บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์กรทั่วไปไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานเอกชน ย่อมต้องอาศัยทรัพยากรหรือปัจจัยในการบริหาร โดยมี 4 ประการ ได้แก่ คน (MAN) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และจัดการ (Management) ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 เป็นพื้นฐานในการบริหารงาน หากขาดปัจจัยใดย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์กร ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วปัจจัยทีสำคัญที่สุดคือบุคลากร หรือคนนั้นเอง ดังคำกล่าวที่ว่า “คนสำคัญยิ่งกว่าเงินและสิ่งของมากมายนัก เพราะถ้าคนมีความสามารถแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว” (สมพงษ์ เกษมสิน, 2511:29) การพิจารณาบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญสุด ก็เพราะองค์กรทั้งหลายก่อตั้งขึ้นมาโดยมีรูปแบบ มีโครงสร้างและมีเป้าหมายที่แน่นอน ก็เกิดจากความคิดริเริ่มของคนทั้งสิ้น นับตั้งแต่นั้นการวางแผนการปฏิบัติการกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้องค์การอยู่ได้ และสามารถบรรลุตามจุดประสงค์ในองค์กรต่างๆ

อย่างไรก็ตาม มนุษย์มิใช่เครื่องจักรที่องค์การจะนำพลังแรงงานให้เกิดประโยชน์ได้ทุกเมื่อที่ต้องการ ดังกับคำกล่าวว่า “การศึกษาวิชามนุษย์สัมพันธ์นั้นจะต้องระลึกเสมอว่าผู้ปฏิบัติงานมีอารมณ์ ค่านิยม ความเชื่อ ความเห็นและบุคลิกลักษณะส่วนตัวที่ดี ผลกระทบต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์การ” (อรุณ รักธรรม, 2522 : 39) มนุษย์มีจิตใจที่ต้องการแรงกระตุ้นทางใจอันจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือทำงานเพื่อผลสำเร็จขององค์การ งานต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติได้รับผลตอบแทนทางด้านจิตใจจะทำให้คนเกิดความสนใจ และเพลิดเพลินที่จะปฏิบัติงานของตน โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนที่เป็นสินจ้างรางวัลแต่อย่างใด ทั้งๆ ที่สินจ้างรางวัลดังกล่าว อันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นสถานภาพ ตลอดความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร จะมีความหมายอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานของมนุษย์เรา แต่ถ้าสิ่งต่างๆ เหล่านี้มิได้ทำให้มนุษย์เกิดความพอใจในงานของตน และพร้อมจะปฏิบัติงานนั้นด้วยความ

เต็มใจ มนุษย์ยังต้องการปัจจัยอื่นนำมาประกอบและปัจจัยที่สำคัญคือ รางวัลด้านจิตใจ ซึ่งเป็นแรงจูงใจทำให้อนาคตที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ต่อไปด้วยกำลังความสามารถที่ตนมี

แต่ในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงอยู่ตลอดเวลา องค์การจะต้องมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเสมอ เพื่อให้ทันกับการแข่งขัน โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่เทอะทะจะมีการลดขนาดลงเพื่อความคล่องตัว และประหยัดค่าใช้จ่ายลง โดยมักจะใช้การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) มาดำเนินการ เนื่องจากค่าใช้จ่ายโดยรวมจะต่ำกว่าจ้างพนักงานปกติ

การจัดจ้างภายนอก มีการเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการขยายตัวของอุตสาหกรรมรับจ้างผลิตในประเทศกำลังพัฒนาที่มีศักยภาพ เช่น ประเทศกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ (NIC : New Industrial Countries) ล้วนอาศัยแนวคิดเหล่านี้ในการขยายอุตสาหกรรมของตน กลุ่มประเทศดังกล่าวได้แก่ กลุ่มประเทศในเอเชีย เช่น สิงคโปร์ จีน เกาหลี ไต้หวัน และอินเดีย ต่างเริ่มการพัฒนาอุตสาหกรรมในลักษณะที่เป็นแหล่งรับจ้างผลิตชิ้นส่วนและประกอบวัสดุไปจนถึงกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์ครบทั้งกระบวนการผลิต (Pack & Saggi, 2001) นอกจากนี้องค์กรยังใช้การจัดจ้างจากภายนอกกับกิจกรรมอื่นๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจ้างให้ดำเนินงานที่เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ (BPO : Business Process) โดยบริษัท เดอะการ์เนอกรุ๊ป (The Gartner Group) ได้สำรวจในปี 2009 พบว่า ตลาด การจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) มีมูลค่าถึง 119.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี ค.ศ.2000 (Lacity et al., 2004) ซึ่งในปัจจุบันการจัดจ้างภายนอก (outsourcing) ได้รับการนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในภาครัฐหรือเอกชน

