Lawler .....          | 23   |
| ทฤษฎีความยุติธรรม .....                                        | 24   |
| 3. ทฤษฎีการเสริมแรง .....                                      |      |
| ทฤษฎีการเสริมแรงของ B. F Skinner .....                         | 25   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                    | 26   |

## สารบัญ (ต่อ)

### บทที่

|   |                                                           |    |
|---|-----------------------------------------------------------|----|
| 3 | วิธีการดำเนินการวิจัย .....                               | 28 |
|   | การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....             | 28 |
|   | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                          | 29 |
|   | ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย .....               | 30 |
|   | การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                 | 31 |
|   | การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....                 | 31 |
|   | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                     | 32 |
| 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                | 35 |
|   | สัญลักษณ์ในการสื่อความหมายในการวิจัย .....                | 35 |
|   | การนำเสนอข้อมูลในการวิจัย .....                           | 35 |
|   | การวิเคราะห์ผลของการวิจัย                                 |    |
|   | การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ..... | 36 |
|   | การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....         | 38 |
|   | การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน        |    |
|   | โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....                           | 45 |
| 5 | สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                      | 77 |
|   | สังเขปความมุ่งหมาย , สมมติฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูล ..... | 77 |
|   | ผลการศึกษาค้นคว้า .....                                   | 80 |
|   | อภิปรายผล .....                                           | 85 |
|   | ข้อเสนอแนะ .....                                          | 91 |

### บรรณานุกรม

#### ภาคผนวก

|                                |                                          |     |
|--------------------------------|------------------------------------------|-----|
| ภาคผนวก ก                      | แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....             | 98  |
| ภาคผนวก ข                      | รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ..... | 105 |
| ภาคผนวก ค                      | หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย .....  | 108 |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ ..... |                                          | 109 |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                                                        | หน้า |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | แสดงจำนวน และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล .....                                                                                                                     | 36   |
| 2     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยรวม .....                             | 38   |
| 3     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่<br>ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ..... | 39   |
| 4     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่<br>ด้านการยอมรับนับถือ .....             | 39   |
| 5     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะของงาน .....                   | 40   |
| 6     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ด้านนโยบายของบริษัท ..                   | 41   |
| 7     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ด้านการบังคับบัญชา .....                 | 41   |
| 8     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่<br>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล .....    | 42   |
| 9     | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่<br>ด้านความมั่นคงในการทำงาน .....        | 43   |
| 10    | แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ..                 | 44   |
| 11    | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานโดยจำแนกโดยจำแนกตามเพศของพนักงาน .....                                                  | 45   |
| 12    | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานโดยจำแนกโดยจำแนกตามอายุของพนักงาน .....                                                 | 46   |
| 13    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน .....                                                                                           | 47   |
| 14    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrasts โดยจำแนกตามอายุ .....                          | 48   |
| 15    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrasts โดยจำแนกตามอายุ .....                                | 49   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 16    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชา<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามอายุ .....                       | 49   |
| 17    | แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน                                                                                                 | 50   |
| 18    | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ<br>ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันของพนักงาน .....                                 | 51   |
| 19    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษาของพนักงาน .....                                                                               | 52   |
| 20    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระดับการศึกษา .....     | 53   |
| 21    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระดับการศึกษา .....             | 54   |
| 22    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระดับการศึกษา .....                   | 54   |
| 23    | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน .....                                              | 55   |
| 24    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>โดยจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน .....                                                                                 | 56   |
| 25    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านด้านความสำเร็จในการ<br>ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน ..... | 57   |
| 26    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....                | 58   |
| 27    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....                      | 59   |
| 28    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านนโยบายของบริษัท<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....                | 60   |
| 29    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชา<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....                 | 60   |
| 30    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....       | 61   |
| 31    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความมั่นคงในงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....                | 62   |
| 32    | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯที่แตกต่างกัน .....                    | 63   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                                                                           | หน้า |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 33    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯของพนักงาน .....                                                                                 | 64   |
| 34    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสำเร็จในการ<br>ปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนก<br>ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ ..... | 65   |
| 35    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนก<br>ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ .....            | 66   |
| 35    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนก<br>ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ .....                  | 66   |
| 36    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชา<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrasts<br>โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ .....             | 67   |
| 38    | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงาน โดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับที่แตกต่างกัน .....                                                           | 68   |
| 39    | ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรม<br>ปิโตรเคมีกลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีผลตอบแทนที่ได้รับที่แตกต่างกัน .....                                          | 69   |
| 40    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrasts<br>โดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ .....                   | 70   |
| 41    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ .....                                | 71   |
| 42    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ .....                                      | 72   |
| 43    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านนโยบายของบริษัท<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ .....                                | 73   |
| 44    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชา<br>เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ .....                                 | 74   |
| 45    | ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่าง<br>บุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ ..                         | 75   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย .....                                                                     | 6    |
| 2 แผนผังองค์กรการบริหารงานของบริษัท ณ. ปัจจุบัน .....                                                 | 9    |
| 3 แสดงลำดับขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจ .....                                                            | 16   |
| 4 แสดงลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์ .....                                            | 17   |
| 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และการตอบสนอง<br>ความต้องการบุคคลโดยองค์การ ..... | 18   |
| 6 แสดงตารางแสดงลำดับขั้นความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน .....                                           | 22   |
| 7 แสดงตารางแสดงลำดับขั้นทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Porter และ Lawler .....                         | 23   |
| 8 แสดงตารางแสดงลำดับขั้นทฤษฎีการจูงใจของ B.F.Skinner .....                                            | 26   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

การบริหารงานขององค์กรในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ความตกต่ำ หรือที่เรียกว่า การเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินงานของหลายธุรกิจ บางธุรกิจมีการชะลอการลงทุน บางธุรกิจอยู่ในสภาพขาดทุน และบางธุรกิจต้องปิดกิจการลง ธุรกิจในประเทศที่อยู่ได้ก็ต้องมีการปรับตัวให้เข้าได้กับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปมาก ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากกับการบริหารงานในองค์กร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้จะส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมาก ซึ่งผู้บริหารหลายท่านได้เล็งเห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์ มีความละเอียดอ่อนอย่างยิ่ง ซึ่งการบริหารปัจจัยด้าน ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า องค์กรธุรกิจที่มีความเจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จทางธุรกิจก็ต้องอาศัยความสามารถของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

จึงมุ่งเน้นที่การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่มีการพัฒนาไปตามลักษณะทางเศรษฐกิจที่มีเปลี่ยนแปลงไป

บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TPI ได้เริ่มต้นดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2525 จากการมองเห็นทิศทางการค้าโลกมุ่งไปสู่การเปิดการค้าเสรี ทำให้ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TPI มองเห็นความจำเป็นที่จะต้องทำให้เกิดอุตสาหกรรมปิโตรเคมีครบวงจรขึ้นเพื่อลดต้นทุนการผลิตให้ถูกลง โดยเฉพาะการตั้งโรงกลั่นน้ำมันโดยดำเนินการผลิตและบุกเบิกธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีลักษณะการดำเนินงานของ บริษัทฯ เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสินค้าประเภทเม็ดพลาสติกรวมถึงธุรกิจการกลั่นน้ำมัน โดยมีธุรกิจปิโตรเคมีที่อยู่ในเครือหลายธุรกิจด้วยกันโดยแต่ละธุรกิจมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน จนเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมปิโตรเคมีครบวงจรแห่งแรกในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีการบริหารงานและดำเนินงานโดยคนไทย กระทั่งเมื่อปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเกิดประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ(วิกฤตทางเศรษฐกิจ) บริษัทฯประสบปัญหาเรื่องค่าเงินบาทลอยตัวซึ่งกระทบต่อการลงทุนในธุรกิจปิโตรเคมีอย่างมาก เนื่องจากบริษัทฯต้องกู้เงินจากต่างประเทศจำนวนมากสำหรับมาลงทุนในการก่อสร้างโรงงาน การขยายกิจการและใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการจัดหาวัตถุดิบเพื่อป้อนให้แก่ระบบการผลิต เป็นเหตุให้การดำเนินงานของธุรกิจเกิดการชะลอตัว บริษัทฯ จึงต้องพักการจ่ายชำระหนี้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา หลังจากที่มีการพักชำระหนี้ ทางบริษัทฯต้องประสบกับการถูกฟ้องร้องดำเนินคดีจากเจ้าหนี้ที่เป็นผู้ค้าประกันวงเงินกู้ จนกระทั่งศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งให้บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) หรือ TPI เข้าอยู่ในแผนฟื้นฟูกิจการ ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารภายในองค์กร การบริหารงานบุคคลที่ไม่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและมีความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารแผนซึ่งเป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นมาโดยเจ้าหนี้ แต่ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน เนื่องจากมีการปรับ โอนโยกย้ายตำแหน่งงานของผู้บริหารบางท่านไปในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดผลกระทบต่อขวัญกำลังใจประสิทธิภาพทำงานของพนักงานในบริษัทเป็นอย่างมาก และส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีแนวความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กรที่ต่อต้านการบริหารงาน

ของผู้บริหารแผนกลุ่มใหม่ มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง และทำให้เกิดอุปสรรค และเป้าหมายขององค์กรไม่สามารถบรรลุได้ รวมถึงอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรที่มีทั้งความพึงพอใจและไม่มีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารแผนใหม่ขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง “ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) TPI ส่วนสำนักงานใหญ่ ” ซึ่งผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนในการพัฒนา รวมถึงการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานที่มีคุณภาพทุกระดับให้อยู่ในองค์กร ตลอดจนการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุงให้บริษัทเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , การยอมรับนับถือ , ลักษณะของงาน , นโยบายของบริษัท , การบังคับบัญชา , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ค่าตอบแทน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ

### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งประโยชน์ของผลของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อนำผลระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่างๆ ของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ นำมาปรับปรุงแนวทางการสร้างแรงจูงใจกับพนักงานในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้
2. เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษา มาพัฒนาหาแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต่างๆ ของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้กับองค์กร
3. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัย ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนงาน การวางนโยบายในการดำเนินงานของผู้บริหารงานระดับสูงต่อไปในอนาคต

## ขอบเขตของการศึกษาการวิจัย

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , การยอมรับนับถือ , ลักษณะของงาน , นโยบายของบริษัท , การบังคับบัญชา , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ความมั่นคงในการทำงาน , ผลตอบแทนที่ได้รับ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

### 2. ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ มีจำนวนทั้งสิ้น 711 คน (รายงานข้อมูล ณ. 31 กรกฎาคม 2546)

ซึ่งผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 260 ตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมาจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดและประชากรมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling ) และมีการควบคุมจำนวนตัวอย่างในการทำวิจัยในปริมาณเท่ากันในแต่ละกลุ่ม

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกดังนี้

#### 3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

#### 3.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 25 ปี
- 2) 25-34 ปี
- 3) มากกว่า 35 ปี

#### 3.1.3 สถานภาพการสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส

#### 3.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาโท หรือระดับสูงกว่า

### 3.1.5 ตำแหน่งงาน

- 1) ระดับพนักงานหรือต่ำกว่า - ระดับเจ้าหน้าที่
- 2) ระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน- ระดับผู้ควบคุมงาน
- 3) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก- ระดับผู้จัดการแผนก
- 4) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หรือระดับสูงกว่าขึ้นไป

### 3.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

- 1) น้อยกว่า 3 ปี
- 2) 3-7 ปี
- 3) 8-12 ปี
- 4) สูงกว่า 12 ปี

### 3.1.7 อัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน(รายได้)

- 1) ต่ำกว่า 20,000 บาท
- 2) 20,001-40,000 บาท
- 3) 40,001-60,000 บาท
- 4) สูงกว่า 60,001 บาท

**3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท**  
**.อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้าน**

- 3.2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- 3.2.2 การยอมรับนับถือ
- 3.2.3 ลักษณะของงาน
- 3.2.4 นโยบายของบริษัท
- 3.2.5 การบังคับบัญชา
- 3.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 3.2.7 ความมั่นคงในการทำงาน
- 3.2.8 ผลตอบแทนที่ได้รับ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท หมายถึง บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่
2. พนักงาน หมายถึง บุคคลได้รับการบรรจุให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ภายใน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในช่วงที่ทำการศึกษาริวิจัย
3. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ
  - 1) ระดับพนักงานหรือต่ำกว่า ถึง ระดับเจ้าหน้าที่
  - 2) ระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน ถึง ระดับผู้ควบคุมงาน
  - 3) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึง ระดับผู้จัดการแผนก
  - 4) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หรือระดับสูงกว่าขึ้นไป
4. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มทำงานภายในบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความชอบ ความรู้สึกที่ดีในงานที่พนักงานปฏิบัติในปัจจุบัน ซึ่งสามารถมองได้จาก ความตั้งใจ , ความขยันขันแข็ง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่คาดหวังไว้ประกอบด้วย
  - 5.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน จนทำให้งานสำเร็จลุล่วงเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชาและบรรลุเป้าหมายของงานตามที่ตั้งไว้
  - 5.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่พนักงานได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติหน้าที่ การปรึกษาหารือในงานที่เกี่ยวข้อง และการขอความช่วยเหลือในงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับที่ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา , ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จนได้รับการยกย่องชมเชยในความสำเร็จนั้น
  - 5.3 ลักษณะของงาน (The Work itself) หมายถึง งานที่พนักงานปฏิบัติในปัจจุบัน มีลักษณะเป็นงานที่ท้าทาย สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่ มีอิสระในความคิดและวิธีการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จูงใจให้เกิดความพอใจที่จะปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่อไป
  - 5.4 นโยบายของบริษัท (Company Policy) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อนโยบายของบริษัท และการบริหารงานซึ่งทำให้มีผลกับการปฏิบัติงานของพนักงาน
  - 5.5 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการควบคุมดูแล, การมอบหมายงานตามความเหมาะสม , การให้คำปรึกษาในเรื่องงาน ตลอดจนการยอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชา และเป็นตัวอย่างในความเป็นผู้นำ
  - 5.6 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานที่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 5.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อความสามารถในการดำเนินการในธุรกิจของบริษัท ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท

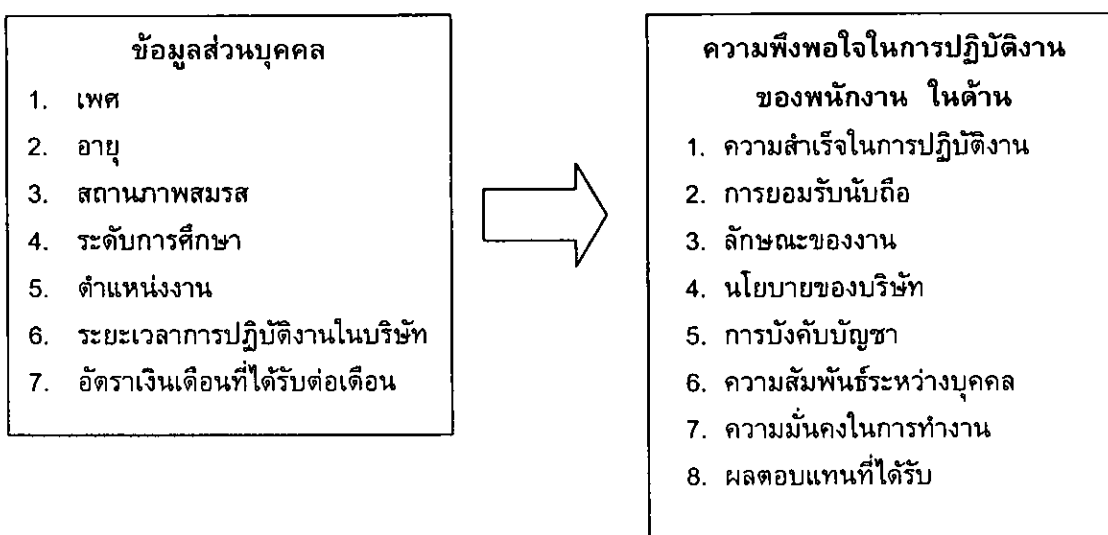
5.8 ผลตอบแทนที่ได้รับ (Payment) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆที่ได้รับจากบริษัท และเห็นว่าเกิดความยุติธรรมที่สุดเมื่อเทียบกับองค์การขนาดใกล้เคียงกัน

### กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมี กัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีกรอบแนวความคิดของการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ  
(INDEPENDENT VARIABLE)

ตัวแปรตาม  
(DEPENDENT VARIABLE)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) TPI ส่วนสำนักงานใหญ่" ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมานำเสนอ ดังนี้

1. ความเป็นมา บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)
2. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 ทฤษฎีความต้องการ
  - 4.2 ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ
  - 4.3 ทฤษฎีการเสริมแรง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)

บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) หรือ ทีพีไอ มีชื่อภาษาอังกฤษว่า Thai Petrochemical Industry Public Company Limited ก่อตั้งขึ้นและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2521 โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 300 ล้านบาท ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี โรงงานของบริษัทตั้งอยู่เลขที่ 299 หมู่ที่ 5 ถนนสุขุมวิท ตำบลเชิงเนิน อำเภอเมือง ระยอง จังหวัดระยอง คณะผู้จัดตั้งคือ กลุ่มตระกูล เลี้ยวไพรัตน์ นำโดยนายประชัยเลี้ยวไพรัตน์ บริษัทเริ่ม ดำเนินการผลิตเม็ดพลาสติกในปี พ.ศ. 2525 โดยมีผู้ร่วมก่อตั้งตามหนังสือบริคณห์สนธิทั้งสิ้น 7ท่านคือ

1. นายพร เลี้ยวไพรัตน์
2. นายประชัย เลี้ยวไพรัตน์
3. นายประทีป เลี้ยวไพรัตน์
4. ดร. ประมวล เลี้ยวไพรัตน์
5. นายประยัด เลี้ยวไพรัตน์
6. นายเกรียง เกรียงวัฒนา
7. นายธวัชชัย ถาวรวัชร

และ เมื่อวันที่ 10 ตุลาคม 2537ได้จดทะเบียนเปลี่ยนสถานะเป็นบริษัทจำกัดมหาชน โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อให้บริษัทสามารถระดมทุนจากประชาชนทั่วไปได้ ซึ่งวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงานมีดังต่อไปนี้

1. ประกอบธุรกิจและลงทุนในอุตสาหกรรมหนัก โดยมีธุรกิจหลักได้แก่ ปิโตรเคมี , วัสดุก่อสร้าง และ ธุรกิจพลังงาน
2. เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดโครงการอุตสาหกรรมพลาสติกขึ้นต่อเนื่องตามมามากอีกจำนวนมาก
3. ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆเพื่อป้องกัน และรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนา อุตสาหกรรมปิโตรเคมี
4. ประหยัดเงินตราต่างประเทศในการนำเข้าผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีและน้ำมันสำเร็จรูปต่างๆ

## โครงสร้างอุตสาหกรรมปิโตรเคมี

โครงสร้างอุตสาหกรรมปิโตรเคมีและอุตสาหกรรมต่อเนื่องสามารถแบ่งออกได้เป็น

### 1. อุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นต้น

ขั้นตอนของอุตสาหกรรมเคมีขั้นต้นเป็นการนำก๊าซปิโตรเลียม อันได้แก่ ก๊าซอีเทน และก๊าซโพรเพน หรือผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของน้ำมัน คือ แนฟทา (Naphtha) ,มาแปรรูปเป็นสารโอเลฟินส์ คือ ก๊าซเอทิลีน และ ก๊าซโพรพิลีน และสารอะโรแมติกส์(Aromatics) คือ เบนซีน(Benzene),โทลูอิน(Toluene),ไซลีน(Xylene)