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ของประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจค้าน้ำมันเป็นหลักมายาวนาน แต่เดิมมีพนักงานทั้งสิ้น 4,000 กว่าคนได้มีการใช้การจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานปกติลงได้และองค์กรก็มีขนาดกะทัดรัด คล่องแคล่วในการดำเนินงาน

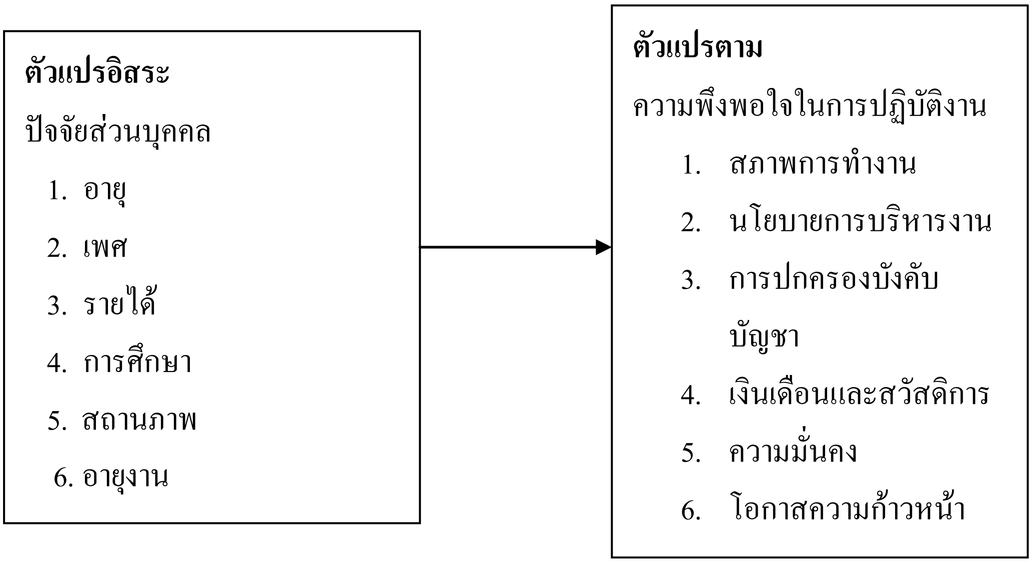
ดังนั้นการใช้วิธีจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) ของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในมุมของการทำธุรกิจถือว่าประสบความสำเร็จเพราะสามารถลดต้นทุนในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) จะมีต้นทุนต่ำกว่าพนักงานปกติโดยจะจ่ายอัตราเงินเดือนที่น้อยกว่ารวมถึงการลดสวัสดิการบางอย่างลงไป ในขณะที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ นโยบายของบริษัทเท่ากับพนักงานปกติ ถึงแม้ว่าการใช้การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) พึงพอใจในงานปฏิบัติงานจึงต้องการรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) หรือ องค์กรอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง รวมถึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้

การจัดจ้างภายนอก มีการเติบโตอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะการขยายตัวของอุตสาหกรรมรับจ้างผลิตในประเทศกำลังพัฒนาที่มีศักยภาพ เช่น ประเทศกลุ่มอุตสาหกรรมใหม่ (NIC : New Industrial Countries) ล้วนอาศัยแนวคิดเหล่านี้ในการขยายอุตสาหกรรมของตน กลุ่มประเทศดังกล่าวได้แก่ กลุ่มประเทศในเอเซีย เช่น สิงคโปร์ จีน เกาหลี ไต้หวัน และอินเดีย ต่างเริ่มการพัฒนาอุตสาหกรรมในลักษณะที่เป็นแหล่งรับจ้างผลิตชิ้นส่วนและประกอบวัสดุไปจนถึงกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์ครบทั้งกระบวนการผลิต (Pack & Saggi, 2001) นอกจากนี้องค์กรยังใช้การจัดจ้างจากภายนอกกับกิจกรรมอื่นๆ ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจ้างให้ดำเนินงานที่เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ (BPO : Business Process) โดยบริษัท เดอะการ์เนอกรุ๊ป (The Gartner Group) ได้สำรวจในปี 2009 พบว่า ตลาด การจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) มีมูลค่าถึง 119.4 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี ค.ศ.2000 (Lacity et al., 2004) ซึ่งในปัจจุบันการจัดจ้างภายนอก (outsourcing) ได้รับการนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายในภาครัฐหรือเอกชน

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ของประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจค้าน้ำมันเป็นหลักมายาวนาน แต่เดิมมีพนักงานทั้งสิ้น 4,000 กว่าคนได้มีการใช้การจัดจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานปกติลงได้และองค์กรก็มีขนาดกะทัดรัด คล่องแคล่วในการดำเนินงาน

ดังนั้นการใช้วิธีจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) ของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในมุมของการทำธุรกิจถือว่าประสบความสำเร็จเพราะสามารถลดต้นทุนในด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) จะมีต้นทุนต่ำกว่าพนักงานปกติโดยจะจ่ายอัตราเงินเดือนที่น้อยกว่ารวมถึงการลดสวัสดิการบางอย่างลงไป ในขณะที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบนโยบายของบริษัทเท่ากับพนักงานปกติ ถึงแม้ว่าการใช้การจัดจ้างจากภายนอก (Outsourcing) พึงพอใจในงานปฏิบัติงานจึงต้องการรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) หรือ องค์กรอื่น ๆ เพื่อนำไปพัฒนาการสร้างความพึงพอใจที่แท้จริง รวมถึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้

กรอบแนวคิด



ตัวแปรอิสระ คือ อายุ เพศ รายได้ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแปรต่าง ๆ มาตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1. เพศ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. อายุ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. สถานภาพ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. อายุงาน ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. การศึกษา ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. รายได้ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing กรณีศึกษาบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มประชากรในการวิจัย คือ พนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับถ้อยคำที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ของแผนกต่างๆ

พนักงาน Outsourcing หมายถึง พนักงานที่จัดจ้างมาจากบริษัทภายนอกให้เข้ามาทำงานในบริษัท ปตท. จำกัดความพึงพอใจในปัจจัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ดังรายละเอียดดังนี้

1) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบกระเทือนต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ อันครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงาน สถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ลักษณะงาน การหยุดพักผ่อน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันของพนักงาน

2) นโยบายการบริหารงาน หมายถึง หลักและวิธีการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้พนักงานยึดเป็นแนวทางอันได้แก่ นโยบายและระเบียบการในการปฏิบัติต่างๆ หน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบ และหลัดเกณฑ์การประเมินของพนักงานบริษัท

3) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การปกครองดูแลและกำกับให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนดไว้ รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดทั้งเป็นผู้มีบาทบาทในการประสานสามัคคีของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4) เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้และประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับจากหน่วยงาน เช่น เงินตอบแทน วันหยุด ที่พักอาศัย อาหาร การดูแลเมื่อเจ็บป่วย ตลอดจนความเกื้อกูลต่างๆ ที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน (มหาชน)

5) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ลักษณะในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ ได้ทำงานตรงกับความถนัดและความสนใจ การได้รับความเป็นธรรม และคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนได้รับคำแนะนำ

6) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาต่อ การดูงานและฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกบริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการจัดจ้างพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน Outsourcing และส่งเสริมคุณภาพของผู้นำในบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2
แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเรียงลำดับหัวข้อดังนี้ คือ

- ความหมายของความพึงพอใจ
- องค์ประกอบความพึงพอใจ
- ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ความหมายของพุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก
- ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- แรงจูงใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย และการศึกษาของแต่ละบุคคลดังต่อไปนี้

Morse (1955: 27) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Strauss and Sayes (1960 อ้างถึงใน กมล รักสงวน, 2538:8) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงการได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีสถานการณ์ทำงานที่ดี รวมทั้ง ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่พอใจ

Gilmer (1966 อ้างถึงใน วัลลภ กรีกุล, 2538:7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงา และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก ความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่องและรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Vroom (1964:99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจในการทำงาน

Smith (1965 อ้างถึงใน สมทรง อ่อนน้อม, 2538:5) กล่าวว่า ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถลดความตึงเครียด เป็นบ่อเกิดของความไม่พอใจ ความตึงเครียดมีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการความตึงเครียดก็จะลดลง มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

Davis (1981:83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความพอใจหรือความไม่พอใจของคนที่มีต่องาน ซึ่งแสดงให้เห็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของคน งานที่มีต่องาน และสิ่งตอบแทนที่ได้รับ