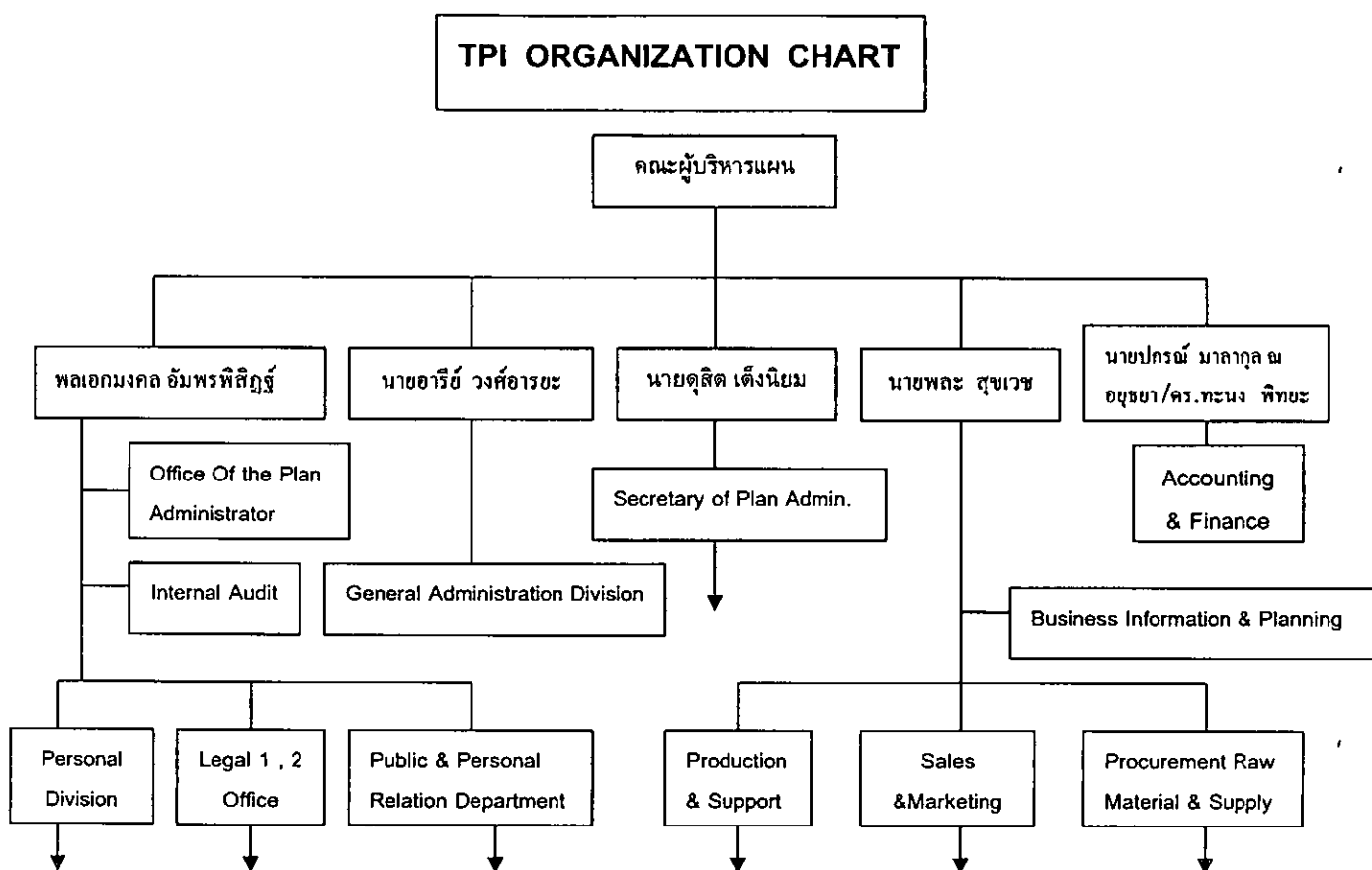
### 2. อุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นกลาง และขั้นปลาย

อุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นกลาง และขั้นปลาย เป็นการนำสารโอเลฟินส์ หรือ อะโรแมติกส์ มาแปรรูปเป็นเม็ดพลาสติก และวัสดุสังเคราะห์ต่างๆ ซึ่งจะถูกนำไปใช้เป็นวัตถุดิบพื้นฐานในการผลิตของอุตสาหกรรมต่อเนื่องต่างๆ เช่น อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า อุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ เป็นต้น

### 3. อุตสาหกรรมต่อเนื่องจากอุตสาหกรรมปิโตรเคมี

อุตสาหกรรมต่อเนื่องจากอุตสาหกรรมปิโตรเคมี เป็นการนำเอาผลิตภัณฑ์ที่ได้จากอุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นกลาง และขั้นปลาย เช่น เม็ดพลาสติกชนิดต่างๆมาผลิตภัณฑ์พลาสติกสำเร็จรูปเช่นถุงพลาสติกชนิดต่างๆ ถึง ขวด อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนของรถยนต์ เครื่องใช้สำนักงาน เฟอร์นิเจอร์ ของเด็กเล่น เป็นต้น

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ณ.ปัจจุบัน



ภาพประกอบ 2 แผนผังองค์กรการบริหารงานของบริษัท ณ. ปัจจุบัน

### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นอีกหนึ่งแนวทางของการบริหารงานยุคปัจจุบันที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมาก ซึ่งการบริหารงานยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ

ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน นิยามความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หลายทัศนะด้วยกัน ดังนี้

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลของการจูงใจมนุษย์ให้ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมาก ซึ่งจะได้รับผลตอบแทนมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สามารถทำงานด้วยตนเองได้ และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

กิตติมา ปรีดีติลก (2529 : 321) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการสนองความต้องการของบุคคลนั้น

วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2530 : 13) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การที่ปัจจัยต่าง ๆ อาทิ ความสำเร็จของงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ฯลฯ ที่เกี่ยวกับการทำงานได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

สงคราม เสี่ยมพัคตร์ (2533 : 13-14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ มีความพร้อม ความตั้งใจ ความเต็มใจ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์การโดยองค์การจะต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทนแก่บุคคลนั้นทางด้านวัตถุและจิตใจ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอันนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจและกระตุ้นความผูกพันทางใจก่อให้เกิดเป็นความพยายามพร้อมที่จะปฏิบัติงานนั้นต่อไปไม่มีที่สิ้นสุด ฉะนั้นจุดตรวจสอบที่สำคัญก็คือ การพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับตอบแทนนั้นเหมาะสมเพียงพอที่จะไปกระตุ้นความรู้สึกด้านความพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด

สมยศ นาวิการ (2533 : 221) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจงานสูงโดยทั่วไปเราจะหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่จะทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ปรีชาติ ดันติวัฒน์ (2538 : 15) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพของงานมากกว่าผู้ที่ขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมิใช่เรื่องที่ย่างยาก เพราะความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีจากพฤติกรรมของคน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (พ.ศ.2541 : 95-96) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีทัศนคติในทางบวกที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และในทางกลับกันบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ก็จะมีทัศนคติในทางลบ ซึ่งอาจมองได้จากการวัดทัศนคติโดยรวม หรือสามารถวัดได้จากความพึงพอใจในงานที่มุ่งเฉพาะส่วนที่สำคัญ อาทิ งานที่ได้รับมอบหมาย, ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน, ผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นต้น ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นมุมมองที่มีรูปแบบหลายมิติ นอกจากนั้นความพึงพอใจในงานยังสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็วและมีการพัฒนาไปเรื่อย ๆ แต่เมื่อใดความพึงพอใจของบุคคลลดลงหรือไม่มีความพึงพอใจในงานแล้วก็จะทำให้ทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจในงานกลับลดลงได้ และเกิดเป็นความเชื่อในงานที่ปฏิบัติอยู่ กล่าวคือ สภาพแวดล้อมภายนอกของแต่ละบุคคลมีผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ด้วย

สเตอร์ทซ์ และ เซย์เลส(Strauss and Sayless.1980 : 119-121) นิยามความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำอยู่ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดในองค์กร รู้สึกพึงพอใจยิ่งขึ้นเมื่องานที่ปฏิบัติอยู่ให้ผลตอบแทนทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ที่สามารถสนองถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลนั้นได้

แอปเปิ้ลไวท์(Applewhite.1965 : 8) นิยามความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นความสะดวกสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ มีความพอใจผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่ได้รับจากองค์กร

บลูม และ เนย์เลอร์(Bloom and Naylor. ค.ศ.1968 : 364) นิยามความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ ความมั่นคงของงานที่ทำ การเป็นที่ยอมรับในผลงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความเหมาะสมของงานที่ปฏิบัติและตำแหน่งงาน ความยุติธรรมและความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น และความพึงพอใจจะสามารถวัดจากประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานที่เพิ่มขึ้น

วรูม (Vroom .ค.ศ. 1964 : 99) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่องานและความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติเช่นกัน

จากความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกดีของพนักงานในองค์กรที่มีต่องานที่บุคคลนั้นปฏิบัติ ซึ่งเป็นผลมาจากความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยกัน รวมถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และผลตอบแทนที่จะได้รับ จึงทำให้เกิดความกระตือรือร้นและเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากกว่าและเกิดประสิทธิผลที่ดีของงานตามมาในที่สุด

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลหรือทัศนคติต่องาน ซึ่งอาจจะเป็นทางบวกหรือทางลบแล้วแต่กรณี แต่ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องที่เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกต่องาน ความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันให้มีความรักและทุ่มเทต่อการทำงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน(Factors Determine Job satisfaction)

จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ปัจจัยหลายอย่างที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally Challenging Work)
2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม(Equitable Rewards)
3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน(Supportive Working Condition)
4. เพื่อนร่วมงานที่ดี(Supportive Colleagues)
5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ(Personality Job-fit) (อ้างอิงจาก. : Robbins:1998)

ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความรู้สึก หรือทัศนคติที่เป็นบวกต่องานที่ทำและเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามขนาดการเพิ่มของปัจจัยที่กล่าวมา

### 1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally Challenging Work)

พนักงานโดยทั่วไปมีแนวโน้มชอบงานที่มีลักษณะท้าทาย เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสรับรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเองได้รับผลดีไม่น้อยเพียงใด ลักษณะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้คือ ลักษณะงานที่ท้าทาย ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความรู้สึกตื่นเต้นและสนุกกับการทำงาน ในทางตรงข้าม งานที่ไม่มีความหลากหลาย จำเจ ซ้ำซาก งานมีความท้าทายน้อยเกินไป จะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายต่องานได้ง่าย และไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน

นอกจากนี้ งานที่มีความท้าทายที่มากเกินไปจนอาจมองไม่เห็นโอกาสทำงานให้สำเร็จก็ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกคับข้องใจ ท้อแท้ กระวนกระวาย และเกิดความรู้สึกล้มเหลวเมื่อไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ

ดังนั้น ภายใต้ลักษณะที่มีความท้าทายปานกลางหรืออยู่ในระดับที่พอดีพนักงานส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกยินดีและเกิดความพึงพอใจในงานสูง

### 2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม(Equitable Rewards)

ระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงานและนโยบายการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าที่มีความยุติธรรม ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางที่คาดหวัง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารควรพิจารณาจัดระบบการให้รางวัล โดยใช้หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. การพิจารณาปริมาณงาน ความทุ่มเทเสียสละ อุทิศเวลา กำลังกายกำลังสติปัญญาให้แก่องค์กร
2. การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล
3. การพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

องค์กรใดที่มีการจัดระบบการให้รางวัลโดยพิจารณาหลักเกณฑ์ข้างต้นนี้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการนโยบายส่งเสริมการทำงานที่มีความยุติธรรมจะเปิดโอกาสให้บุคคลมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่องาน (More Responsibilities) และเพิ่มสถานภาพทางสังคม(Social Status) ดังนั้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าการตัดสินใจเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอยู่บนรากฐานของความยุติธรรมซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (อ้างอิงจาก. : Witt&Nye:1992)

### 3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน(Supportive Working Condition)

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานโดยทั่วไปจะมีความชื่นชอบและพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุณหภูมิ , เสียง , แสง ,และสภาพแวดล้อมอื่นๆ เป็นต้น สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากโดยทั่วไปบุคคลชอบความสะดวกสบายในการทำงาน (Personal Comfort) และพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน(Facilities)ที่จะส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาจะต้องอยู่ในระดับที่พอดีและต้องมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ยิ่งไปกว่านั้นยังสำรวจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ชอบให้มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในทิศทางที่ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นมิตร เครื่องมือที่ใช้เป็นอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อความต้องการในการอำนวยความสะดวกและมีความทันสมัย

#### 4. เพื่อนร่วมงานที่ดี(Supportive Colleagues)

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนอกจากจะมีความต้องการผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เห็นเด่นชัด สามารถมองเป็นรูปธรรมได้แล้ว เขายังมีความต้องการทางสังคม คือ การรวมกลุ่มกับผู้ปฏิบัติงานอื่น ความเป็นกันเอง มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรักความสามัคคี ความรู้สึกดี ๆ ที่เกิดจากประสบการณ์ร่วมกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจำก่อให้เกิดความผูกพัน และเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้นได้

นอกจากนี้ ยังพบว่า พฤติกรรมผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการลดลงหรือเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจในงานและยังพบอีกว่าระดับความพึงพอใจจะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่า

- มีความเข้าใจลูกน้องและเป็นมิตร (Understanding and Friendly)
- ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานมีผลงานที่ดี (Praise for good performance)
- ยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง (Listen to the other opinion)
- แสดงความสนใจ (Interest in)
- มีความจริงใจ (Sincere or Honest)
- และอื่นๆที่ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวก (Other positive feeling)

#### 5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ(Personality Job-fit)

บุคลิกภาพมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปบุคคลมักเลือกงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างลักษณะและปริมาณงานกับขีดความสามารถที่มีอยู่ ทั้งนี้ความสำเร็จของงานย่อมมาจากความรู้ ความสามารถ ความเหมาะสมของงานที่ทำให้ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดังนั้น บุคคลที่เลือกลักษณะงานที่มีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเอง จะมีแนวโน้มในการทำงานสำเร็จบรรลุเป้าหมาย และมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่ขาดความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพกับลักษณะงาน

### ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

โดยทั่วไป การปฏิบัติงานของคนงานขึ้นอยู่กับปัจจัยสามประการคือ ความสามารถ(Ability) , สภาพแวดล้อม(Environment) และการจูงใจ(Motivation) (อ้างอิงจาก : Davis&Newstorm,1989) เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและมีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการทำงานและถูกกระตุ้นจูงใจอย่างเหมาะสมแล้ว เขาจะมีกำลังใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติหากผู้ปฏิบัติงานขาดความสามารถแต่ผู้บริหารเสริมการทำงานด้วยการฝึกอบรมและสอนงาน รวมตลอดจนจูงใจผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมแล้ว เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้เช่นกัน

การจูงใจ(Motivation) หมายถึง แรงขับที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมอย่างถาวร หรือปัจจัยที่ขับเคลื่อนให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และปัจจัยเหล่านั้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เนื่องจากแรงจูงใจเป็นแรงขับที่อยู่ภายในตัวบุคคล จึงไม่สามารถวัดและสังเกตได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว (อ้างอิงจาก : Steers& Porter:1991)

มนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อสนองต่อแรงผลักดันที่เกิดขึ้น แต่ถ้ามุขยสามารถสร้างแรงผลักดันได้ก็เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้น ดังนั้นถ้าเราต้องการให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมใดออกมา ก็ต้องสร้างแรงผลักดันที่เป็นต้นเหตุแห่งพฤติกรรม จากหลักการนี้ทำให้มนุษย์เริ่มรู้จักการสร้างแรงผลักดันให้บุคคลอื่นทำตามสิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งเรียกว่า การจูงใจ (Motivation)

ไวทริช และคูนทซ์ (Wehrich and Koontz.ค.ศ. 1993 : 462) นิยามความหมายของ การจูงใจ คือ แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

โบวี และคณะ (Bovee and other.ค.ศ. 1993 : 462) นิยามความหมายของ การจูงใจ เป็นสิ่งเร้าซึ่ง ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ ซึ่งมนุษย์ยังมีความต้องการทางด้านร่างกายอันได้แก่ปัจจัยสี่ และยังมีความต้องการทางด้านอื่นเช่นการยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น การประสบความสำเร็จ เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วความต้องการจะเปลี่ยนไปเมื่อเวลาผ่านไป และแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

#### กระบวนการการจูงใจ(Motivation process)

จากการศึกษาของ Kemmons Wilson และDarlene Schultz พบว่า ไม่มีบุคคลใดที่มีการจูงใจในสิ่งเดียว หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า บุคคลสองคนจะมีการตอบสนองต่อสิ่งจูงใจอย่างเดียวกันแตกต่างกันออกไป ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจคือ กระบวนการการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความต้องการ (Need) คือ ความอยากได้ในสิ่งที่ขาดไป
2. การเลือกแนวทางเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ (Consider way to satisfy need)
3. การมีพฤติกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ(Perform goals directed need)
4. การได้รับรางวัล ซึ่งรวมถึงปัจจัยต่างๆในการจูงใจ และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอย่างถาวร (Assess reward)

(อ้างอิงจาก. : Steers& Porter,1991)

#### ประเภทของการจูงใจ

การจูงใจ ไม่ว่าจะใช้สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เป็นเงิน หรือเป็นตำแหน่งหน้าที่การงาน สามารถแบ่งประเภทการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การจูงใจภายนอก(Extrinsic Motivation) เป็นการจูงใจโดยใช้สิ่งเร้าจากภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการให้ผลตอบแทนรางวัลหรือการลงโทษเมื่อกระทำผิด การจูงใจภายนอกนี้เน้นการกำหนดระเบียบ กฎเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม ซึ่งการจูงใจภายนอกนี้เปรียบเสมือน Hygiene factor ตามทฤษฎีของHerzberg

2. การจูงใจภายใน(Intrinsic Motivation) ถึงแม้ว่าเงินเดือน หรือความมั่นคงในการทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจภายนอกที่มีความสำคัญ แต่คงไม่เสมอไปเพราะบางครั้งคนเราอาจจะเกิดการเบื่องานเกิดความคับข้องใจ หรือไม่อยากปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถที่มีอยู่ ดังนั้นการจูงใจภายในจึงมีบทบาทสำคัญในการที่จะสร้างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความสุข มีความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ต้องปฏิบัติให้เต็มความสามารถ การจูงใจภายในจึงเน้นที่ว่า จะทำอย่างไรให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถ ทักษะในการทำงานให้มากที่สุด เช่น สมรรถนะผลของงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นต้น การจูงใจภายในเปรียบเสมือน Motivation factor ตามทฤษฎีของHerzberg

## หลักการจูงใจคน

ในฐานะผู้บริหาร ซึ่งต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท ดังนั้น การจูงใจจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง และมีข้อที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณาเป็นอันดับแรก คือ

1. ท่านได้สร้างให้ลูกน้อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกกว้างงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และอยากทำงานเพิ่มขึ้นหรือยัง
2. ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชารู้หรือไม่ที่ท่านคาดหวังอะไรจากเขาในการปฏิบัติงานและเขาต้องทำอะไรเพื่อให้ถึงมาตรฐานของบริษัทที่กำหนดไว้
3. การกำหนดผลตอบแทน ในการปฏิบัติงานมีความชัดเจนและเหมาะสมกับความตั้งใจ ความพยายามในการปฏิบัติงานและผลงาน

ข้อพิจารณา 3 ประการข้างต้นนี้นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากสำหรับการจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการขององค์กร หรือบริษัทกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน มิฉะนั้นแล้วการจูงใจคนจะไม่สามารถ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

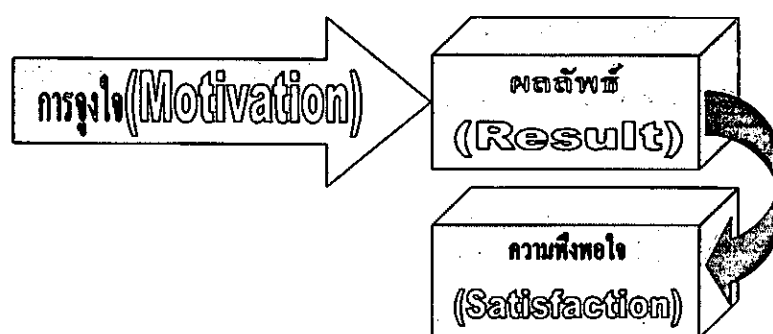
ในการจูงใจคนนอกจากจะต้องพิจารณาสภาพการณ์ ความต้องการของคน ความต้องการของงานหรือองค์การตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานแล้ว ควรมีหลักในการจูงใจดังนี้

1. ต้องพยายามทำความรู้จักลูกน้อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละบุคคล โดยมีประวัติการทำงานของแต่ละคนที่เป็นทันสมัยอยู่เสมอ
2. ศึกษาความต้องการและความสนใจที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ความต้องการ ความสนใจนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ
3. การให้ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่มีความสำคัญหรือท้าทายความสามารถบ้าง แต่ต้องคอยสังเกตดูว่าเกินกำลังความสามารถของเขาหรือไม่
4. พยายามวิเคราะห์หาจุดอ่อน และจุดเด่นในการปฏิบัติงานของแต่ละคนและหาทางให้เขามีโอกาสได้ใช้จุดเด่นในการทำงานให้มากที่สุด
5. การสอนงานและแนะนำวิธีทำงาน ในส่วนที่ลูกน้อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติผิดหรือส่วนที่เป็นจุดอ่อนในการทำงานของเขา ทั้งนี้อาจจะเป็นการฝึกอบรมหรือพัฒนาให้เขาได้มีโอกาสเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานก็ได้
6. ถ้าลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดปฏิบัติงานได้ดีและถูกต้องควรชมเชย หรือแสดงพฤติกรรมยอมรับในการทำงานที่ดีของเขาทันที
7. ต้องมีความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน โบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
8. พยายามเปิดโอกาสให้ลูกน้อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้วยตนเองให้มากที่สุด โดยท่านอาจจะมีส่วนร่วมเพื่อสังเกต หรือให้คำปรึกษาแนะนำ
9. พยายามกระตุ้นให้ลูกน้อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้แสดงความคิดที่มีต่อการทำงาน วิธีทำงาน หรือปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้มากที่สุด เพราะเขาเป็นผู้ปฏิบัติ ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานเขาย่อมรู้จักว่า
10. ระบบข้อมูลข่าวสารจะต้องทั่วถึง เพื่อไม่ให้เกิดข่าวลือ หรือความเข้าใจผิด

11. ช่วยแก้ปัญหาให้ลูกน้อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่จะทำได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องงาน ถ้าปัญหานั้นจะมีผลกระทบต่อบริษัทและจะต้องคำนึงถึงความถูกต้องเป็นหลัก

12. การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นสภาพที่ทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน แสง เสียง เหล่านี้จะมีส่วนเสริมให้ลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างมีความสุข จะเป็นการเสริมสร้างทัศนคติทางบวกในการทำงาน

ซึ่งเราจะเห็นได้ถึงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ คือ การจูงใจ(Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่ตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนความพึงพอใจ(Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ก็คือความพึงพอใจ ดังรูป



ภาพประกอบ 3 แสดงลำดับขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจ

ซึ่งในปัจจุบันความพึงพอใจจะเกิดได้ก็จะต้องมีสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความต้องการนั่นก็คือการจูงใจ โดยสามารถแบ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องออกเป็น 3 ทฤษฎีหลักคือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) เป็นการสำรวจความต้องการภายในซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการอยากได้สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of Motivation) เป็นการพิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่จะกระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ
3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories) เป็นวิธีการ และการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในองค์กร

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 1. ทฤษฎีความต้องการ

**ทฤษฎีความต้องการ :** ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย คือทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow :ซึ่งมาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่กำหนดโดยมาสโลว์ มีดังรูป



ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ของมาสโลว์

จากทฤษฎีความต้องการของMaslow สามารถสรุปได้ว่า

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลให้เกิดความต้องการในขั้นต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัยของมนุษย์
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการการยกย่องหรือความมีชื่อเสียง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถในประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับชั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ และ

### การจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

| ความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow             |                                                                                          | การจัดการการตอบสนอง<br>ความต้องการบุคลากรโดยองค์การ                                    |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| ความสำเร็จในชีวิต<br>(Self actualization) | ความเจริญเติบโต (Growth)<br>ความก้าวหน้า (Advancement)<br>ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) | ความท้าทาย Challenger)<br>ความคิดสร้างสรรค์ Creativity)<br>การเลื่อนตำแหน่ง Promotion) |
| การยกย่อง (Esteem)                        | การยกย่อง (Self-esteem)<br>ความภาคภูมิใจ (Affection)<br>สถานภาพ (Status)                 | การยกย่อง (Self-esteem)<br>ตำแหน่ง (Title)<br>สถานะ (Status)                           |
| สังคม (Social)                            | ความรัก (Love)<br>ความรู้สึกที่ดี (Affection)<br>การยอมรับ (Sense of belonging)          | ทีมงาน (Teamwork)<br>การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์<br>(Friendly management)               |
| ความปลอดภัย (Safety)                      | ความปลอดภัย (Safety)<br>ความมั่นคง (Security)<br>ความถาวร (Stability)                    | ความมั่นคง (Job security)<br>ความปลอดภัยในการทำงาน<br>(Safety on the job)              |
| ร่างกาย (Physiological)                   | อาหาร (Food) น้ำ (Water)<br>ที่อยู่อาศัย (Shelter)                                       | ความอบอุ่น (Heat) อากาศ (Air)<br>ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)                    |

ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

### ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Frederick Herzberg (Herzberg 's two factor theory หรือ Motivation-Hygiene theory) เป็นผลจากการศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นความต้องการของ Abraham Maslow เสนอไว้หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน

หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างแรงจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยภายในที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) ทำให้เกิดความภูมิใจว่าตนเองได้ปฏิบัติงานสำเร็จ
- การยอมรับนับถือ (Recognition) เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ความก้าวหน้า (Advancement) สามารถมองได้หลายรูปแบบทั้งในด้านการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ การปรับเงินเดือนขึ้น หรืออื่นๆ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลเช่นกัน

- ลักษณะของงาน(The Work itself) ลักษณะของงานเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจผู้ปฏิบัติงานถ้าผู้บริหารมอบหมายงานให้ตรงกับ ความชอบ ความถนัด ความสามารถและปริมาณเหมาะสมกับเวลาหรือกำลังพลที่มอบหมายให้

- ความรับผิดชอบ(Responsibility) ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจเมื่อรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และจะเกิดความรักในงานที่ปฏิบัติ

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene factor) หรือปัจจัยรักษา (Maintenance factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันที่ไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานลดลง ทำให้มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะประกอบด้วย

- นโยบายของบริษัท (Company Profile) เป็นกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์จัดทำขึ้นผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ รวมถึงการจัดการ การบริหารและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

- การบังคับบัญชา (Supervision) การควบคุมดูแล,การมอบหมายงานตามความเหมาะสม,การให้คำปรึกษาในเรื่องงาน ตลอดจนการยอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชา และเป็นตัวอย่างในความเป็นผู้นำ

- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) การติดต่อระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานซึ่งอยู่ในบริษัทเดียวกันทั้งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจอันดีต่อกัน

- สภาพการทำงาน (Working condition) ลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร เช่นเสียง แสง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ อันได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีใช้ประกอบในการปฏิบัติงานในองค์กร

- ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร

- เงินเดือนและสวัสดิการ(Salary and welfare) การปรับเงินเดือน สวัสดิการต่างๆที่พนักงานได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร

### ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concret) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์คือความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์(Related need(R))มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบ ด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความ

ต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการด้านความผูกพัน) และเกิดความต้องการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่า บุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้น และต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

**ทฤษฎีความต้องการ :** ทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ (The need to achieve theory)

เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่ นักวิชาการ 2 ท่าน คือ David C. McClelland และ J. W. Atkinson ร่วมกันพัฒนาเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการวัดความต้องการของมนุษย์เกี่ยวกับความสำเร็จ โดยจะแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement need)
2. ความต้องการด้านการมีส่วนร่วม (Affiliation need)
3. ความต้องการด้านอำนาจ (Power need)

## 2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ

### ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ

ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of motivation) หรือทฤษฎีความเข้าใจ (Cognitive theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งที่ความคิดด้านกระบวนการซึ่งชักนำบุคคลให้ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของเขา ทฤษฎีอธิบายถึงความปรารถนาให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ การสำรวจสิ่งจูงใจของบุคคล ทฤษฎีนี้จะสำรวจถึงวิธีการที่คนได้รับการกระตุ้น ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าทฤษฎีความเข้าใจ (Cognitive) ซึ่งมองที่กระบวนการด้านจิตใจที่กำหนดการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory) (2) ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่จะบุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ในทฤษฎีนี้มีความเกี่ยวข้องกับงาน 3 ประการ คือ (1) การรับรู้ของบุคคล ซึ่งใช้ความพยายามที่จะชักนำไปสู่การทำงาน (2) การรับรู้ว่าการทำงานจะชักนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (3) ความปรารถนาที่จะได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์

ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Effort-performance expectancy) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ต้องใช้และผลการทำงาน (Bovee and others. 1993 : G-5) หรือหมายถึงความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างความพยายามที่ต้องการ และการทำงานซึ่งเป็นผลลัพธ์สิ่งนี้เป็นส่วนแรกของสมการ

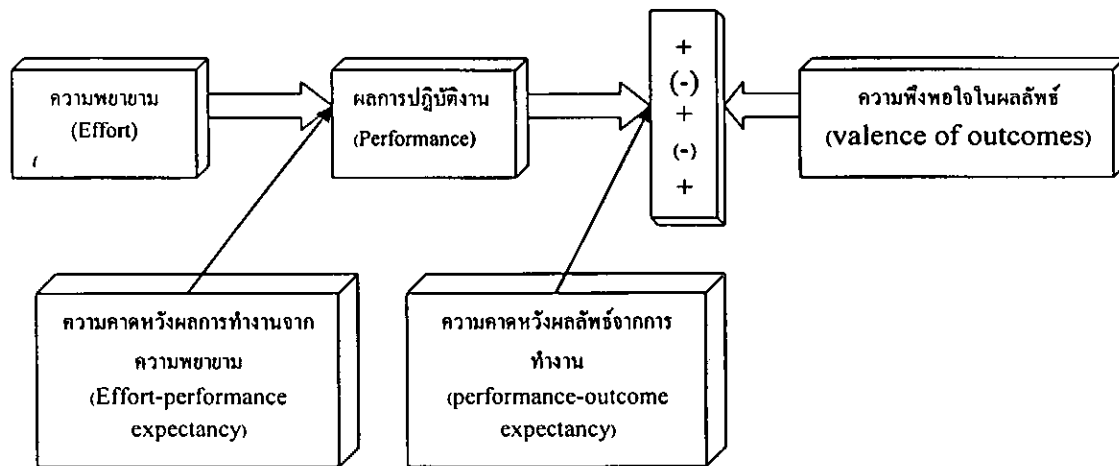
การคาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินส่วนตัวในส่วนที่เกี่ยวกับการทำงานในอนาคต พนักงานจะพิจารณาว่าเขาจะมีความสามารถมีเครื่องมือและทรัพยากรเพื่อให้บรรลุการทำงานที่ต้องการโดยการสำรวจความพยายามส่วนตัว และใช้คำถามว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ถ้าเขาไม่เชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่การทำงานระดับสูง แล้วทำให้ความคาดหวังในการทำงานระดับต่ำ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงานสูง ผู้บริหารที่มีประสิทธิผล จะสร้างความเป็นจริง โดยกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมในการทำงาน จัดหาพนักงานที่มีการฝึกอบรม มีอุปกรณ์ และให้การสนับสนุนการทำงานและจัดให้พนักงานมีทักษะเพื่อให้เหมาะสมกับงาน

**ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Performance-outcome expectancy)** หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของบุคคลและความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ (Bovee and others. 1993 : G-11) เป็นความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างการทำงานของบุคคล และการเป็นไปได้อันมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เป็นส่วนของสองของสมการ ความคาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำงานนั้น เขาจะถามว่าถ้าฉันทำงานสำเร็จฉันจะได้รับรางวัล (ผลลัพธ์) อะไรความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ว่าการพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อผลลัพธ์ที่เขาต้องการ ผู้บริหารต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับความต่อเนื่องจากภายในระหว่างการทำงานและผลลัพธ์และจะส่งมอบรางวัลในเวลาและคำมั่นสัญญาสำหรับผู้ที่มีการทำงานนั้น

**คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes)** หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ คุณค่าความพึงพอใจที่คาดหวังล่วงหน้าจะมี (Anticipated satisfaction) แต่ต้ององค์การ สมาชิกองค์การต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าผลลัพธ์มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนไม่คิดเช่นนั้น พนักงาน ผลลัพธ์นี้จะพอใจไหม ดังนั้น บุคคลจะศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเราเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจคุณค่าจะเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ คุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบและเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจ คุณค่าจะเท่ากับศูนย์

จากรูป เป็นทฤษฎีความคาดหวังซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้า (1) เขาคิดว่าความพยายามจะนำไปสู่การทำงาน (2) เขาคิดว่าการทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ (3) เขาให้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Anticipated satisfaction หรือ valence) จากผลลัพธ์ ตัวอย่าง ผู้บริหารระดับต้นจะทำงานหนักและได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็วหรือได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น ผลลัพธ์ 2 ประการเป็นที่พึงพอใจและจะมีคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นบวก (Positive valence) สำหรับบุคคลนี้ อย่างไรก็ตามถ้าผลการทำงานระดับผู้บริหารที่เลื่อนตำแหน่งไปโรงงานอีกโรงงานหนึ่งหรือทำให้เขาเกิดความเครียดผู้บริหารจะเกิดคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นลบจากผลลัพธ์สองประการนี้ เพราะเขาจะไม่พึงพอใจ ในจุดนี้ผู้บริหารซึ่งมองคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นบวกและลบ (Negative valence) ผู้บริหารจะรู้สึก กระตุ้นให้ลงทุนในความพยายามที่จะทำงานและถ้าผลลัพธ์เป็นลบผู้บริหารจะไม่รู้สึกพอใจให้ทำงาน เมื่อ Alderfer และ McClelland ได้เสนอแนะความต้องการจะแตกต่างจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และทำให้เกิดผลคือคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เพราะความแตกต่างกันของแรงงานในปัจจุบัน ความแตกต่างกันในคุณค่าของผลลัพธ์ที่แตกต่างกันด้วย สำหรับผู้บริหารควรพิจารณาว่าพนักงานได้รับคุณค่าผลลัพธ์ให้เหมาะสมกับการคาดหวังของพนักงานแต่ถ้าพนักงานรู้สึกภูมิใจ การสร้างเงื่อนไขทฤษฎีการคาดหวัง 3 ประการ จะมี

เกิดขึ้นสำหรับ การจูงใจที่จะเกิดมักจะรับรู้ (1) การกระทำจะนำไปสู่การทำงาน [การคาดหวังความพยายามจากการทำงาน (Effort-performance expectancy)] (2) การทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง (Performance outcomes expectancy)



ภาพประกอบ 6 แสดงตารางแสดงลำดับชั้นความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน

### ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ : ทฤษฎี Vroom

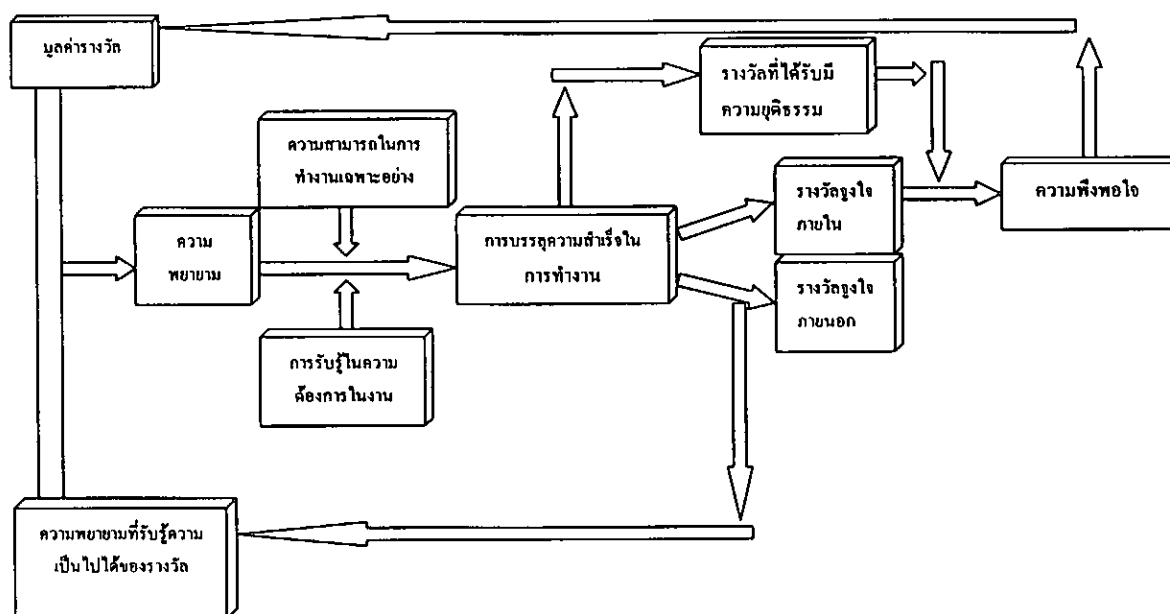
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) เป็นทฤษฎีที่เชื่อเกี่ยวกับการได้อภิปรายถึงวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น เป็นผลงานของนักจิตวิทยาชื่อ Victor H. Vroom ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ในกรณีนี้เป็นความคิดของ Martin Luther กล่าวว่าทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง

**ทฤษฎี Vroom และการปฏิบัติ (The Vroom theory and practice)** สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือการระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจ โดยหลีกเลี่ยงลักษณะของทฤษฎี Maslow และ Herzberg ให้เหมาะสมและมีความเข้ากันกับวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างกว่าเป้าหมายขององค์กร แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎี Vroom ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO)

จุดแข็งของทฤษฎี Vroom ก็เป็นจุดอ่อนด้วยเช่นกัน จากข้อสมมติที่ว่า การรับรู้ถึงค่านิยมจะแตกต่างกันในเวลาและสถานที่ที่แตกต่างกัน จากความคิดที่ว่างงานของผู้บริหาร คือ ออกแบบสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความจำเป็นที่จะศึกษาความแตกต่างในสถานการณ์ต่าง ๆ ทฤษฎีนี้ยังลำบากต่อการนำไปปฏิบัติ ความถูกต้องด้านเหตุผลของทฤษฎี Vroom ระบุว่า การจูงใจมีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎี Maslow และ Herzberg

## ทฤษฎีกระบวนการจูงใจ : ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Porter และ Lawler

โมเดล Porter และ Lawler (The Porter and Lawler model) Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler III ได้กำหนดในรูปทฤษฎีความคาดหวังโดยประยุกต์ใช้โมเดลนี้สำหรับผู้จัดการสามารถสรุปได้ดังรูปที่ 15.11



ภาพประกอบ 7 แสดงตารางแสดงลำดับขั้นทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Porter และ Lawler

ในโมเดลนี้ได้ระบุถึงความพยายาม (จุดแข็งของการจูงใจและพลังงานที่ใช้) ขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกด้วยพลังงานของบุคคล และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล ได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริง จากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริง ถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงานหรือถ้าเขาทำงานเขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล

การทำงานที่เป็นจริง (การทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย) เป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัว (ความรู้และทักษะในการทำงานจากการรับรู้ถึงงานที่ต้องการ) เป็นขอบเขตซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่าง ๆ ของงาน การทำงานนำไปสู่รางวัล เช่น ความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและรางวัลที่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจ แต่การทำงานจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกันเป็นที่เข้าใจว่าแต่ละบุคคลมองเห็นรางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริง จะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

การประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ (Implications for practice) โมเดลการจูงใจของ Porter และ Lawler มีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีการจูงใจอื่น ในทางปฏิบัติผู้บริหารจะนำโมเดลนี้ไปใช้ไม่ใช่เรื่องง่าย และผู้บริหารจะต้องระมัดระวังในการประเมินโครงสร้างรางวัล โดยการใช้การวางแผนการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO) และกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน โดยมีโครงสร้างองค์การที่ดี จัดระบบความพึงพอใจจากการให้รางวัลการทำงานและความพยายาม (Effort-performance-reward-satisfaction system) โดยมีการประสมประสานในระบบการจัดการ

### ทฤษฎีความยุติธรรม

ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ญาณของบุคคลกับความยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า (ประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพและการศึกษา) และรางวัล Adams เป็นผู้กำหนดทฤษฎีความยุติธรรม ลักษณะสำคัญของทฤษฎียุติธรรม ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้าของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

จะต้องมีความสมดุลของความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ต่อปัจจัยนำเข้าของบุคคลหนึ่ง โดยเปรียบเทียบกับอีกบุคคลหนึ่ง ดังนี้

1. ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ จะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต

2. ถ้าบุคคลได้รับรางวัลเท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป

3. ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่เป็นความยุติธรรม เขาจะทำงานมาก

ปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนเกินจริง และคาดหวังรายได้รางวัลที่ได้รับเกินจริง ความไม่เท่าเทียมกันอาจจะมีเป็นบางครั้งสำหรับพนักงาน ความรู้สึกของความไม่เท่าเทียมกันจะมีผลต่อปฏิริยาบางประการ ตัวอย่าง พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงานเพราะเกิดความรู้สึกว่า รางวัลที่ได้ไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

### 3. ทฤษฎีการเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement theories) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม (Behavior modification)

เป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึงกระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ในอดีต นักจิตวิทยา B.F. Skinner จากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement)

### ทฤษฎีการเสริมแรงของ B.F.Skinner

ทฤษฎีการจูงใจของ B.F.Skinnerอ้างอิงถึงทฤษฎีหัวผักกาด (Carrots) และทฤษฎีไม้เรียว (Stick) ซึ่งอุปมาอุปไมยเปรียบเทียบการให้รางวัล(Rewards) และการลงโทษ(Penalties) เพื่อที่จะชักนำพฤติกรรมตามที่ต้องการ การให้รางวัลและการลงโทษ ปัจจุบันยังคงใช้ในการจูงใจกันอย่างมาก ซึ่งทฤษฎีนี้นำไปใช้ตลอด