Blum and Naylor (1968:364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

McCormic (1968 อ้างถึงใน จริวิทย์ เดชจรัสศรี 2538:39) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายหรือความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จ

Woman (1973 อ้างถึงใน สำเภา สมบูรณ์, 2538:13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

เสถียร เหลืองอร่าม (2522:79) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพอใจที่คนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในสถานที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้เขายังได้กล่าวอีกว่า ความพึงพอใจงานจะเกิดขึ้นเมื่อตนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับความสามารถทำงานด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบงาน ให้ผู้ถือปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติก็เต็มใจปฏิบัติมากขึ้น

กิติมา ปรีดีดิลก (2524 อ้างถึงใน สำเภา สมบูรณ์, 2538:16) ได้กล่าวความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ปราณี อารยะศาสตร์ (2519:39) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่บุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมกก็จะมีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ และปัญญาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำเพียงตามหน้าที่ ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมีผลให้บุคคลอุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้นๆ

องค์ประกอบความพึงพอใจ

Gilmer (1969 อ้างถึงใน วัลลภ กรีกุล, 2538:9) มีความสนใจ และได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานได้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งการทำงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนวิธีทำงานและบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะ มีกระบวนวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงานการจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผล

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมง การทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

Gheselli (1995 อ้างถึงใน รัตตัญญู เทียนปฐม, 2537:12) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ระดับอาชีพ หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปก็เป็นที่น่าพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคม สภาพการทำงานต่างๆ จะต้องอยู่ในสถานะที่ดีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
3. อายุ ผู้มายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานและร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การนั้น จำเป็นต้องหาวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้นให้ประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากแรงจูงใจ คนมีมูลเหตุสำคัญ คือความต้องการของมนุษย์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างบรรยากาศหรือสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และเพื่อสนองความต้องการองผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นนั่นเอง ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนี้มีอยู่มากมาย แต่ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีของ Maslow

ทฤษฎีของ Maslow เป็นทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งนับเป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจ มาสโลว์ มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการชั้นเหนือขึ้นไปจนถึง

ขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการชั้นต้นๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกอันมีสติของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น จุดสำคัญในความคิดของมาสโลว์ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่ อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป (Maslow, 1970)

ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพนั้นเป็นความต้องการในระดับต่ำขั้นแรก เป็นความต้องการซึ่งจำเป็นเพื่อการอยู่รอด อันเป็นเรื่องทางกายภาพและชีวภาพ คือ ความต้องการในการพักผ่อน อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ การขับถ่าย การเคลื่อนไหว เรื่องเพศ รวมตลอดถึงความต้องการในปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค (Maslow, 1970)

สำหรับบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจพอใช้ และโดยเฉพาะพวกที่ใช้สมอง (white-collar workers) โดยทั่วไปแล้ว เขามักสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานนี้ได้ในระดับที่น่าพอใจ ดังนั้นความต้องการเหล่านี้จึงดูเหมือนไม่มีอิทธิพลต่อเขา ก็อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานนี้ แต่ถึงกระนั้นความต้องการนี้จะมีความเข้มต่างกันในบุคคลที่ต่างกัน นั่นคือ แต่ละคนจะมีระดับความต้องการทางกายภาพและชีวภาพแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัยและการฝึกหัดตนเอง (Maslow, 1970)

ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง สำหรับความต้องการที่จะมีความปลอดภัยและความมั่นคงนี้เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลอย่างสำคัญ และเป็นที่ทราบกันดีในหมู่มนุษย์ทั้งหลาย คนเราปรารถนาที่จะอยู่ห่างจากสิ่งที่เป็นภัยอันตรายทั้งปวงต่อชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุ โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ รวมตลอดจนถึงความไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ดังนั้น บุคคลและองค์การจึงสนใจในหลักประกันบางอย่าง นั่นคือ ถ้าเป็นไปได้ก็จะเลี่ยงความหายนะต่างๆ เหล่านั้น จะเห็นได้ว่าหลายองค์การจึงจัดโครงการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการ ความมั่นคงและความปลอดภัยนี้ได้แก่ การประกันภัยในรูปต่างๆ เช่น ในด้านสุขภาพ อุบัติเหตุและชีวิต เป็นต้น รวมถึงการเก็บเงินสะสม การให้บำเหน็จบำนาญเมื่อเกษียณอายุ สิ่งต่างๆ เหล่านี้อาจทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย และมั่นคง แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าจะเป็นเหตุทำให้คนผลิตได้มากกว่าเดิม ในแง่ความเป็นจริงความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่ม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีในการทำงานจะเกิดขึ้นได้ยากหากมีการเน้นในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยนี้มากเกินไป อย่างไรก็ตามทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนี้

นับเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ในการเลือกงานของบุคคลทีเดียว ระบบราชการไทยก็เป็นแหล่งที่ได้ชื่อว่าให้ความมั่นคงในการทำงานสูง และเป็นเหตุหนึ่งที่ดึงดูดบุคคลให้รับราชการ แม้แต่พวกอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ก็ให้ความสำคัญกับปัจจัยนี้มาก (Maslow, 1970)

ความต้องการในทางสังคม ความรักใคร และความเป็นเจ้าของ เมื่อความต้องการในขั้นที่ต่ำกว่า คือ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ และความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคงได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว ความต้องการในทางสังคม ความต้องการในความรักใคร่ และความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเริ่มมีบทบาท เป็นที่ทราบกันดีว่ามนุษย์นั้นเป็นสัตว์สังคม (social animal) ดังนั้นมนุษย์ส่วนใหญ่จึงชะลอการกระทำตอบ และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสถานการณ์ที่เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับ แต่คนโดยทั่วไปจะมีความต้องการนี้ในระดับที่ต่างกันในแต่ละบุคคล และในแต่ละสถานการณ์ที่ต่างกันด้วย (Maslow, 1970)

ความต้องการทางสังคมนี้ หมายรวมถึงความต้องการในความรักใครด้วย เกี่ยวกับความต้องการชนิดนี้ บุคคลโดยทั่วไปมักจะมีมากในความสัมพันธ์กับบิดามารดา สามีภรรยาและลูก รวมตลอดถึงญาติพี่น้อง นอกจากนั้นความต้องการนี้อาจตอบสนองได้ในสภาพแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันอบอุ่นกับเพื่อน โดยเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกที่ว่าตนนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มที่เขาเป็นสมาชิก มิใช่เป็นเพียงแต่ผู้ผลิตที่ไม่มีความรู้สึก ไม่มีชีวิตจิตใจ และถ้าปราศจากความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มแล้ว เขาจะรู้สึกว่าเขาเป็นบุคคลไม่พึงปรารถนา และรู้สึกว่าตนนั้นไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่มีคุณค่า ที่สุดเขาก็จะประพฤติตนเหมือนคนอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกขององค์การ เหล่านี้เป็นเรื่องที่คลุมไปถึงความรู้สึกเป็นเจ้าของด้วย (Maslow, 1970)

ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับหมายถึงความต้องการบุคคลที่จะมีคุณค่าในสายตาของคนอื่น ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จ และความเคารพที่ได้รับจากคนอื่น ความต้องการเหล่านี้อาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มย่อย คือ

1. ความปรารถนาที่จะมีความแข็งแกร่ง มีความสำเร็จ มีความเพียงพอ มีความมั่นใจเพื่อที่จะเผชิญโลก และมีความเป็นอิสระและเสรีภาพ

2. ความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงและเกียรติภูมิ การได้รับการยอมรับ ความสนใจ ความสำคัญ หรือการเห็นคุณค่า

ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จนั้น นอกจากจะหมายถึงความรู้สึกของบุคคลว่างานของเขาเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้ว ยังหมายความรวมถึงว่าเขานั้นกำลังก้าวหน้าและ