การให้รางวัลหรือหัวผักกาด(Rewards หรือ Carrots) อยู่ในรูปของตัวเงิน การจ่ายค่าตอบแทนหรือโบนัส แม้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งจูงใจเพียงประการเดียวแต่ก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญ นอกจากการจ่ายเงินเป็นการให้รางวัลแล้วการให้รางวัลยังสามารถทำได้อีกหลายลักษณะด้วยกันคือ การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าจ้าง การให้สวัสดิการที่ดีกว่า การใช้ระบบคุณธรรม เป็นต้น

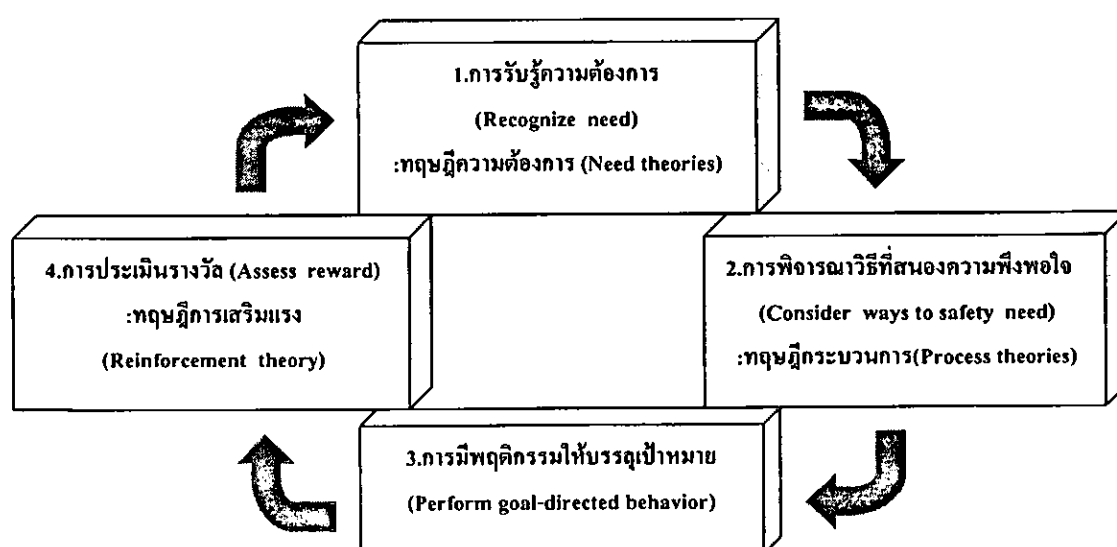
การลงโทษหรือไม้เรียว(Penalties หรือ Stick) ซึ่งจะตรงข้ามกับการให้รางวัล อยู่ในรูปของความกลัว ความหวั่นวิตกในด้านต่างๆ คือ กลัวการตกงาน การขาดรายได้ การลดตำแหน่งงาน การลดโบนัส และการลงโทษอื่นๆ

ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานเกิดแรงผลักดันให้ทำงานแข่งขันกัน โดยการใช้การจูงใจแบบการให้รางวัลและการลงโทษต้องคำนึงถึง โอกาสและสถานการณ์ที่นำไปใช้

หลักพื้นฐานของการจูงใจเป็นการศึกษาถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งการจูงใจขึ้นกับปัจจัย 3 ประการคือ

1. ความสามารถ
2. สิ่งแวดล้อม หรือสภาพแวดล้อม
3. การจูงใจ

โดยที่กระบวนการจูงใจเริ่มต้นที่บุคคลเกิดความต้องการในสิ่งต่างๆ จากนั้นคิดหาวิธีการหรือแนวทางที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น และพยายามทำทุกวิถีทางที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยที่มีความคาดหวังในรางวัลที่จะเกิดขึ้นในการตอบสนองความต้องการ หลังจากประสบความสำเร็จ บุคคลจะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นเรื่อย ทำให้เป็นวงจรของกระบวนการจูงใจ ดังรูป



ภาพประกอบ 8 แสดงตารางแสดงลำดับขั้นทฤษฎีการจูงใจของ B.F.Skinner

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายๆท่านที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษามานั้น ผู้วิจัยยังได้ศึกษาผลงานวิจัยของบุคคลต่างๆที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาสนับสนุนงานวิจัยที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ด้วย โดยงานวิจัยต่างๆที่ได้ศึกษามีดังนี้

แจ๊คสัน (กิตติ จอมแบ่ง. 2538 : 23 ; อ้างอิง JACKSON. 1974) ได้ทำการวิจัยในระดับปริญญาเอก เรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อทฤษฎีองค์ประกอบปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค้ำจุนของ HERZBERG ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลาง และรองประธานกรรมการ บริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค้ำจุน อย่างไรก็ตามปัจจัยค้ำจุนก็เป็นก็เป็นสิ่งที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

เรมียอย(กิตติ จอมแบ่ง. 2538 : 23 ; อ้างอิง. RETHMEYOY 1974) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันช่างตามทฤษฎีของ HERZBERG ผลของการวิจัยพบว่า ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงานทำให้อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน การที่สถาบันได้ขยายขอบเขตของงานให้กว้างขึ้นทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นเนื่องจากมีความสัมพันธ์ผลความก้าวหน้าในการทำงานและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ส่วนแรงจูงใจที่สำคัญในการสรรหาบุคคลของสถาบันคือความมั่นคงในการทำงาน และการให้สวัสดิการที่ดี

คูเปอร์(ศรีรัช เกตุเมือง. 2536 : 17 ; อ้างอิงจาก. COOPER 1958) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของครูอาสาสมัครการศึกษาออกโรงเรียนเขตพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลของการวิจัยพบว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการทำงานครูอาสาสมัครย่อมต้องการสิ่งจูงใจเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย การได้งานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือระดับบริหารที่เข้าใจในการควบคุมการปกครอง

นิมะ หุตาคม (2540 ; บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาสถานีโอทกชนโอทวี่ ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานของสถานีโอทกชนโอทวี่มีระดับความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่างๆได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานสูง

จันทนา หงส์ดาสุวรรณ (2545 ; บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานขายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยจูงใจอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะงานและด้านการยอมรับนับถือแต่ด้านความก้าวหน้ามีระดับความพึงพอใจเฉยๆ ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนมีระดับความพึงพอใจเฉยๆในด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านการควบคุมบังคับบัญชา แต่ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ที่ระดับมีความพึงพอใจ

ชิตารัจ ศรีบัณฑิต (2545 ; บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลของการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดของตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสะดวกในเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการและด้านข้อมูลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

มะลิ เผือกวิจิตร (2545 ; บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คิมเบอร์ลีย์คล๊าด ประเทศไทย จำกัด ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานในองค์กร บริษัท คิมเบอร์ลีย์คล๊าด ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจ

นภาพร อัสวกาญจน์ (2545 ; บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง ผลของการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นแต่ด้านค่าตอบแทนมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 711 ท่าน

(ข้อมูล ณ. วันที่ 31กรกฎาคม 2546) ดังรายละเอียด

|                                                                                                                    |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| ระดับรองผู้จัดการใหญ่ – ระดับผู้ช่วยรองผู้จัดการใหญ่                                                               | จำนวน 33 ท่าน  |
| ระดับผู้จัดการฝ่าย – ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย                                                                     | จำนวน 60 ท่าน  |
| ระดับผู้จัดการแผนก – ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก                                                                     | จำนวน 68 ท่าน  |
| ระดับผู้ควบคุมงาน - ระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน                                                                       | จำนวน 179 ท่าน |
| ระดับเจ้าหน้าที่ (Engineer , officer)ระดับพนักงาน<br>(Technician , Clerk , Operator , Messenger , Driver , Worker) | จำนวน 371 ท่าน |
| รวม                                                                                                                | จำนวน 711 ท่าน |

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ คือ พนักงานของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ (TPI)

โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้ตาราง Taro Yamane : 1967

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

|       |     |                                   |
|-------|-----|-----------------------------------|
| เมื่อ | n = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง              |
|       | N = | ขนาดของประชากร                    |
|       | e = | ค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง |

แทนค่าหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{711}{1+711(0.05)^2} \\
 &= 255.98 \\
 &= 256 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในระดับต่างๆ ของบริษัท บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และมีการควบคุมจำนวนตัวอย่างในการทำวิจัยในปริมาณเท่ากันในแต่ละกลุ่ม เพื่อที่จะกระจายการตอบแบบสอบถามไปในกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มในปริมาณที่เท่ากัน และก่อนที่จะทำการเก็บตัวอย่างจริง ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 30 ตัวอย่างในการทดลอง (TRY OUT) ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ โดยแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทางด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินผล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) เป็นการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ (TPI) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยที่มีการดัดแปลงคำถามมาจากแนวคิดของ Frederick Herzberg (จากทฤษฎี Motivation-Hygiene theory) ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นครอบคลุม 8 หัวข้อ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

- |                              |       |
|------------------------------|-------|
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 5 ข้อ |
| 2. การยอมรับนับถือ           | 5 ข้อ |
| 3. ลักษณะของงาน              | 5 ข้อ |
| 4. นโยบายของบริษัท           | 4 ข้อ |
| 5. การบังคับบัญชา            | 5 ข้อ |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล  | 5 ข้อ |
| 7. ความมั่นคงในการทำงาน      | 5 ข้อ |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ         | 5 ข้อ |

โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการตอบแบบสอบถามไว้ 5 ระดับคือ

|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| ความพึงพอใจมากที่สุด  | มีค่า 5 คะแนน |
| ความพึงพอใจมาก        | มีค่า 4 คะแนน |
| ความพึงพอใจปานกลาง    | มีค่า 3 คะแนน |
| ความพึงพอใจน้อย       | มีค่า 2 คะแนน |
| ความพึงพอใจน้อยที่สุด | มีค่า 1 คะแนน |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งให้พนักงานเสนอความคิดเห็นทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ที่มีต่อบริษัทฯ

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการจัดทำแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ จากเอกสารการวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวม มาสร้างแบบสอบถามทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) , การยอมรับนับถือ (Recognition) , ลักษณะของงาน (The Work itself) , นโยบายของบริษัท (Company Profile) , การบังคับบัญชา (Supervision) , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) , ผลตอบแทนที่ได้รับ (Payment)
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อสอบทาน รับข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหา , แบบสอบถาม ให้มีความสมบูรณ์ต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาอีกครั้ง ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลอง(Try out)
6. นำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับพนักงานระดับต่างๆ จำนวน 30 ตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเดียวกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อค่าทางสถิติ
7. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น(Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(Alpha-Coefficient) ของ ครอนบัค(Cronbach Alpha-Coefficient) ก่อนที่จะนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งค่าแอลฟา(Alpha-Coefficient) ของ ครอนบัค(Cronbach Alpha-Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.76

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง กรรมการผู้จัดการใหญ่ ของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน)
2. หลังจากได้รับอนุญาตให้ทำการเก็บแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของทุกหน่วยงาน เพื่อที่จะขออนุญาตเก็บแบบสอบถามจากพนักงานแต่ละฝ่าย
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนของพนักงานของแต่ละฝ่ายที่ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะเข้าไปเก็บแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปแจกกับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้พนักงานตอบผู้แบบสอบถามและรับแบบสอบถามกลับคืนมา หลังจากนั้นทำการเขียนเลขที่ของแบบสอบถามเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ แล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

## การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลของข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปSPSS for Windows (Statistic Package for the Social Science for Windows)ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์ผล
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าการแจกแจงความถี่ , ค่าร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยตามลักษณะตัวแปร
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย(Mean),ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)เป็นรายด้าน และรายปัจจัย ซึ่งมีการแบ่งอันตรภาคชั้นของการประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

|           |             |             |                              |
|-----------|-------------|-------------|------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 - 5.00 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 - 4.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 - 3.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 - 2.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

4. ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์แบบ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับข้อมูลส่วนบุคคล หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี Scheffe 's Multiple Contrasts

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ(Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100 \%}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

|       |           |     |                                 |
|-------|-----------|-----|---------------------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากรทั้งหมด |
|       | $\sum x$  | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $n$       | แทน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด     |

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2544: 64) เพื่อประมวลผลข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในแบบสอบถามตอนที่ 2

$$\sigma = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n^2}}$$

|       |              |     |                                 |
|-------|--------------|-----|---------------------------------|
| เมื่อ | $\sigma$     | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน         |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  |
|       | $n$          | แทน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม            |

2. สถิติใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นสอบถามมาตรฐาน 5 ระดับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ \frac{1 - \sum s_i^2}{S^2} \right\}$$

|       |              |     |                             |
|-------|--------------|-----|-----------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$     | แทน | ค่าความเชื่อถือได้          |
|       | $n$          | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม        |
|       | $\sum s_i^2$ | แทน | ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ |

### 3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

#### 3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t - test

ในกรณีความแปรปรวนของ 2 กลุ่มมีค่าไม่เท่ากัน  $\sigma^2_1 \neq \sigma^2_2$  ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{\sigma^2_1}{n_1} + \frac{\sigma^2_2}{n_2}}}$$

|       |                          |     |                                                          |
|-------|--------------------------|-----|----------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}_1, \bar{X}_2$   | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution                   |
|       | $\sigma^2_1, \sigma^2_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ   |
|       | $n_1, n_2$               | แทน | ค่าความแปรปรวนของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 |
|       | $df$                     | แทน | ขนาดของประชากรในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ        |
|       |                          |     | $df = n_1 + n_2 - 2$                                     |

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2544 : 236-237)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|       |        |                         |                                             |
|-------|--------|-------------------------|---------------------------------------------|
| เมื่อ | F      | แทน                     | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution |
|       | $MS_b$ | แทน                     | ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม   |
|       | $MS_w$ | แทน                     | ค่าความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม     |
|       | df     | ของเศษ (df ของ $MS_b$ ) | คำนวณได้จากสูตร $df_1 = k - 1$              |
|       | k      | แทน                     | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                          |
|       | n      | แทน                     | จำนวนคะแนนทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม   |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อ และสัญลักษณ์ในการสื่อความหมาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

|                   |     |                                                |
|-------------------|-----|------------------------------------------------|
| n                 | แทน | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด                    |
| Mean              | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                 |
| S.D.              | แทน | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation)    |
| t                 | แทน | ค่าสถิติ t-distribution                        |
| F                 | แทน | ค่าสถิติ F-distribution                        |
| P                 | แทน | ค่าความน่าจะเป็น (Probability)                 |
| df                | แทน | ระดับชั้นความเป็นอิสระ(degree of freedom)      |
| MS                | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน(Mean Square) |
| SS                | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน(Sum Square)              |
| H <sub>0</sub>    | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                 |
| H <sub>1</sub>    | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)           |
| *                 | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                 |
| **                | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                 |
| ผช.ผู้ควบคุมงาน   | แทน | ตำแหน่งผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน                     |
| ผู้ควบคุมงาน      | แทน | ตำแหน่งผู้ควบคุมงาน                            |
| ผช.ผู้จัดการแผนก  | แทน | ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก                    |
| ผู้จัดการแผนก     | แทน | ตำแหน่งผู้จัดการแผนก                           |
| ผช.ผู้จัดการฝ่าย. | แทน | ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย                    |

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของประชากร

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเป็น เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, อายุการทำงาน, ผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งการนำเสนอผลของการวิเคราะห์ในรูปแบบของความถี่ และร้อยละ ดังปรากฏดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวน และ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเป็น เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, อายุการทำงาน, ผลตอบแทนที่ได้รับ

| ลักษณะทั่วไปของพนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทยจำกัด(มหาชน) |           |        |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|--------|
|                                                                       | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
| 1. เพศ                                                                |           |        |
| 1) ชาย                                                                | 148       | 56.90  |
| 2) หญิง                                                               | 112       | 43.10  |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |
| 2. อายุ                                                               |           |        |
| 1) ต่ำกว่า 25 ปี                                                      | 58        | 22.30  |
| 2) 25-34 ปี                                                           | 133       | 51.10  |
| 3) 35-44 ปี                                                           | 55        | 21.20  |
| 4) มากกว่า 44 ปี                                                      | 14        | 5.40   |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |
| 3. สถานภาพการสมรส                                                     |           |        |
| 1) โสด                                                                | 156       | 60.00  |
| 2) สมรส                                                               | 104       | 40.00  |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |
| 4 ระดับการศึกษา                                                       |           |        |
| 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี                                                   | 39        | 15.00  |
| 2) ปริญญาตรี                                                          | 167       | 64.20  |
| 3) ปริญญาโท หรือ สูงกว่า                                              | 54        | 20.80  |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |
| 5 ตำแหน่งงาน                                                          |           |        |
| 1) ระดับพนักงานหรือต่ำกว่า - ระดับเจ้าหน้าที่                         | 141       | 54.20  |
| 2) ระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน- ระดับผู้ควบคุมงาน                        | 72        | 27.70  |
| 3) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก- ระดับผู้จัดการแผนก                      | 33        | 12.70  |
| 4) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หรือระดับสูงกว่าขึ้นไป                   | 14        | 5.40   |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |

| ลักษณะทั่วไปของพนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทยจำกัด(มหาชน) |           |        |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|--------|
|                                                                       | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
| ตารางที่ 1 (ต่อ)                                                      |           |        |
| 6 ระยะเวลาในการทำงาน                                                  |           |        |
| 1) น้อยกว่า 3 ปี                                                      | 54        | 20.80  |
| 2) 3-7 ปี                                                             | 131       | 50.40  |
| 3) 8-12 ปี                                                            | 57        | 21.90  |
| 4) สูงกว่า 12 ปี                                                      | 18        | 6.90   |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |
| 7 รายได้ที่ได้รับต่อเดือน                                             |           |        |
| 1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 20,000 บาท                                    | 104       | 40.00  |
| 2) 20,001-40,000 บาท                                                  | 105       | 40.40  |
| 3) 40,001-60,000 บาท                                                  | 38        | 14.60  |
| 4) สูงกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป                                          | 13        | 5.00   |
| รวม                                                                   | 260       | 100.00 |

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 260 คนจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ผลข้อมูลของกลุ่มประชากร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 ซึ่งส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี เป็นจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 51.10 มีสถานภาพโสดเป็นจำนวน 156 คนคิดเป็น ร้อยละ 60.00 นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ เป็นจำนวน 167 คนคิดเป็น ร้อยละ 64.20 ระดับพนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานหรือต่ำกว่า – ระดับเจ้าหน้าที่ เป็นจำนวน 141 คนคิดเป็น ร้อยละ 54.20- โดยมีระยะเวลาในการทำงาน 3-7 ปี เป็นจำนวน 131 คนคิดเป็น ร้อยละ 50.40 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,000 ถึง 40,000 บาท เป็นจำนวน 105 คนคิดเป็น ร้อยละ 40.40

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 2 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยรวม

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน              | Mean | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------|------|--------|------------------|
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในด้าน |      |        |                  |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน            | 3.22 | 0.6129 | ปานกลาง          |
| 2. การยอมรับนับถือ                      | 3.23 | 0.5980 | ปานกลาง          |
| 3. ลักษณะของงาน                         | 3.30 | 0.5608 | ปานกลาง          |
| 4. นโยบายของบริษัท                      | 3.24 | 0.7238 | ปานกลาง          |
| 5. การบังคับบัญชา                       | 3.09 | 0.7444 | ปานกลาง          |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล             | 3.31 | 0.6055 | ปานกลาง          |
| 7. ความมั่นคงในการทำงาน                 | 3.16 | 0.6865 | ปานกลาง          |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ                    | 3.09 | 0.7919 | ปานกลาง          |
| รวม                                     | 3.20 | 0.5095 | ปานกลาง          |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับแรก และอันดับรองลงมาคือด้านลักษณะของงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านความมั่นคงในการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการบังคับบัญชาและด้านผลตอบแทนที่ได้รับซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับที่เท่ากัน

ตาราง 3 แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                               | Mean        | S.D.          | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------|-------------|---------------|------------------|
| <b>ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</b>                          |             |               |                  |
| 1. ระดับความพึงพอใจของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้ | 3.35        | 0.716         | ปานกลาง          |
| 2. ระดับความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติ           | 3.20        | 0.745         | ปานกลาง          |
| 3. วิธีการแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน    | 3.25        | 0.667         | ปานกลาง          |
| 4. การพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา         | 3.09        | 0.859         | ปานกลาง          |
| 5. อำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย                      | 3.21        | 0.793         | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                    | <b>3.22</b> | <b>0.6129</b> | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจในข้อ ความพึงพอใจของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ วิธีการแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน , อำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย , ระดับความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติ และการพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เป็นอันดับสุดท้าย

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านการยอมรับนับถือ

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                                              | Mean        | S.D.          | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|------------------|
| <b>ด้านการยอมรับนับถือ</b>                                                   |             |               |                  |
| 1.การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา                             | 3.18        | 0.864         | ปานกลาง          |
| 2.การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของท่านจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา    | 3.14        | 0.810         | ปานกลาง          |
| 3.ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | 3.27        | 0.759         | ปานกลาง          |
| 4.คุณภาพของงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท                      | 3.35        | 0.707         | ปานกลาง          |
| 5.ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่นอกเหนืองานประจำ            | 3.20        | 0.786         | ปานกลาง          |
| <b>รวม</b>                                                                   | <b>3.23</b> | <b>0.5980</b> | <b>ปานกลาง</b>   |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือโดยรวม ในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือการยอมรับนับถือ เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีระดับความพึงพอใจในข้อ คุณภาพของงาน ที่ท่านรับผิดชอบเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทเป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน , ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงาน , การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา , และการรับฟังความคิดเห็น , ข้อเสนอแนะของท่านจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านลักษณะของงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                                     | Mean | S.D.   | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------|------|--------|----------------------|
| ด้านลักษณะของงาน                                                    |      |        |                      |
| 1. ความชัดเจนของขอบเขตและเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงาน                | 3.19 | 0.741  | ปานกลาง              |
| 2 การพัฒนาทักษะ , ความรู้ , และเทคโนโลยีใหม่ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน | 3.42 | 0.739  | ปานกลาง              |
| 3. การวางแผนและการมอบหมายงานก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน                  | 3.28 | 0.788  | ปานกลาง              |
| 4. การจัดระบบการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน              | 3.30 | 0.746  | ปานกลาง              |
| 5. ความมีอิสระในการบริหารงาน และการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน         | 3.31 | 0.724  | ปานกลาง              |
| รวม                                                                 | 3.30 | 0.5608 | ปานกลาง              |

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านด้านลักษณะของงานโดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านด้านลักษณะของงาน เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีระดับความพึงพอใจในข้อ การพัฒนาทักษะ , ความรู้ , และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน เป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ ความมีอิสระในการบริหารงาน และการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน , การจัดระบบการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน , การวางแผนและการมอบหมายงานก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของขอบเขตและเป้าหมายของแผนการปฏิบัติเป็นระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านนโยบายของบริษัท

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                                                                | Mean        | S.D.          | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|----------------------|
| <b>ด้านนโยบายของบริษัท</b>                                                                     |             |               |                      |
| 1. ความชัดเจนของนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน                                 | 3.28        | 0.843         | ปานกลาง              |
| 2. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน                                     | 3.20        | 0.857         | ปานกลาง              |
| 3. วิธีการลงโทษกับผู้กระทำผิดกฎข้อบังคับของบริษัท                                              | 3.09        | 0.856         | ปานกลาง              |
| 4. นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาให้<br>เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ | 3.37        | 0.897         | ปานกลาง              |
| <b>รวม</b>                                                                                     | <b>3.24</b> | <b>0.7238</b> | <b>ปานกลาง</b>       |

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการนโยบายของบริษัท โดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านนโยบายของบริษัท เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีระดับความพึงพอใจในข้อ นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ เป็นความชัดเจนของนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน , หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และวิธีการลงโทษกับผู้กระทำผิดกฎข้อบังคับของบริษัทเป็นระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านการบังคับบัญชา

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                                                         | Mean        | S.D.         | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>ด้านการบังคับบัญชา</b>                                                               |             |              |                      |
| 1.รูปแบบการปกครองและการบริหารงานลูกน้องของผู้บังคับบัญชา                                | 3.08        | 0.858        | ปานกลาง              |
| 2.การให้คำปรึกษา คำแนะนำ สำหรับการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา                           | 3.15        | 0.870        | ปานกลาง              |
| 3.การมอบหมาย,การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาเหมาะสมกับความรู้<br>ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน | 3.14        | 0.865        | ปานกลาง              |
| 4.การติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา                                  | 3.16        | 0.832        | ปานกลาง              |
| 5.การสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ลูกน้อง-ของผู้บังคับบัญชา                 | 2.92        | 0.961        | ปานกลาง              |
| <b>รวม</b>                                                                              | <b>3.09</b> | <b>0.744</b> | <b>ปานกลาง</b>       |

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชาโดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีระดับความพึงพอใจในข้อ การติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ เป็น การให้คำปรึกษา คำแนะนำ สำหรับการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา , รูปแบบการปกครองและการบริหารงานลูกน้องของผู้บังคับบัญชา, และการสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ลูกน้อง-ของผู้บังคับบัญชาเป็นระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                                                   | Mean | S.D.   | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|--------|----------------------|
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล                                                      |      |        |                      |
| 1. การให้คำปรึกษา / รับคำปรึกษาระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน             | 3.31 | 0.696  | ปานกลาง              |
| 2. การช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา         | 3.35 | 0.803  | ปานกลาง              |
| 3. ความสามารถปฏิบัติงานแทนกันในหน่วยงานที่ท่านสังกัด                              | 3.31 | 0.823  | ปานกลาง              |
| 4. ความสามัคคีของบุคคลในหน่วยงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน | 3.53 | 0.753  | มาก                  |
| 5. ความเป็นกันเองกับลูกน้องของผู้บังคับบัญชา                                      | 3.05 | 0.941  | ปานกลาง              |
| รวม                                                                               | 3.31 | 0.6055 | ปานกลาง              |

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านนโยบายของบริษัท เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้อส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นระดับความพึงพอใจในข้อ ความสามัคคีของบุคคลในหน่วยงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลางคือ การช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา , การให้คำปรึกษา / รับคำปรึกษาระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และ ความสามารถปฏิบัติงานแทนกัน ในหน่วยงานที่ท่านสังกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เท่ากัน , ความเป็นกันเองกับลูกน้องของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความมั่นคงในการทำงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                         | Mean | S.D.   | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------|------|--------|----------------------|
| <b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>                         |      |        |                      |
| 1.การโยกย้ายตำแหน่งงานตามดุลยพินิจของหัวหน้า            | 2.95 | 0.830  | ปานกลาง              |
| 2.การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น    | 3.23 | 0.871  | ปานกลาง              |
| 3.การปรับฐานเงินเดือนและตำแหน่งตามวุฒิการศึกษาที่ได้รับ | 3.13 | 0.876  | ปานกลาง              |
| 4.ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการที่บริษัทมอบให้แก่พนักงาน   | 3.23 | 0.737  | ปานกลาง              |
| 5.การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ไปดูงานทางด้านเทคโนโลยี      | 3.24 | 0.828  | ปานกลาง              |
| <b>ในส่วนงานที่รับผิดชอบ</b>                            |      |        |                      |
| รวม                                                     | 3.16 | 0.6865 | ปานกลาง              |

จากตาราง9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีระดับความพึงพอใจในข้อ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ไปดูงานทางด้านเทคโนโลยีในส่วนงานที่รับผิดชอบ เป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ เป็น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และ ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการที่บริษัทมอบให้แก่พนักงาน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน , การปรับฐานเงินเดือนและตำแหน่งตามวุฒิการศึกษาที่ได้รับ และ การโยกย้ายตำแหน่งงานตามดุลยพินิจของหัวหน้า เป็นระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน                 | Mean | S.D.   | ระดับความ |
|-------------------------------------------------|------|--------|-----------|
|                                                 |      |        | พึงพอใจ   |
| ผลตอบแทนที่ได้รับ                               |      |        |           |
| 1. ความเหมาะสมของการจ่ายโบนัสประจำปี            | 3.10 | 0.857  | ปานกลาง   |
| 2. การปรับเงินเดือนประจำปี                      | 2.98 | 0.930  | ปานกลาง   |
| 3. นโยบายการกำหนดกัณฑ์ให้กับพนักงาน             | 3.11 | 0.969  | ปานกลาง   |
| 4. สวัสดิการการรักษาพยาบาลกับพนักงานและครอบครัว | 3.22 | 0.985  | ปานกลาง   |
| 5. จำนวนวันหยุดประจำปีและวันลาพักผ่อนประจำปี    | 3.03 | 0.994  | ปานกลาง   |
| รวม                                             | 3.09 | 0.7919 | ปานกลาง   |

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ โดยรวมในระดับปานกลาง

และเมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจแต่ละข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีระดับความพึงพอใจในข้อ สวัสดิการการรักษาพยาบาลกับพนักงานและครอบครัวเป็นอันดับแรก และในอันดับรองลงมาคือ เป็น นโยบายการกำหนดกัณฑ์ให้กับพนักงาน , ความเหมาะสมของการจ่ายโบนัสประจำปี , จำนวนวันหยุดประจำปีและวันลาพักผ่อนประจำปี และการปรับเงินเดือนประจำปี เป็นระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามความแตกต่างด้านข้อมูลส่วนบุคคล

เป็นการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหมด 8 ด้าน โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังแสดงในตาราง

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าจากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกโดยจำแนกตามเพศของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน | ชาย  |       | หญิง |       | t     | p     |
|------------------------------------|------|-------|------|-------|-------|-------|
|                                    | Mean | S.D.  | Mean | S.D.  |       |       |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน       | 3.30 | 0.612 | 3.11 | 0.600 | 2.55  | 0.01* |
| 2. การยอมรับนับถือ                 | 3.29 | 0.663 | 3.15 | 0.490 | 1.94  | 0.54  |
| 3. ลักษณะงาน                       | 3.33 | 0.587 | 3.26 | 0.524 | 1.02  | 0.31  |
| 4. นโยบายของบริษัท                 | 3.24 | 0.762 | 3.22 | 0.673 | 0.26  | 0.79  |
| 5. การบังคับบัญชา                  | 3.12 | 0.794 | 3.05 | 0.675 | 0.80  | 0.42  |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล        | 3.33 | 0.628 | 3.28 | 0.576 | 0.60  | 0.55  |
| 7. ความมั่นคงในงาน                 | 3.16 | 0.727 | 3.16 | 0.632 | 0.01  | 0.99  |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ               | 3.04 | 0.795 | 3.16 | 0.786 | -1.22 | 0.22  |
| รวม                                | 3.23 | 0.542 | 3.17 | 0.463 | 0.84  | 0.40  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า พนักงานเพศชาย และพนักงานเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับปานกลางทั้งคู่ และพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการบังคับบัญชา , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นแต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้าน และโดยรวม ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกโดยจำแนกตามอายุของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน | อายุต่ำกว่า 25 ปี |       | อายุ 25–34 ปี |       | อายุ 35 – 44 ปี |       | อายุมากกว่า 44 ปี |       |
|------------------------------------|-------------------|-------|---------------|-------|-----------------|-------|-------------------|-------|
|                                    | Mean              | S.D.  | Mean          | S.D.  | Mean            | S.D.  | Mean              | S.D.  |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน       | 3.17              | 0.512 | 3.17          | 0.592 | 3.27            | 0.691 | 3.63              | 0.752 |
| 2. การยอมรับนับถือ                 | 3.07              | 0.655 | 3.16          | 0.514 | 3.43            | 0.611 | 3.83              | 0.548 |
| 3. ลักษณะงาน                       | 3.28              | 0.442 | 3.17          | 0.523 | 3.47            | 0.623 | 3.97              | 0.483 |
| 4. นโยบายของบริษัท                 | 3.20              | 0.629 | 3.16          | 0.734 | 3.34            | 0.730 | 3.69              | 0.827 |
| 5. การบังคับบัญชา                  | 2.92              | 0.523 | 3.08          | 0.726 | 3.11            | 0.912 | 3.68              | 0.759 |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล        | 3.30              | 0.661 | 3.26          | 0.569 | 3.34            | 0.642 | 3.69              | 0.455 |
| 7. ความมั่นคงในงาน                 | 3.26              | 0.674 | 3.06          | 0.688 | 3.23            | 0.699 | 3.42              | 0.559 |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ               | 3.12              | 0.795 | 3.05          | 0.796 | 3.12            | 0.815 | 3.21              | 0.774 |
| รวม                                | 3.17              | 0.485 | 3.14          | 0.469 | 3.28            | 0.559 | 3.64              | 0.568 |

จากตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี , พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

แต่ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นแต่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ เท่านั้น ที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน   | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P        |
|--------------------------------------|----------------------|-----|---------|-------|--------|----------|
| 1. ความสำเร็จในการ<br>ปฏิบัติงาน     | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 2.899   | 0.966 | 2.620  | 0.510    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 94.405  | 0.369 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 97.304  |       |        |          |
| 2. การยอมรับนับถือ                   | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 9.278   | 3.093 | 9.498  | 0.00 **  |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 83.354  | 0.326 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 92.634  |       |        |          |
| 3. ลักษณะของงาน                      | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 10.227  | 3.409 | 12.248 | 0.00 **  |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 71.253  | 0.278 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 81.479  |       |        |          |
| 4. นโยบายของบริษัท                   | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 4.398   | 1.466 | 2.858  | 0.380    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 131.291 | 0.513 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 135.688 |       |        |          |
| 5. การบังคับบัญชา                    | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 5.916   | 1.972 | 3.668  | 0.013 *  |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 137.622 | 0.538 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 143.538 |       |        |          |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล          | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 2.318   | 0.773 | 2.134  | 0.096    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 92.656  | 0.362 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 94.974  |       |        |          |
| 7. ความมั่นคงในงาน                   | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 3.136   | 1.045 | 2.250  | 0.083    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 118.919 | 0.465 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 122.055 |       |        |          |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ                 | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 0.495   | 0.165 | 0.261  | 0.854    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 161.919 | 0.632 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 162.414 |       |        |          |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 3.708   | 1.236 | 4.980  | 0.002 ** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 63.523  | 0.248 |        |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 67.231  |       |        |          |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงาน ของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการบังคับบัญชา ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน , ด้านนโยบายของบริษัท และ ด้านการบังคับบัญชา มีความแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrasts ปรากฏ ดังตาราง

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrasts โดยจำแนกตามอายุ

| อายุของพนักงาน     | ด้านการยอมรับนับถือ | ระดับอายุของพนักงาน |            |            |               |
|--------------------|---------------------|---------------------|------------|------------|---------------|
|                    |                     | ต่ำกว่า 25 ปี       | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | มากกว่า 44 ปี |
|                    | Mean                | 3.07                | 3.16       | 3.43       | 3.83          |
| อายุต่ำกว่า 25 ปี  | 3.07                | -                   | 0.084      | 0.353 *    | 0.756 **      |
| อายุ 25 – 34 ปี    | 3.16                | -                   | -          | 0.269 *    | 0.672 **      |
| อายุ 35 – 44 ปี    | 3.43                | -                   | -          | -          | 0.430         |
| อายุ มากกว่า 44 ปี | 3.83                | -                   | -          | -          | -             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี มีระดับความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.05 และมีระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.01

ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงาน เป็นรายคู่  
ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามอายุ

| ระดับอายุของ<br>พนักงาน | ด้านลักษณะงาน<br>Mean | ระดับอายุของพนักงาน |            |            |               |
|-------------------------|-----------------------|---------------------|------------|------------|---------------|
|                         |                       | ต่ำกว่า 25 ปี       | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | มากกว่า 44 ปี |
|                         |                       | 3.28                | 3.17       | 3.47       | 3.97          |
| อายุต่ำกว่า 25 ปี       | 3.28                  | -                   | 0.109      | 0.193      | 0.692 **      |
| อายุ 25 – 34 ปี         | 3.17                  | -                   | -          | 0.303 **   | 0.802 **      |
| อายุ 35 – 44 ปี         | 3.47                  | -                   | -          | -          | 0.499 *       |
| อายุ มากกว่า 44 ปี      | 3.97                  | -                   | -          | -          | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง15 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน พนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชา เป็น  
รายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามอายุ

| ระดับอายุของ<br>พนักงาน | ด้านการบังคับบัญชา<br>Mean | ระดับอายุของพนักงาน |            |            |               |
|-------------------------|----------------------------|---------------------|------------|------------|---------------|
|                         |                            | ต่ำกว่า 25 ปี       | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | มากกว่า 44 ปี |
|                         |                            | 2.92                | 3.08       | 3.11       | 3.68          |
| อายุต่ำกว่า 25 ปี       | 2.92                       | -                   | 0.109      | 0.144      | 0.720 *       |
| อายุ 25 – 34 ปี         | 3.08                       | -                   | -          | 0.034      | 0.610 *       |
| อายุ 35 – 44 ปี         | 3.11                       | -                   | -          | -          | 0.577         |
| อายุ มากกว่า 44 ปี      | 3.68                       | -                   | -          | -          | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง16 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้าน และโดยรวมที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าจากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน | สถานภาพโสด |       | สถานภาพสมรส |       | t     | P        |
|------------------------------------|------------|-------|-------------|-------|-------|----------|
|                                    | Mean       | S.D.  | Mean        | S.D.  |       |          |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน       | 3.16       | 0.539 | 3.31        | 0.703 | -1.81 | 0.06     |
| 2. การยอมรับนับถือ                 | 3.18       | 0.616 | 3.31        | 0.563 | -1.83 | 0.07     |
| 3. ลักษณะงาน                       | 3.26       | 0.542 | 3.37        | 0.584 | -1.59 | 0.11     |
| 4. นโยบายของบริษัท                 | 3.23       | 0.751 | 3.25        | 0.684 | -0.24 | 0.81     |
| 5. การบังคับบัญชา                  | 2.98       | 0.736 | 3.25        | 0.730 | -2.89 | 0.004 ** |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล        | 3.27       | 0.653 | 3.38        | 0.523 | -1.46 | 0.15     |
| 7. ความมั่นคงในงาน                 | 3.11       | 0.729 | 3.23        | 0.614 | -1.29 | 0.20     |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ               | 3.07       | 0.809 | 3.12        | 0.769 | -0.42 | 0.67     |
| รวม                                | 3.16       | 0.506 | 3.28        | 0.509 | -1.86 | 0.064    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด แต่พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งคู่ จึงกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาของพนักงานที่มีสถานภาพโสดและพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ซึ่งระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้าน และโดยรวมมีความแตกต่างกัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

- $H_0$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- $H_1$  : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี |       | ระดับปริญญาตรี |       | ระดับปริญญาโท<br>หรือสูงกว่า |       |
|------------------------------------|----------------------|-------|----------------|-------|------------------------------|-------|
|                                    | Mean                 | S.D.  | Mean           | S.D.  | Mean                         | S.D.  |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน       | 3.26                 | 0.724 | 3.13           | 0.555 | 3.47                         | 0.638 |
| 2. การยอมรับนับถือ                 | 3.31                 | 0.496 | 3.14           | 0.584 | 3.44                         | 0.655 |
| 3. ลักษณะงาน                       | 3.22                 | 0.388 | 3.25           | 0.534 | 3.53                         | 0.685 |
| 4. นโยบายของบริษัท                 | 3.21                 | 0.656 | 3.18           | 0.670 | 3.44                         | 0.892 |
| 5. การบังคับบัญชา                  | 3.05                 | 0.613 | 3.04           | 0.756 | 3.27                         | 0.781 |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล        | 3.39                 | 0.596 | 3.29           | 0.607 | 3.32                         | 0.612 |
| 7. ความมั่นคงในงาน                 | 3.12                 | 0.615 | 3.17           | 0.672 | 3.15                         | 0.786 |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ               | 3.38                 | 0.781 | 3.07           | 0.788 | 2.93                         | 0.768 |
| รวม                                | 3.24                 | 0.456 | 3.16           | 0.475 | 3.32                         | 0.625 |

จากตาราง18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี , พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน   | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS      | MS     | F     | P        |
|--------------------------------------|----------------------|-----|---------|--------|-------|----------|
| 1.ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน          | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 4.674   | 2.337  | 6.480 | 0.002 ** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 92.630  | 0.360  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 97.304  |        |       |          |
| 2.การยอมรับนับถือ                    | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 3.909   | 3.909  | 5.661 | 0.004 ** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 88.725  | 88.725 |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 92.634  |        |       |          |
| 3.ลักษณะของงาน                       | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 3.579   | 1.790  | 5.904 | 0.003 ** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 77.900  | 0.303  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 81.479  |        |       |          |
| 4.นโยบายของบริษัท                    | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 2.767   | 1.384  | 2.675 | 0.710    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 132.921 | 0.517  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 135.688 |        |       |          |
| 5.การบังคับบัญชา                     | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 2.109   | 1.054  | 1.916 | 0.149    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 141.429 | 0.550  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 143.538 |        |       |          |
| 6.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล           | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.341   | 0.171  | 0.463 | 0.630    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 94.633  | 0.368  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 94.974  |        |       |          |
| 7.ความมั่นคงในงาน                    | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 0.084   | 0.042  | 0.089 | 0.915    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 121.970 | 0.475  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 122.055 |        |       |          |
| 8.ผลตอบแทนที่ได้รับ                  | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 4.880   | 2.440  | 3.981 | 0.020*   |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 157.534 | 0.613  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 162.414 |        |       |          |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม         | 2   | 1.082   | 0.541  | 2.103 | 0.124    |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 257 | 66.148  | 0.257  |       |          |
|                                      | รวม                  | 259 | 67.231  |        |       |          |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง19 จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง

แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันในด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการบังคับบัญชา, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติ ยกเว้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ด้านด้านผลตอบแทนที่ได้รับของพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน และ ด้านด้านผลตอบแทนที่ได้รับมีความแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ' s Multiple Contrasts ปรากฏ ดังตาราง

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ' s Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา              | ด้านความสำเร็จ<br>ในการปฏิบัติงาน | ระดับการศึกษา             |                |                               |
|----------------------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------------|
|                            |                                   | ระดับต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี | ระดับปริญญาตรี | ระดับปริญญาโท<br>หรือ สูงกว่า |
|                            | Mean                              | 3.26                      | 3.13           | 3.47                          |
| ระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี     | 3.26                              | -                         | 0.126          | 0.210                         |
| ระดับปริญญาตรี             | 3.13                              | -                         | -              | 0.336 **                      |
| ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า | 3.47                              | -                         | -              | -                             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง20 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือระดับสูงกว่า

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา              | ด้านการยอมรับนับถือ | ระดับการศึกษา         |           |                          |
|----------------------------|---------------------|-----------------------|-----------|--------------------------|
|                            |                     | ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโทหรือระดับสูงกว่า |
|                            | Mean                | 3.31                  | 3.14      | 3.44                     |
| ระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี     | 3.31                | -                     | 0.169     | 0.128                    |
| ระดับปริญญาตรี             | 3.14                | -                     | -         | 0.297 **                 |
| ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า | 3.44                | -                     | -         | -                        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา              | ด้านลักษณะงาน | ระดับการศึกษา         |           |                          |
|----------------------------|---------------|-----------------------|-----------|--------------------------|
|                            |               | ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | ปริญญาโทหรือระดับสูงกว่า |
|                            | Mean          | 3.224                 | 3.25      | 3.53                     |
| ระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี     | 3.22          | -                     | 0.325     | 0.314 *                  |
| ระดับปริญญาตรี             | 3.25          | -                     | -         | 0.282 **                 |
| ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า | 3.53          | -                     | -         | -                        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านด้านลักษณะงาน ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้าน และโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

- $H_0$  : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- $H_1$  : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน | พนักงานถึงเจ้าหน้าที่ |       | ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน |       | ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก |       | ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป |       |
|---------------------------------|-----------------------|-------|----------------------------------|-------|-----------------------------------|-------|-------------------------|-------|
|                                 | Mean                  | S.D.  | Mean                             | S.D.  | Mean                              | S.D.  | Mean                    | S.D.  |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน    | 3.17                  | 0.611 | 3.09                             | 0.515 | 3.38                              | 0.602 | 4.04                    | 0.459 |
| 2. การยอมรับนับถือ              | 3.12                  | 0.592 | 3.13                             | 0.454 | 3.50                              | 0.541 | 4.17                    | 0.429 |
| 3. ลักษณะงาน                    | 3.17                  | 0.510 | 3.28                             | 0.516 | 3.45                              | 0.553 | 3.90                    | 0.615 |
| 4. นโยบายของบริษัท              | 3.13                  | 0.693 | 3.15                             | 0.676 | 3.47                              | 0.757 | 4.11                    | 0.497 |
| 5. การบังคับบัญชา               | 2.99                  | 0.710 | 2.98                             | 0.705 | 3.33                              | 0.715 | 4.10                    | 0.469 |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล     | 3.28                  | 0.626 | 3.26                             | 0.357 | 3.30                              | 0.507 | 3.93                    | 0.506 |
| 7. ความมั่นคงในงาน              | 3.11                  | 0.710 | 3.17                             | 0.638 | 3.08                              | 0.656 | 3.73                    | 0.475 |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ            | 3.07                  | 0.785 | 3.06                             | 0.810 | 3.04                              | 0.808 | 3.54                    | 0.663 |
| รวม                             | 3.13                  | 0.512 | 3.13                             | 0.395 | 3.35                              | 0.467 | 3.99                    | 0.375 |

จากตาราง23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงาน จนถึงระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้าน ในระดับปานกลาง

แต่พนักงานระดับตั้งแต่ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน   | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P        |
|----------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|----------|
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน     | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 11.877  | 3.959 | 11.864 | 0.00 **  |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 85.426  | 0.334 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 97.304  |       |        |          |
| 2. การยอมรับนับถือ               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 17.143  | 5.714 | 19.378 | 0.00 **  |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 75.491  | 0.295 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 92.634  |       |        |          |
| 3. ลักษณะของงาน                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 19.065  | 6.355 | 26.066 | 0.00 **  |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 62.414  | 0.244 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 81.479  |       |        |          |
| 4. นโยบายของบริษัท               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 14.370  | 4.790 | 10.108 | 0.00 **  |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 121.318 | 0.474 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 135.688 |       |        |          |
| 5. การบังคับบัญชา                | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 18.506  | 6.169 | 12.630 | 0.00 **  |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 125.032 | 0.488 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 143.538 |       |        |          |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.716   | 1.905 | 5.465  | 0.001 ** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 89.258  | 0.349 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 94.974  |       |        |          |
| 7. ความมั่นคงในงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.897   | 1.966 | 4.332  | 0.005 ** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 116.157 | 0.454 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 122.055 |       |        |          |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ             | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.066   | 1.022 | 1.642  | 0.180    |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 159.348 | 0.622 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 162.414 |       |        |          |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 10.665  | 3.555 | 16.089 | 0.000 ** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 56.566  | 0.221 |        |          |
|                                  | รวม              | 259 | 67.231  |       |        |          |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงด้านเดียวที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการบังคับบัญชา, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน และ ด้านผลตอบแทนที่ได้รับมีความแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ' s Multiple Contrasts ปรากฏ ดังตาราง

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ' s Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                        | ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | ตำแหน่งงาน            |                                 |                                   |                         |
|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
|                                   |                               | พนักงานถึงเจ้าหน้าที่ | ผช. ผู้ควบคุมงานถึงผู้ควบคุมงาน | ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป |
|                                   | Mean                          | 3.17                  | 3.09                            | 3.38                              | 4.04                    |
| พนักงานถึงเจ้าหน้าที่             | 3.17                          | -                     | 0.074                           | 0.210                             | 0.877 **                |
| ผช.ผู้ควบคุมงานถึงผู้ควบคุมงาน    | 3.09                          | -                     | -                               | 0.284                             | 0.951 **                |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.38                          | -                     | -                               | -                                 | 0.667 **                |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 4.04                          | -                     | -                               | -                                 | -                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึงระดับเจ้าหน้าที่ , พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน ถึงระดับผู้ควบคุมงาน , พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ส่วนพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานอื่นๆมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                        | ด้านการยอมรับนับถือ | ตำแหน่งงาน  |                        |                      |                         |
|-----------------------------------|---------------------|-------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
|                                   |                     | พนักงานถึง  | ผช. ผู้ควบคุมงานถึงผู้ | ผช. ผู้จัดการแผนกถึง | ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป |
|                                   |                     | เจ้าหน้าที่ | ควบคุมงาน              | ผู้จัดการแผนก        |                         |
|                                   | Mean                | 3.12        | 3.13                   | 3.50                 | 4.17                    |
| พนักงานถึง เจ้าหน้าที่            | 3.12                | -           | 0.010                  | 0.380 * *            | 1.048 **                |
| ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน  | 3.13                | -           | -                      | 0.370 *              | 1.038 **                |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.50                | -           | -                      | -                    | 0.668 **                |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 4.17                | -           | -                      | -                    | -                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง26 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึง ระดับเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนก และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงานถึงระดับผู้ควบคุมงาน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนกถึงระดับผู้จัดการแผนก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานที่มีตำแหน่งงานในในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนกมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                        | ด้านลักษณะงาน | ตำแหน่งงาน  |                        |                      |                         |
|-----------------------------------|---------------|-------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
|                                   |               | พนักงานถึง  | ผช. ผู้ควบคุมงานถึงผู้ | ผช. ผู้จัดการแผนกถึง | ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป |
|                                   |               | เจ้าหน้าที่ | ควบคุมงาน              | ผู้จัดการแผนก        |                         |
|                                   | Mean          | 3.17        | 3.28                   | 3.45                 | 4.37                    |
| พนักงานถึง เจ้าหน้าที่            | 3.17          | -           | 0.101                  | 0.274 *              | 1.197 **                |
| ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน. | 3.28          | -           | -                      | 0.173                | 1.096 **                |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.45          | -           | -                      | -                    | 0.923 **                |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 4.37          | -           | -                      | -                    | -                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง27 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึง ระดับเจ้าหน้าที่ , พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน ถึงระดับผู้ควบคุมงาน และพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึง ระดับเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานอื่นๆมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านนโยบายของบริษัท เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                        | ด้านนโยบายของบริษัท | ตำแหน่งงาน  |               |               |               |
|-----------------------------------|---------------------|-------------|---------------|---------------|---------------|
|                                   |                     | พนักงานถึง  | ผช. ผู้ควบคุม | ผช. ผู้จัดการ | ผช. ผู้จัดการ |
|                                   |                     | เจ้าหน้าที่ | งาน ถึงผู้    | แผนกถึง       | ฝ่ายขึ้นไป    |
|                                   | Mean                | 3.13        | 3.15          | 3.47          | 4.11          |
| พนักงานถึง เจ้าหน้าที่            | 3.13                | -           | 0.011         | 0.335         | 0.972 **      |
| ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน  | 3.15                | -           | -             | -0.317        | 0.954 **      |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.47                | -           | -             | -             | 0.637 *       |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 4.11                | -           | -             | -             | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง28 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึง ระดับเจ้าหน้าที่ , พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน ถึงระดับผู้ควบคุมงาน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                        | ด้านการบังคับบัญชา | ตำแหน่งงาน  |               |               |                   |
|-----------------------------------|--------------------|-------------|---------------|---------------|-------------------|
|                                   |                    | พนักงานถึง  | ผช. ผู้ควบคุม | ผช. ผู้จัดการ | ผช. ผู้จัดการฝ่าย |
|                                   |                    | เจ้าหน้าที่ | งาน ถึงผู้    | แผนกถึง       | ขึ้นไป            |
|                                   | Mean               | 2.99        | 2.98          | 3.33          | 4.10              |
| พนักงานถึง เจ้าหน้าที่            | 2.99               | -           | 0.010         | 0.343         | 1.110**           |
| ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน  | 2.98               | -           | -             | 0.353         | 1.119**           |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.33               | -           | -             | -             | 0.767**           |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 4.10               | -           | -             | -             | -                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึงระดับเจ้าหน้าที่ , พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงานถึงระดับผู้ควบคุมงาน และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานอื่นๆมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                        | ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | ตำแหน่งงาน  |                        |                      |                         |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
|                                   |                              | พนักงานถึง  | ผช. ผู้ควบคุมงานถึงผู้ | ผช. ผู้จัดการแผนกถึง | ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป |
|                                   |                              | เจ้าหน้าที่ | ควบคุมงาน              | ผู้จัดการแผนก        |                         |
|                                   | Mean                         | 3.28        | 3.26                   | 3.30                 | 3.93                    |
| พนักงานถึง เจ้าหน้าที่            | 3.28                         | -           | 0.022                  | 0.025                | 0.651 **                |
| ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน  | 3.26                         | -           | -                      | 0.047                | 0.673 **                |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.30                         | -           | -                      | -                    | 0.626 *                 |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 3.93                         | -           | -                      | -                    | -                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึงระดับเจ้าหน้าที่ และพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงานถึงระดับผู้ควบคุมงาน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึงระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความมั่นคงในงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrasts โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ระดับตำแหน่งงาน                   | ด้านความมั่นคงในงาน | ตำแหน่งงาน            |                                 |                                   |                         |
|-----------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
|                                   |                     | พนักงานถึงเจ้าหน้าที่ | ผช. ผู้ควบคุมงานถึงผู้ควบคุมงาน | ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป |
|                                   | Mean                | 3.11                  | 3.08                            | 3.29                              | 3.73                    |
| พนักงานถึง เจ้าหน้าที่            | 3.11                | -                     | 0.0245                          | 0.183                             | 0.621 *                 |
| ผช. ผู้ควบคุมงาน ถึงผู้ควบคุมงาน  | 3.08                | -                     | -                               | 0.208                             | 0.438                   |
| ผช. ผู้จัดการแผนกถึงผู้จัดการแผนก | 3.29                | -                     | -                               | -                                 | 0.621 *                 |
| ผช. ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป           | 3.73                | -                     | -                               | -                                 | -                       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานถึง ระดับเจ้าหน้าที่ และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ถึง ระดับผู้จัดการแผนก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้าน และโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯที่แตกต่างกัน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน | ต่ำกว่า 3 ปี |       | ระหว่าง 3-7 ปี |       | ระหว่าง 8-12 ปี |       | มากกว่า 12 ปี |       |
|------------------------------------|--------------|-------|----------------|-------|-----------------|-------|---------------|-------|
|                                    | Mean         | S.D.  | Mean           | S.D.  | Mean            | S.D.  | Mean          | S.D.  |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน       | 3.10         | 0.458 | 3.16           | 0.576 | 3.35            | 0.721 | 3.58          | 0.742 |
| 2. การยอมรับนับถือ                 | 3.01         | 0.661 | 3.19           | 0.520 | 3.38            | 0.557 | 3.71          | 0.720 |
| 3. ลักษณะงาน                       | 3.19         | 0.433 | 3.20           | 0.544 | 3.45            | 0.553 | 3.90          | 0.615 |
| 4. นโยบายของบริษัท                 | 3.13         | 0.590 | 3.24           | 0.750 | 3.21            | .754  | 3.58          | 0.748 |
| 5. การบังคับบัญชา                  | 2.89         | 0.527 | 3.05           | 0.756 | 3.24            | 0.791 | 3.54          | 0.845 |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล        | 3.19         | 0.626 | 3.29           | 0.604 | 3.38            | 0.564 | 3.60          | 0.606 |
| 7. ความมั่นคงในงาน                 | 3.24         | 0.626 | 3.04           | 0.703 | 3.24            | 0.654 | 3.48          | 0.723 |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ               | 3.06         | 0.740 | 3.14           | 0.869 | 2.94            | 0.645 | 3.30          | 0.749 |
| รวม                                | 3.10         | 0.468 | 3.16           | 0.486 | 3.27            | 0.501 | 3.59          | 0.647 |

จากตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทต่ำกว่า 3 ปี , ระหว่าง 3-7 ปี และ ระหว่าง 8-12 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 12 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ของพนักงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้าน   | แหล่งความ<br>แปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P       |
|--------------------------------------|----------------------|-----|---------|-------|--------|---------|
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน         | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 4.578   | 1.526 | 4.213  | 0.006** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 92.726  | 0.362 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 97.304  |       |        |         |
| 2. การยอมรับนับถือ                   | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 8.073   | 2.691 | 8.147  | 0.000** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 84.561  | 0.330 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 92.634  |       |        |         |
| 3. ลักษณะของงาน                      | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 9.581   | 3.194 | 11.372 | 0.000** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 71.898  | 0.281 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 81.479  |       |        |         |
| 4. นโยบายของบริษัท                   | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 2.755   | 0.918 | 1.769  | 0.154   |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 132.933 | 0.519 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 135.688 |       |        |         |
| 5. การบังคับบัญชา                    | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 7.323   | 2.441 | 4.588  | 0.004** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 136.215 | 0.532 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 143.538 |       |        |         |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล          | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 2.670   | 0.890 | 2.469  | 0.063   |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 92.304  | 0.361 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 94.974  |       |        |         |
| 7. ความมั่นคงในงาน                   | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 4.275   | 1.425 | 3.097  | 0.270   |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 117.780 | 0.460 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 122.055 |       |        |         |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ                 | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 2.468   | 0.823 | 1.317  | 0.269   |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 159.946 | 0.625 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 162.414 |       |        |         |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน<br>โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม         | 3   | 3.682   | 1.227 | 4.944  | 0.002** |
|                                      | ภายในกลุ่ม           | 256 | 63.549  | 0.248 |        |         |
|                                      | รวม                  | 259 | 67.231  |       |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง33 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ ที่แตกต่างกันในด้านนโยบายของบริษัท , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงานและด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน และ ด้านการบังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน และ ด้านการบังคับบัญชา มีความแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ' s Multiple Contrasts ปรากฏดังตาราง

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe ' s Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ | ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ |                |                 |               |
|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
|                                   |                               | ต่ำกว่า 3 ปี                      | ระหว่าง 3-7 ปี | ระหว่าง 8-12 ปี | มากกว่า 12 ปี |
| ๙                                 | Mean                          | 3.10                              | 3.16.          | 3.35            | 3.58          |
| ต่ำกว่า 3 ปี                      | 3.10                          | -                                 | 0.060          | 0.254           | 0.478*        |
| ระหว่าง 3-7 ปี.                   | 3.16                          | -                                 | -              | 0.194           | 0.417         |
| ระหว่าง 8-12 ปี.                  | 3.35                          | -                                 | -              | -               | 0.223         |
| มากกว่า 12 ปี                     | 3.58                          | -                                 | -              | -               | -             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง34 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ต่ำกว่า 3 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติ งานในบริษัทมากกว่า 12 ปีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานอื่นๆ(พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทระหว่าง3-7ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทระหว่าง 8-12 ปีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน<br>ในบริษัท ฯ | ด้านการยอมรับ<br>นับถือ | ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ |                |                 |               |
|---------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
|                                       |                         | ต่ำกว่า 3 ปี                      | ระหว่าง 3-7 ปี | ระหว่าง 8-12 ปี | มากกว่า 12 ปี |
|                                       | Mean                    | 3.01                              | 3.19.          | 3.38            | 3.71          |
| ต่ำกว่า 3 ปี                          | 3.01                    | -                                 | 0.176          | 0.360 *         | 0.696 **      |
| ระหว่าง 3-7 ปี.                       | 3.19                    | -                                 | -              | 0.185           | 0.520 **      |
| ระหว่าง 8-12 ปี.                      | 3.38                    | -                                 | -              | -               | 0.336         |
| มากกว่า 12 ปี                         | 3.71                    | -                                 | -              | -               | -             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , \* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง35 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯต่ำกว่า 3 ปี , พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯระหว่าง 3-7 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯมากกว่า 12 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯต่ำกว่า 3 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯระหว่าง 8-12 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ

| ระยะเวลาในการ<br>ปฏิบัติงานในบริษัท ฯ | ด้านลักษณะงาน | ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯ |                |                 |               |
|---------------------------------------|---------------|-----------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
|                                       |               | ต่ำกว่า 3 ปี                      | ระหว่าง 3-7 ปี | ระหว่าง 8-12 ปี | มากกว่า 12 ปี |
|                                       | Mean          | 3.19                              | 3.20.          | 3.44            | 3.90          |
| ต่ำกว่า 3 ปี                          | 3.19          | -                                 | 0.009          | 0.253           | 0.707 **      |
| ระหว่าง 3-7 ปี.                       | 3.20          | -                                 | -              | 0.244 *         | 0.698 **      |
| ระหว่าง 8-12 ปี.                      | 3.44          | -                                 | -              | -               | 0.454 *       |
| มากกว่า 12 ปี                         | 3.90          | -                                 | -              | -               | -             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , \* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง36 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯต่ำกว่า 3 ปี , พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯระหว่าง 3-7 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯมากกว่า 12 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ส่วน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ฯระหว่าง 3-7 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 8-12 ปี และ พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 8-12 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 12 ปีที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชาเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท | ด้านการบังคับบัญชา | ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท |                |                 |               |
|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|----------------|-----------------|---------------|
|                                 |                    | ต่ำกว่า 3 ปี                    | ระหว่าง 3-7 ปี | ระหว่าง 8-12 ปี | มากกว่า 12 ปี |
|                                 | Mean               | 3.10                            | 3.16.          | 3.35            | 3.58          |
| ต่ำกว่า 3 ปี                    | 3.10               | -                               | 0.943          | 0.178           | 0.039 *       |
| ระหว่าง 3-7 ปี.                 | 3.16               | -                               | -              | 0.250           | 0.057         |
| ระหว่าง 8-12 ปี.                | 3.35               | -                               | -              | -               | 0.597         |
| มากกว่า 12 ปี                   | 3.58               | -                               | -              | -               | -             |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง37 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทต่ำกว่า 3 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ระหว่าง 8-12 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ผลตอบแทน(เงินเดือน)ที่ได้รับแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งรายด้าน และโดยรวม ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