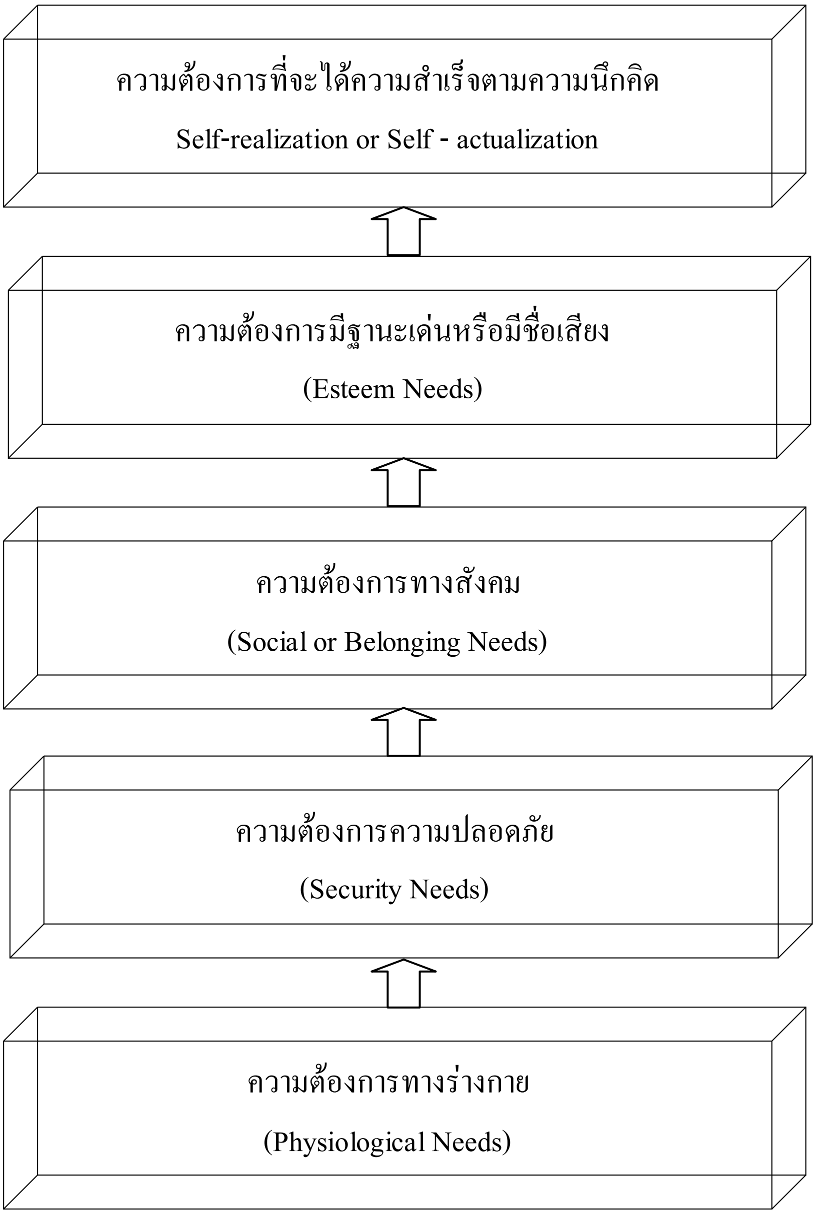
ประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาปรารถนา โดยตระหนักในศักยภาพ ทักษะ และความสามารถของตน อันเป็นเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจทางอารมณ์ แต่ความพึงพอใจนี้จะถูกกระทบไม่เฉพาะแต่เพียงว่าเขาทำอะไรเสร็จ แต่ยังขึ้นอยู่กับว่าเพื่อนร่วมงานของเขาตอบโต้กับความสำเร็จของเขาอย่างไรด้วย (Maslow, 1970)

ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน มาสโลว์ ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับการที่บุคคลพยายามมุ่งตอบสนองความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตหรือความต้องการประจักษ์ตนนี้ว่า

“แม้ความต้องการต่าง ๆ ทั้งหมดนี้ (ความต้องการในระดับต่ำโดยผู้แปลและเรียบเรียง) จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม เราก็ยังมักจะ (แม้จะไม่ตลอด) คาดหวังว่าความไม่พอใจอันใหม่และความไม่พอใจที่ไม่หยุดยั้งจะพัฒนาต่อไปอีก ทั้งนี้เว้นเสียแต่ว่าบุคคลจะกระทำสิ่งที่เหมาะสมกับเขา และเขาจะมีความสุขที่สุดนักเล่นดนตรีจะเล่นดนตรี นักศิลปะจะวาดรูป นักกวีจะขีดเขียนสิ่งที่คนอื่นสามารถเป็นได้ เขาก็จะต้องเป็นอย่างนั้นได้ ความต้องการนี้เราอาจเรียกว่า ความต้องการที่จะประจักษ์ตน หรือประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต” (Maslow, 1970)

การแสดงออกของความต้องการแบบนี้มีมากมายหลายอย่าง แตกต่างกันไปจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การเกิดขึ้นของความต้องการนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการสามารถตอบสนองความต้องกรในระดับต้นๆ อันได้แก่ ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการในทางสังคมและความรักใคร่ และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและยอมรับ บุคคลผู้ซึ่งได้รับการตอบสนองในความต้องการเหล่านี้เขาเรียกว่า “บุคคลผู้ที่มีความพึงพอใจ” (Satisfied people) ถ้าสูงไปกว่านี้ก็คาดหวังได้ว่าต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ที่สมบูรณ์ที่สุด ในสังคมของเราทุกวันนี้อาจพบบุคคลผู้มีความพึงพอใจได้ แต่ก็ยังเป็นที่ยอมรับว่า ความรู้เกี่ยวกับความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดนี้ ยังไม่มีมากนัก (Maslow, 1970)

หากพิจารณาการปรับใช้ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ในการบริหารในความเป็นจริงแล้ว จะเห็นได้ว่าความต้องการของบุคคลจะไม่เป็นหลั่นชั้นหรือขั้นตอนอย่างมีระเบียบที่เข้าใจได้ดังที่มาสโลว์ได้อรรถาธิบาย แต่ความต้องการของบุคคลนั้นจะมีความสับสนและสลับซับซ้อน อันเนื่องจากลักษณะของบุคคลที่มีความซับซ้อน (complex man) อาจกล่าวได้ว่าความต้องการของบุคคลนั้นมีความซับซ้อนและยุ่งเหยิง (Maslow, 1970)



ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (อ้างถึงใน วันชัย ฉลวยเจริยวงศ์, 2542:38)

อย่างไรก็ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั้น นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีและเหมาะสมสำหรับผู้ศึกษาทางการบริหาร ทั้งนี้เพราะลำดับชั้นความต้องการต่างๆ นั้น ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย และสามารถทำให้เห็นชัดถึงปัจจัยที่จะจูงใจมนุษย์ในระดับต่างๆ ตามไปด้วย อาทิ องค์การในภาคอุตสาหกรรมมักจะใช้แนวคิดของมาสโลว์ในการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ โดยการใช้

ค่าจ้างหรือเงินเดือน บุคคลก็สามารถตอบสนองความต้องการทางกายภาพของตนเองและครอบครัวได้ นอกจากนั้นองค์การยังช่วยตอบสนองความต้องการในเรื่องความมั่นคงและความปลอดภัยโดยการใช้ค่าจ้างแรงงานและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ และที่สุดก็สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยเปิดให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ระหว่างกัน หรือมีการสมาคมภายในหมู่ผู้ปฏิบัติการด้วยกันเอง อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการนี้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และเป็นที่กล่าวอ้างของนักปฏิบัติการอยู่เป็นอันมาก แม้ว่าทฤษฎีนี้จะมิได้ทำให้เกิดความเข้าใจในการจูงใจมนุษย์หรือแนะวิถีทางเพื่อที่จะจูงใจมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ (Maslow, 1970)

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและการพัฒนาความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้น เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการพัฒนาให้บุคคลมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะข้าราชการ ทั้งนี้เพราะข้าราชการเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประชาชนโดยตรง การพัฒนาความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของข้าราชการ จึงเป็นรากฐานของการพัฒนาระบบข้าราชการทั้งปวง เพราะข้าราชการมีจิตใจที่ดีย่อมจะมีจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบและยังมีประโยชน์ต่อสุขภาพจิตของข้าราชการด้วย คือทำให้มองเห็นคุณประโยชน์ของการทำงานอย่างเต็มกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการและเมื่อได้ทำงานราชการอย่างเต็มกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการและเมื่อได้ ทำงานราชการอย่างเต็มกำลัง จึงมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะทำงานราชการและเมื่อได้ทำงานราชการก็จะมีความสุขความยินดีและความพึงพอใจในงานอาชีพ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2529:17; สมศักดิ์ สุขใจ 2531:9) การที่จะสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติการนั้น เป็นเรื่องยากมากเรื่องหนึ่ง เพราะในระบบราชการและสภาพสังคมปัจจุบัน มีสิ่งมากระทบกระเทือน และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไปอย่างมากมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตอบสนองที่ได้รับ ถ้าตอบสนองตามที่บุคคลต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ความพึงพอใจจึงมีผลโดยตรงต่อการงานทุกอาชีพ เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น บุคคลรู้สึกว่าสิ่งใดมีประโยชน์ก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น ตรงกันข้าม ถ้ารู้สึกว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลนั้นก็จะเกิดความไม่ชอบหรือเกลียดชังสิ่งนั้น (กระจ่าง พันธุมนาวิน 2526:25; สมศักดิ์ 2531:10)