$H_0$ :พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ :พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน

| ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน | รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน |       | รายได้ 20,001-40,000บาท/เดือน |       | รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน |       | รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน |       |
|--------------------------------------|--------------------------------|-------|-------------------------------|-------|--------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
|                                      | Mean                           | S.D.  | Mean                          | S.D.  | Mean                           | S.D.  | Mean                           | S.D.  |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน         | 3.14                           | 0.630 | 3.14                          | 0.473 | 3.45                           | 0.788 | 3.82                           | 0.436 |
| 2. การยอมรับนับถือ                   | 3.09                           | 0.602 | 3.19                          | 0.520 | 3.38                           | 0.557 | 3.71                           | 0.720 |
| 3. ลักษณะงาน                         | 3.12                           | 0.505 | 3.28                          | 0.493 | 3.56                           | 0.537 | 4.22                           | 0.443 |
| 4. นโยบายของบริษัท                   | 3.05                           | 0.670 | 3.27                          | 0.684 | 3.43                           | 0.846 | 3.87                           | 0.555 |
| 5. การบังคับบัญชา                    | 2.94                           | 0.527 | 3.07                          | 0.686 | 3.32                           | 0.838 | 3.75                           | 0.554 |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล          | 3.19                           | 0.633 | 3.34                          | 0.581 | 3.43                           | 0.506 | 3.68                           | 0.666 |
| 7. ความมั่นคงในงาน                   | 3.08                           | 0.712 | 3.13                          | 0.661 | 3.32                           | 0.630 | 3.48                           | 0.746 |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ                 | 3.04                           | 0.740 | 3.14                          | 0.869 | 2.94                           | 0.645 | 3.30                           | 0.749 |
| รวม                                  | 3.08                           | 0.503 | 3.20                          | 0.436 | 3.36                           | 0.570 | 3.76                           | 0.502 |

จากตาราง38 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีผลตอบแทน(เงินเดือน)ที่ได้รับแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีผลตอบแทน(เงินเดือน)ที่ได้รับในระดับต่ำกว่า 20,000บาท/เดือน ,รายได้ระหว่าง20,001-40,000บาท/เดือน และรายได้ระหว่าง 40,001-60,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวม และรายด้านในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีผลตอบแทน(เงินเดือน)ที่ได้รับ ในระดับสูงกว่า 60,000 บาท/เดือนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้าน | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P       |
|----------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|---------|
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน     | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 7.888   | 2.629 | 7.528  | 0.000** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 89.415  | 0.349 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 97.304  |       |        |         |
| 2. การยอมรับนับถือ               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 10.328  | 3.443 | 10.708 | 0.000** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 82.306  | 0.322 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 92.634  |       |        |         |
| 3. ลักษณะของงาน                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 16.878  | 5.626 | 22.294 | 0.000** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 64.602  | 0.252 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 81.479  |       |        |         |
| 4. นโยบายของบริษัท               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 10.429  | 3.476 | 7.105  | 0.000** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 125.259 | 0.489 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 135.688 |       |        |         |
| 5. การบังคับบัญชา                | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 10.059  | 3.353 | 6.430  | 0.000** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 133.479 | 0.521 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 143.538 |       |        |         |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.773   | 1.258 | 3.530  | 0.015*  |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 91.201  | 0.356 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 94.974  |       |        |         |
| 7. ความมั่นคงในงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.967   | 0.989 | 2.126  | 0.097   |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 119.088 | 0.465 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 122.055 |       |        |         |
| 8. ผลตอบแทนที่ได้รับ             | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.908   | 0.969 | 1.556  | 0.201   |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 159.506 | 0.623 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 162.414 |       |        |         |
| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.460   | 2.153 | 9.071  | 0.000** |
|                                  | ภายในกลุ่ม       | 256 | 60.771  | 0.237 |        |         |
|                                  | รวม              | 259 | 67.231  |       |        |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 จากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยทางสถิติ ยกเว้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการบังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีผลตอบแทนที่ได้รับที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ , ด้านลักษณะงาน , ด้านนโยบายของบริษัท และ ด้านการบังคับบัญชา มีความแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrasts ปรากฏ ดังตาราง

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrasts โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน

| ระดับเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน | ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน |                                |                                |                                |
|---------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                                 |                               | รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน   | รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน | รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน | รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน |
|                                 | Mean                          | 3.14                             | 3.14                           | 3.45                           | 3.82                           |
| รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน  | 3.14                          | -                                | 0.0033                         | 0.305                          | 0.673**                        |
| รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน  | 3.14                          | -                                | -                              | 0.308                          | 0.676**                        |
| รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน  | 3.45                          | -                                | -                              | -                              | 0.368                          |
| รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน  | 3.82                          | -                                | -                              | -                              | -                              |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 แสดงว่า พนักงานที่มี รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน และ พนักงานที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการยอมรับนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ

| ระดับเงินเดือนที่ได้รับ<br>ต่อเดือน | ด้านการ<br>ยอมรับนับถือ | ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน      |                                      |                                      |                                       |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
|                                     |                         | รายได้ต่ำกว่า<br>20,000 บาท/<br>เดือน | รายได้<br>20,001-40,000<br>บาท/เดือน | รายได้<br>40,001-60,000<br>บาท/เดือน | รายได้สูงกว่า<br>60,000 บาท/<br>เดือน |
|                                     | Mean                    | 3.09                                  | 3.20                                 | 3.46                                 | 3.92                                  |
| รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน      | 3.09                    | -                                     | 0.111                                | 0.368**                              | 0.833**                               |
| รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน      | 3.20                    | -                                     | -                                    | 0.256                                | 0.721**                               |
| รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน      | 3.46                    | -                                     | -                                    | -                                    | 0.465                                 |
| รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน      | 3.92                    | -                                     | -                                    | -                                    | -                                     |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง41 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือนที่ และพนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01, พนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เช่นกัน

ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านลักษณะงานเป็นรายคู่  
ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrasts โดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ

| ระดับเงินเดือนที่ได้รับ<br>ต่อเดือน | ด้านลักษณะ<br>งาน | ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน      |                                      |                                      |                                       |
|-------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
|                                     |                   | รายได้ต่ำกว่า<br>20,000 บาท/<br>เดือน | รายได้<br>20,001-40,000<br>บาท/เดือน | รายได้<br>40,001-60,000<br>บาท/เดือน | รายได้สูงกว่า<br>60,000 บาท/<br>เดือน |
|                                     | Mean              | 3.12                                  | 3.28                                 | 3.56                                 | 4.23                                  |
| รายได้ต่ำกว่า 20,000<br>บาท/เดือน   | 3.12              | -                                     | 0.157                                | 0.439**                              | 1.096**                               |
| รายได้ 20,001-40,000<br>บาท/เดือน   | 3.28              | -                                     | -                                    | 0.282*                               | 0.939**                               |
| รายได้ 40,001-60,000<br>บาท/เดือน   | 3.56              | -                                     | -                                    | -                                    | 0.657**                               |
| รายได้สูงกว่า 60,000<br>บาท/เดือน   | 4.23              | -                                     | -                                    | -                                    | -                                     |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน , พนักงานที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน , พนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน และ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน เช่นกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ส่วน พนักงานที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านนโยบายของบริษัท เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ

| ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน | ด้านนโยบายของบริษัท | ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน |                                |                                |                                |
|----------------------------------|---------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                                  |                     | รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน   | รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน | รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน | รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน |
|                                  | Mean                | 3.05                             | 3.27                           | 3.43                           | 3.87                           |
| รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน   | 3.05                | -                                | 0.221                          | 0.386*                         | 0.817**                        |
| รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน   | 3.27                | -                                | -                              | 0.165                          | 0.596&*                        |
| รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน   | 3.43                | -                                | -                              | -                              | 0.431                          |
| รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน   | 3.87                | -                                | -                              | -                              | -                              |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือนที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ส่วน พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 44 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการบังคับบัญชา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ

| ระดับเงินเดือนที่ได้รับ<br>ต่อเดือน | ด้านการ<br>บังคับบัญชา | ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน      |                                   |                                   |                                    |
|-------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
|                                     |                        | รายได้ต่ำกว่า<br>20,000 บาท/<br>เดือน | รายได้<br>20,001-40,000 บาท/เดือน | รายได้<br>40,001-60,000 บาท/เดือน | รายได้สูง<br>กว่า 60,000 บาท/เดือน |
|                                     | Mean                   | 2.94                                  | 3.07                              | 3.32                              | 3.75                               |
| รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน      | 2.94                   | -                                     | 0.130                             | 0.379                             | 0.812**                            |
| รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน      | 3.07                   | -                                     | -                                 | 0.249                             | 0.681*                             |
| รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน      | 3.32                   | -                                     | -                                 | -                                 | 0.433                              |
| รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน      | 3.75                   | -                                     | -                                 | -                                 | -                                  |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 44 แสดงว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านด้านการบังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และพนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านด้านการบังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe 's Multiple Contrastsโดยจำแนกตามผลตอบแทนที่ได้รับ

| ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน |               | ด้านการยอมรับนับถือ | ระดับเงินเดือนที่ได้รับ ต่อเดือน |                                |                                |                                |
|----------------------------------|---------------|---------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|                                  |               |                     | รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน   | รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน | รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน | รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน |
|                                  |               |                     | Mean 3.19                        | 3.34                           | 3.43                           | 3.68                           |
| รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน   | 20,000        | 3.19                | -                                | 0.141                          | 0.237                          | 0.483                          |
| รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน   | 20,001-40,000 | 3.34                | -                                | -                              | 0.096                          | 0.342                          |
| รายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน   | 40,001-60,000 | 3.43                | -                                | -                              | -                              | 0.245                          |
| รายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน   | 60,000        | 3.68                | -                                | -                              | -                              | -                              |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง45 แสดงว่า ส่วนพนักงานที่มีระดับรายได้อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานไม่มีความแตกต่างกัน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท และรายได้ต่อเดือน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญ และนำผลที่ได้จากการวิจัยเพื่อเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนนโยบายและการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอันสูงสุด

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , การยอมรับนับถือ , ลักษณะของงาน , นโยบายของบริษัท , การบังคับบัญชา , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ค่าตอบแทน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ

#### ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาวิจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งประโยชน์ของผลของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อนำผลระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่างๆ ของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ นำมาปรับปรุงแนวทางการสร้างแรงจูงใจกับพนักงานในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้
2. เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษา มาพัฒนาหาแนวทางในการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับต่างๆ ของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้กับองค์กร
3. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัย ใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวางแผนงาน การวางแผนนโยบายในการดำเนินงานของผู้บริหารงานระดับสูงต่อไปในอนาคต

## ขอบเขตของการศึกษาการวิจัย

### ขอบเขตของเนื้อหา

ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , การยอมรับนับถือ , ลักษณะของงาน , นโยบายของบริษัท , การบังคับบัญชา , ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ความมั่นคงในการทำงาน , ผลตอบแทนที่ได้รับ โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน โดยทำการเปรียบเทียบกับ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และ ผลตอบแทนที่ได้รับ

### ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ มีจำนวนทั้งสิ้น 711 คน (รายงานข้อมูลจำนวนพนักงานของ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ณ. กรกฎาคม 2546)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับต่างๆบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัดและประชากรมีลักษณะเฉพาะเจาะจง ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling ) และมีการควบคุมจำนวนตัวอย่างในการทำวิจัยในปริมาณเท่ากันในแต่ละกลุ่ม

### สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีผลตอบแทนที่ได้รับแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ(Check list) จำนวน 7 -ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินผล มีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากแนวความคิดทฤษฎีของ Herzberg เป็นการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| • ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 5 ข้อ |
| • การยอมรับนับถือ           | 5 ข้อ |
| • ลักษณะของงาน              | 5 ข้อ |
| • นโยบายของบริษัท           | 4 ข้อ |
| • การบังคับบัญชา            | 5 ข้อ |
| • ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล  | 5 ข้อ |
| • ความมั่นคงในการทำงาน      | 5 ข้อ |
| • ผลตอบแทนที่ได้รับ         | 5 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด ซึ่งให้พนักงานเสนอความคิดเห็นทางด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อบริษัท

#### วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในระดับทุกระดับ จำนวน 260 ตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามให้พนักงานทุกระดับ ในฝ่ายต่างๆ จำนวน 260 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนและสมบูรณ์ทุกชุดจากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกรรมการผู้จัดการ ของบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)
2. หลังจากได้รับอนุญาตให้ทำการเก็บแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้บังคับบัญชาของทุกหน่วยงานเพื่อที่จะขออนุญาตเก็บแบบสอบถามจากพนักงานแต่ละฝ่าย
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนของพนักงานของแต่ละฝ่ายที่จะเข้าไปเก็บแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปแจกกับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้พนักงานตอบแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามกลับคืนมา หลังจากนั้นทำการเขียนเลขที่ของแบบสอบถามเพื่อง่ายต่อการตรวจสอบ แล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลของข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package for the Social Science for Windows) ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์ผล
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย(Mean),ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)เป็นรายด้าน และรายปัจจัย ซึ่งมีการแบ่งอันตรภาคชั้นของการประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

|           |             |             |                              |
|-----------|-------------|-------------|------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 - 5.00 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 - 4.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 - 3.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 - 2.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 - 1.49 | หมายความว่า | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

4. ทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์แบบ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเฉลี่ยแบบพหุนาม ตามวิธี Scheffe's Multiple Contrasts

## ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลของกลุ่มที่ทำการวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสด นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ระดับตำแหน่งงานของพนักงานส่วนใหญ่มีระดับพนักงานจนถึงระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ โดยมีระยะเวลาในการทำงานในบริษัทระหว่าง 3-7 ปี และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000 – 40,000 บาท

2. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ จำนวน 260 คน พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า



ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ , อายุ , สถานภาพสมรส , ระดับการศึกษา , ตำแหน่งงาน , ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท และ รายได้ที่ได้รับต่อเดือน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า จากผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ,ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงาน และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านลักษณะงาน ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำมาวิเคราะห์เป็นรายคู่ที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน คือ

ด้านการยอมรับนับถือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ดับ 0.05 และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.01

ด้านลักษณะงาน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี , พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปีและ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.05 และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35 ถึง 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.01

ด้านการบังคับบัญชา พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ดับ 0.05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง





งาน ,ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการบังคับบัญชา, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในงานของพนักงานที่มีผลตอบแทนที่ได้รับที่ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำมาวิเคราะห์เป็นรายคู่ที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน คือ

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน และพนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน และพนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน , พนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน ด้วย

ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน , พนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน , พนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน

และ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน และ พนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน ด้วย

ด้านนโยบายของบริษัท พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน และ พนักงานที่มีรายได้ 40,001-60,000 บาท/เดือน

พนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัท น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน

ด้านการบังคับบัญชา พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน และพนักงานที่มี รายได้ 20,001-40,000 บาท/เดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 60,000 บาท/เดือน

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง“ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) (TPI )ส่วนสำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยจะอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน , ด้านการยอมรับนับถือ ,ด้านลักษณะของงาน , ด้านนโยบายของบริษัท , ด้านการบังคับบัญชา , ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล , ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และ ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในระดับ ปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานทุกคนมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบรับผิดชอบ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานขึ้นกับอำนาจในการตัดสินใจตามระดับที่พนักงานคนนั้นรับผิดชอบ และเป็นหน้าที่ของพนักงานต้องปฏิบัติอยู่แล้ว เพราะพนักงานต้องการให้งานสำเร็จลุล่วงและแสดงให้เห็นถึงไหวพริบของพนักงาน และอ้างถึงการวิจัยของคอร์แมน(Korman , 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีอ้างอิงกลุ่ม(Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ ในระดับ ปานกลาง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความต้องการในการยอมรับ การยกย่องในด้านการทำงาน ในสังคม ซึ่งจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่คำนึงถึงด้านคุณภาพของงานเป็นสำคัญ เนื่องจากคุณภาพของงานที่ปฏิบัติออกมาดี และเป็นที่เชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของหัวหน้างานก็จะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ อุดุลย์ จารุงกุล (2536: 158-159) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องเกิดขึ้นได้เพราะความต้องการเบื้องต้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความมั่นคงในหน้าที่การงานความปลอดภัย และการยอมรับทางสังคม ซึ่งถ้าความต้องการเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายแล้ว จึงมีความต้องการการมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของบุคคลอื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมถึงความต้องการมีเกียรติยศและฐานะเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีอำนาจเหนือผู้อื่น และยังสอดคล้องกับทฤษฎีที่ว่าด้วยการวัดความต้องการของมนุษย์เกี่ยวกับความสำเร็จ ของ David C. Mc Clelland และJ. W. Atkinson สมยศ นาวิการ (2540 : 318-324) ที่กล่าวถึงการวัดความต้องการของมนุษย์เกี่ยวกับความสำเร็จ โดยจะแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ด้าน คือ ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement need) ,ความต้องการด้านการมีส่วนร่วม (Affiliation need) , ความต้องการด้านอำนาจ (Power need)

1.3 ด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะงานที่ปฏิบัติของพนักงานในส่วนสำนักงานใหญ่เป็นรูปแบบการของการจัดเตรียมเอกสาร การเสนอขึ้นอนุมัติเอกสาร และการจัดเรียงเอกสาร ซึ่งเป็นลักษณะงานที่มีความซ้ำซ้อนและไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจกับลักษณะงานที่มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ และเทคโนโลยีที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และในอันดับรองลงมาคือ รูปแบบการบริหารงานและการพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงาน , การจัดระบบงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน , การวางแผนและการมอบหมายงานก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของขอบเขตงานและเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ กิลเมอร์ (Glimer : 1967) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(Intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัด ความสามารถ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการที่จะปฏิบัติงานให้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้านั้น จะต้องมีการวางแผน การจัดการ การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การควบคุมการบังคับบัญชา การประสานงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และ ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านั้นใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management)

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความต้องการจะปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจ และเกิดความผูกพันในงานที่ปฏิบัติ

1.4 ด้านนโยบายของบริษัท พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัทในระดับ ปานกลาง แต่จะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายของบริษัทในข้อของการส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการการฝึกอบรม เพื่อที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการได้รับรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นที่เข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อที่จะมาปรับให้เข้ากับรูปแบบในการปฏิบัติงานของตนเอง

1.5 ด้านการบังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะคุณสมบัติของหัวหน้างานไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใต้ บังคับบัญชา คือ มีความสามารถในการบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาต่ำ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความลำเอียงในการควบคุมงาน และเมื่อพิจารณาข้อพบว่า รูปแบบการปกครองและบริหารงานผู้ใต้บังคับบัญชา , การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา , การมอบหมาย การสั่งงาน , การติดตามความคืบหน้าของงาน และการสร้างแรงจูงใจ การให้กำลังใจแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีของกิลเมอร์ (Glimer : 1967) ได้ศึกษาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลต่างๆในด้านการบังคับบัญชา คือ การกำกับดูแล (Supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้พนักงานรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานที่ตนเองปฏิบัติ การกำกับดูแลที่ไม่ดี อาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมากขึ้น จะทำให้อัตราการเข้า-ออกงานมีมากขึ้นตาม และจากการวิจัยพบว่าระดับความสัมพันธ์

ระหว่างความพึงพอใจในงานกับอัตราการเข้า-ออกงานมีระดับที่สูงกว่าความพึงพอใจในงานกับการขาดงาน นอกจากนี้ยังพบอีกว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเข้า-ออกงาน หรือเปลี่ยนงาน คือ สภาพตลาดแรงงาน , ประสบการณ์ในการทำงาน , ผลตอบแทนจากการทำงาน , โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน , ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ , ความมั่นคงในอาชีพ

องค์การพบว่าอัตราการเข้าออกจากการงานสำหรับผู้บริหาร หรือพนักงานที่มีความสามารถสูง มีความรับผิดชอบสูง มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม ความพึงพอใจในงานจะกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยลง ทั้งนี้เพราะองค์การมีความต้องการที่จะจูงใจและรักษาพนักงานและผู้บริหารเหล่านั้นไว้ โดยวิธีการต่างๆ เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน ยกย่องให้เกียรติ และเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้า-ออกจากการงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานระดับสูงหรือผู้บริหาร สำหรับผลวิจัยสอดคล้องงานวิจัยของ อภิญา อังศุภณ(2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพิมพ์ นิยมกิจ(1994) จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการปกครองและบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง และผลวิจัยสอดคล้องงานวิจัยของ ปภาวดี สุขสวย (2542) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลด้านการปกครองและบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในระดับ ปานกลาง แต่มีระดับความพึงพอใจรายข้อในด้านความสามัคคีและความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงานที่มีความพึงพอใจในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าพนักงานในแต่ละฝ่ายมีการปฏิบัติงานร่วมกันตลอด มีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานและทำงานเป็นกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน เพื่อให้ได้ผลงานออกมาเป็นที่ถูกใจของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับ Witt&Nye(1992) ซึ่งกล่าวถึง เพื่อนร่วมงานที่ดี(Supportive Colleagues) ว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์การนอกจากจะมีความต้องการผลประโยชน์ตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หรือความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เห็นเด่นชัด สามารถมองเป็นรูปธรรมได้แล้ว เขายังมีความต้องการทางสังคม คือ การรวมกลุ่มกับผู้ปฏิบัติงานอื่น ความเป็นกันเอง มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรักความสามัคคี ความรู้สึกดีที่เกิดจากประสบการณ์ร่วมกัน สภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานจำก่อให้เกิด ความผูกพัน และเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้สูงขึ้นได้

นอกจากนี้ ยังพบว่า พฤติกรรมผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการลดลงหรือเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจในงานและยังพบอีกว่าระดับความพึงพอใจจะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่า

- มีความเข้าใจลูกน้องและเป็นมิตร (Understanding and Friendly)
- ชมเชยเมื่อปฏิบัติงานมีผลงานที่ดี (Praise for good performance)
- ยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกน้อง (Listen to the other opinion)
- แสดงความสนใจ (Interest in)
- มีความจริงใจ (Sincere or Honest)
- และอื่นๆที่ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวก (Other positive feeling)

1.7 ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะว่าภายใต้การเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจทำให้พนักงานส่วนมากเกิดความกังวลกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหาร การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรรวมถึงการปรับเปลี่ยนผู้บริหาร ทำให้เกิดผลกระทบต่อความรู้สึกมั่นคงในงานหรืออาชีพของพนักงานภายในบริษัทและ

ยังมีผลกระทบต่อ ความสุขในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการและถือเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานทุกประเภท และในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนทำให้บริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ตักดา พันชมพู่ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงของงาน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแนวความคิดและทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (นินะดา ชุณหวงค์: 2526) กล่าวในลำดับความต้องการขั้นที่ 2 ความต้องการในด้านความมั่นคงปลอดภัย ว่า เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการถัดมาก็ คือ ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย และสอดคล้องกับแนวความคิดของ สรุระ หีบโสด (2540: 40-41) กล่าวถึง ความมั่นคงในงานว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กรรวมถึงความก้าวหน้าที่เป็นโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตภายในหน่วยงานแล้วหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และสถานการณ์ที่ได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

1.8 ด้านผลตอบแทนที่ได้รับ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดจะเห็นว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางแต่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสวัสดิการการรักษายาบาลกับพนักงานและครอบครัว และให้เงินในการรักษายาบาลกับพนักงานทุกระดับที่เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) (สุภาพ ดอกกุหลาบ. 2539:43-44;อ้างอิงจาก Adam:1963) กล่าวไว้ว่า สิ่งที่เป็นตัวกำหนดให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างจริงจังและมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัตินั้น ขึ้นกับ ความยุติธรรมที่ได้รับจากผลตอบแทนจากการทำงานส่วนการช่วยเหลือต่างๆ อาทิ การทำประกันภัยให้แก่พนักงานทุกระดับ , สวัสดิการเงินกู้ฉุกเฉิน , และสวัสดิการด้านอื่นๆ สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและยังสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ B.F. Skinner กล่าวถึง การให้รางวัลหรือหัวผักกาด(Rewards หรือ Carrots) อยู่ในรูปของตัวเงิน การจ่ายค่าตอบแทนหรือโบนัส แม้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งจูงใจเพียงประการเดียวแต่ก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญ นอกจากการให้เงินเป็นการให้รางวัลแล้วการให้รางวัลยังสามารถทำได้อีกหลายลักษณะด้วยกัน คือ การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าจ้าง การให้สวัสดิการที่ดีกว่า การใช้ระบบคุณธรรม เป็นต้น

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) (TPI) ส่วนสำนักงานใหญ่ พบว่า

2.1 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิจัยได้ว่า ปัจจุบันสังคมมีความยอมรับในความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเพศหญิงได้ดีเทียบเท่าพนักงานเพศชาย และในด้านสิทธิของพนักงานเพศหญิงในสังคมปัจจุบันมีการยอมรับมากขึ้นเนื่องจากบริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน) เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงผลงานโดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติงาน ฉะนั้นความแตกต่างด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจึงมีน้อยลง จึงส่งผลทำให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ดันติมา รัตนลาภ (2545 : 75) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติงาน บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติงานของบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือพนักงานที่มี อายุมากกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าทุกช่วงอายุ อาจเป็นเพราะพนักงานที่มี อายุมากกว่ามีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าและมีประสบการณ์การทำงานในบริษัท หรือจากบริษัทอื่น ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบงานที่ปฏิบัติอยู่ได้ง่ายกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แส่น จิรพัฒนานนท์และคณะ ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยค่าจ้างที่แตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานต่อปัจจัยค่าจ้างมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญสำหรับพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร อัสวากาญจน์ ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกรณีศึกษา ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสาขาส่วนกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป

2.3 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีระดับสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดก็มีภาระที่ต้องรับผิดชอบคล้ายๆกันกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้วเช่นกัน อาทิ การต้องรับผิดชอบด้านค่าใช้จ่ายในครอบครัว การผ่อนบ้าน รถยนต์ หรือ ค่าใช้จ่ายอื่นอีกปะทะ เจกเช่น พนักงานที่มีครอบครัวแล้ว ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดันติมา รัตนลาภ (2545 : 75) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติงาน บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติงานของบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) จำแนกตามสถานภาพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

2.4 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทมีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกันคือระดับปริญญาตรี จึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิด ทำให้ระดับการศึกษาที่ต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรนทร์ รัตนบรรณกิจ เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล : กรณีศึกษาประธานสุขาภิบาลที่มาจากการเลือกตั้ง พบว่า ปลัดสุขาภิบาลที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดสุขาภิบาล ยกเว้น ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ ที่เกิดระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่ามีโอกาสประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ง่ายกว่า มีการยอมรับผลการปฏิบัติงานมากกว่า และที่สำคัญเงินเดือนที่ได้รับก็มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 5 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน เนื่องจากพนักงานในระดับดังกล่าวมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูง มีความสำเร็จในหน้าที่การงาน ได้รับการยอมรับจากพนักงานในระดับเดียวกันและระดับที่ต่ำกว่า มีความเข้าใจในระบบงานมากกว่า มีอำนาจในการบริหารงานและได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูงทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ เพียรศรีวิชรา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 12 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานชายที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่นๆ เนื่องจากผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานยังรู้สึกถึงความมั่นคงในงานที่ตนเองปฏิบัติ มีความรักในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ไทยรุ่งโรจน์ (2542 : 52-53) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจในการทำงานของพนักงานขายยา กรณีศึกษา บริษัท ไบโอจีนีเทค จำกัด ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานชายที่มีระยะเวลาทำงานนานกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานชายที่ทำงานน้อยกว่า 3 ปี เฉลี่ยมีทัศนคติในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมกับความถนัดของตนเอง ท้าทาย และเป็นงานที่ต้องใช้เทคนิคควบคู่กันไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดันติมา รัตนลาโภ (2545 : 75) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติงาน บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติงานของบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)(สำนักงานใหญ่) จำแนกตามระยะในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.7 จากผลการศึกษาค้นคว้าจากสมมติฐานข้อที่ 7 พบว่า พนักงานที่มีผลตอบแทนที่ได้รับแตกต่างกันมีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ :ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง ของ วิคเตอร์ วรูม โดย อภิญา อังคสุภณ (2545: 19) กล่าวถึงไว้ว่า ความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) ไว้ว่า เป็น คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ คุณค่าความพึงพอใจที่คาดหวังหน้าว่าจะมี (Anticipated satisfaction) แต่ถ้าองค์กร สมาชิกองค์กรจะต้องการผลลัพธ์ ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าผลลัพธ์มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนไม่คิดเช่นนั้น พนักงาน ผลลัพธ์นี้จะพอใจไหม ดังนั้น บุคคลจะศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเราเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจคุณค่าจะเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบและเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าจะเท่ากับศูนย์

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารแต่ละฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้อัปเกรด สิ่งที่ดีอยู่แล้วก็ควรรักษาหรือทำให้ดียิ่งขึ้นไป โดยการวางแผนและปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยขอเสนอต่อไปนี้

1. บริษัทฯ ควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานด้านการให้สวัสดิการ ,การจัดกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้แก่พนักงาน , การเพิ่มเงินค่ารักษาพยาบาลให้แก่พนักงานและครอบครัว , การกำหนดอัตราการปรับเงินเดือนให้แก่พนักงาน และการจัดประชาสัมพันธ์ข่าวสารในบริษัทให้พนักงานได้รับรู้เพื่อให้พนักงานมีความมั่นใจว่ามีความมั่นคงในการทำงาน
2. บริษัทฯ ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยมีการจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงานขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน
3. บริษัทฯ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรให้แก่ผู้บริหารได้รับรู้ และดำเนินการร่วมกันหาทางแก้ไขมิให้ลุกลามจนเป็นสาเหตุแห่งการขัดแย้งภายในองค์กร
4. บริษัทฯ ควรเน้นความสำคัญทางด้านลักษณะงานในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และควรมีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสรับการอบรม หรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาระดับความสามารถในการทำงาน และเป็นการพัฒนาระดับองค์กรซึ่งเป็นผลทางอ้อม

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่จะทำการวิจัยควรจะทำการศึกษา

1. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน , ความคาดหวังในการบริหารงาน และ ผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงาน อาทิ การติดต่อระหว่างหน่วยงาน การประสานงาน และการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทในอนาคต
2. ศึกษาความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และบรรยากาศในที่ทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

**บรรณานุกรม**

### บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โกมุท จีวัลย์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลากร บริษัท เจนบรเรจิด จำกัด*. สารนิพนธ์ก ศ.ม.(ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- จันทนา หงส์ลดาสุวรรณ. (2545).*ความพึงพอใจของพนักงานขายที่มีต่อการทำงานในบริษัท 3 เอ็ม ประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ชิตารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ณัฐพันธ์ เชजरนนท์.(2542). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตันติมา รัตนลาภ. (2545).*ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). *องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่*. :บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.กรุงเทพฯ.นคร.
- ธงชัย สันติวงศ์ และคณะ. *พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร.ใหม่*. :บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- มะลิ เผือกจิตร. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คิม เบอร์ลี่-คลีค ประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นภาพร อัสวากาญจน์. (2545). *ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- นิยะดา ชูณหวงศ์ และคณะ. *พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ*..บางกอกการพิมพ์
- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N. การพิมพ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(254\2).องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ การพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2522). องค์การ ทฤษฎี และพฤติกรรม. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ  
องค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย. ปริญญาโท กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ธงชัย สันติวงศ์. (2535). องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่. :บริษัท โรงพิมพ์ไทย  
วัฒนาพานิช จำกัด
- ธงชัย สันติวงศ์ และคณะ.พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร.ใหม่. :บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- Applewhite,P.B.(1965). *Organization Behavior*. New Jersey. : Prentice – Hall Inc
- Gilmer,E.E.and Brown,C.W.(1955). *Personel and Industrial Psychology*.New York.: Mc Graw-  
Hill,Inc.
- Herzberg , Frederick.(1966). *Work and the nature of man*.New York.:The World Publishing.
- Herzberg , Frederick.Mausner,Bernard and Synderman,Babara Block.(1959). *The Motivation to Work*  
.2<sup>nd</sup> edition. New York.:John Wiley&Sons Inc
- Stauss,Geoge and sayless,Leonard R. personel. (1960). *The Human Problem of Management*.  
Englewood Cliffs,New Jersey. : Prentice – Hall Inc
- Zikmund, William G.(1999). *Bussiness Research Method*. 6<sup>th</sup> edition. Forth Worth : The Dryden  
Press

ภาคผนวก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)  
ส่วนสำนักงานใหญ่

แบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและมุ่งหวังที่จะนำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารองค์กร มิได้มีเจตนาที่จะประเมินผลการทำงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งภายในองค์กร ดังนั้น ผลการวิจัยที่ได้รับจะไม่กระทบกระเทือนต่อหน่วยงานและบุคคลที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลและคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจะถือเป็นความลับที่สุด และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลสำหรับการวิจัยเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย ที่โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถาม

### คำชี้แจง

แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน

**\* กรุณาตอบคำถามในแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง มิฉะนั้นแบบสอบถามอาจจะไม่สมบูรณ์ \***

แบบสอบถามชุดที่.....

ตอนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2) 25-34 ปี  
☐ 3) 35-44 ปี ☐ 4) มากกว่า 44 ปี

3. สถานภาพสมรส

- ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
☐ 2) ปริญญาตรี  
☐ 3) สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ

- ☐ 1) ระดับพนักงานหรือต่ำกว่า - ระดับเจ้าหน้าที่  
☐ 2) ระดับผู้ช่วยผู้ควบคุมงาน- ระดับผู้ควบคุมงาน  
☐ 3) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก- ระดับผู้จัดการแผนก  
☐ 4) ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน(ในบริษัทฯ)

- ☐ 1) น้อยกว่า 3 ปี ☐ 2) 3-7 ปี  
☐ 3) 8-12 ปี ☐ 4) สูงกว่า 12 ปี

7. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ☐ 2) 20,001-40,000 บาท  
☐ 3) 40,001-60,000 บาท ☐ 4) สูงกว่า 60,001 บาท

ตอนที่ 2: แบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้สึก และตรงกับความรู้สึกของท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตัวอย่าง

| ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                        | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|--------------------|
|                                                                   | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                    |
| 1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน                                      |                  |     |             |      |                |                    |
| 1. ระดับความพึงพอใจของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมาย<br>ที่ท่านตั้งไว้ |                  | ✓   |             |      |                |                    |

คำอธิบาย จากตัวอย่างแสดงว่าในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อ “ระดับความพึงพอใจของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้” นั้น ระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านคือ มีระดับความพึงพอใจมาก

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)

ส่วนสำนักงานใหญ่

| ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                    | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|--------------------|
|                                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                    |
| <b>1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</b>                                           |                  |     |         |      |            |                    |
| 1. ระดับความพึงพอใจของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้                 |                  |     |         |      |            |                    |
| 2. ระดับความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติ                           |                  |     |         |      |            |                    |
| 3 วิธีการแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน                     |                  |     |         |      |            |                    |
| 4. การพิจารณาความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา                         |                  |     |         |      |            |                    |
| 5. อำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย                                      |                  |     |         |      |            |                    |
| <b>2. การยอมรับนับถือ</b>                                                     |                  |     |         |      |            |                    |
| 1. การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา                             |                  |     |         |      |            |                    |
| 2. การรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของท่านจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา   |                  |     |         |      |            |                    |
| 3. ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานจากหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |                  |     |         |      |            |                    |
| 4. คุณภาพของงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นไปตามมาตรฐานของบริษัท                      |                  |     |         |      |            |                    |
| 5. ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่นอกเหนืองานประจำ            |                  |     |         |      |            |                    |
| <b>3. ลักษณะของงาน</b>                                                        |                  |     |         |      |            |                    |
| 1. ความชัดเจนของขอบเขตและเป้าหมายของแผนการปฏิบัติงาน                          |                  |     |         |      |            |                    |
| 2 การพัฒนาทักษะ , ความรู้ , และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน          |                  |     |         |      |            |                    |
| 3. การวางแผนและการมอบหมายงานก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน                            |                  |     |         |      |            |                    |
| 4. การจัดระบบการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน                        |                  |     |         |      |            |                    |
| 5. ความมีอิสระในการบริหารงาน และการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน                   |                  |     |         |      |            |                    |

| ข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                                                 | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | สำหรับผู้วิจัย |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|----------------|
|                                                                                            | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                |
| <b>4. นโยบายของบริษัท</b>                                                                  |                  |     |         |      |            |                |
| 1. ความชัดเจนของนโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน                             |                  |     |         |      |            |                |
| 2. หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน                                 |                  |     |         |      |            |                |
| 4. วิธีการลงโทษกับผู้กระทำผิดกฎข้อบังคับของบริษัท                                          |                  |     |         |      |            |                |
| 5. นโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ |                  |     |         |      |            |                |
| <b>5. การบังคับบัญชา</b>                                                                   |                  |     |         |      |            |                |
| 1. รูปแบบการปกครองและการบริหารงานลูกน้องของผู้บังคับบัญชา                                  |                  |     |         |      |            |                |
| 2. การให้คำปรึกษา คำแนะนำ สำหรับการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา                             |                  |     |         |      |            |                |
| 3. การมอบหมาย การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน       |                  |     |         |      |            |                |
| 4. การติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา                                    |                  |     |         |      |            |                |
| 5. การสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ลูกน้องของผู้บังคับบัญชา                    |                  |     |         |      |            |                |
| <b>6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>                                                         |                  |     |         |      |            |                |
| 1. การให้คำปรึกษา/รับคำปรึกษาระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน                        |                  |     |         |      |            |                |
| 2. การช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา                  |                  |     |         |      |            |                |
| 3. ความสามารถปฏิบัติงานแทนกันในหน่วยงานที่ท่านสังกัด                                       |                  |     |         |      |            |                |
| 4. ความสามัคคีของบุคคลในหน่วยงาน การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน          |                  |     |         |      |            |                |
| 5. ความเป็นกันเองกับลูกน้องของผู้บังคับบัญชา                                               |                  |     |         |      |            |                |
| <b>7. ความมั่นคงในการทำงาน</b>                                                             |                  |     |         |      |            |                |
| 1. การโยกย้ายตำแหน่งงานตามดุลยพินิจของหัวหน้า                                              |                  |     |         |      |            |                |
| 2. การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น                                      |                  |     |         |      |            |                |
| 3. การปรับฐานเงินเดือนและตำแหน่งตามวุฒิการศึกษาที่ได้รับ                                   |                  |     |         |      |            |                |
| 4. ความพึงพอใจในด้านสวัสดิการที่บริษัทมอบให้แก่พนักงาน                                     |                  |     |         |      |            |                |
| 5. การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ไปปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีในส่วนงานที่รับผิดชอบ              |                  |     |         |      |            |                |



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

### รายชื่อ

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. อาจารย์ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ    บัณฑิตวิทยาลัย มศว    โทร. 5731, 5618

ที่    ศธ 0519.12/45๖๖

วันที่    1๑    เมษายน 2547

เรื่อง    ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน    คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย    นายพิรภัทร เจริญสุวรรณ    นิสิตระดับปริญญาโท    สาขาวิชาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ    ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง    “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่”    โดยมี  
อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด    เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์    ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ  
รองศาสตราจารย์สุภาพรธรรม สิริแพทย์พิสุทธิ์    อาจารย์สิทธิฐากร ชูทรัพย์    และ    อาจารย์ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมี  
กัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์    ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ  
แบบสอบถามให้    นายพิรภัทร เจริญสุวรรณ    และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ วัฒนา)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/4569



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 เมษายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน กรรมการรองผู้จัดการ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายพิรภัทร เจริญสุวรรณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่” โดยมีอาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานทุกระดับของบริษัท เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายพิรภัทร เจริญสุวรรณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6785050 มือถือ 01-3347674

ที่ ศธ 0519.12/4568



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๙ เมษายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการรองผู้จัดการ บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายพิรภัทร เจริญสุวรรณ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่” โดยมี อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานทุกระดับของบริษัท เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายพิรภัทร เจริญสุวรรณ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6785050 มือถือ 01-3347674

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                      |                                                                                                                                                     |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-สกุลผู้วิจัย    | นายพีรภัทร เจริญสุวรรณ                                                                                                                              |
| วัน เดือน ปีเกิด     | 17 กุมภาพันธ์ 2517                                                                                                                                  |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน  | 34/16 :ซอยลาดพร้าว 15 ถนนลาดพร้าว แขวงลาดยาว<br>เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร                                                                            |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด(มหาชน)<br>ส่วนสำนักงานใหญ่                                                                                   |
| ประวัติการศึกษา      | วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า<br>มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย<br>บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)สาขาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |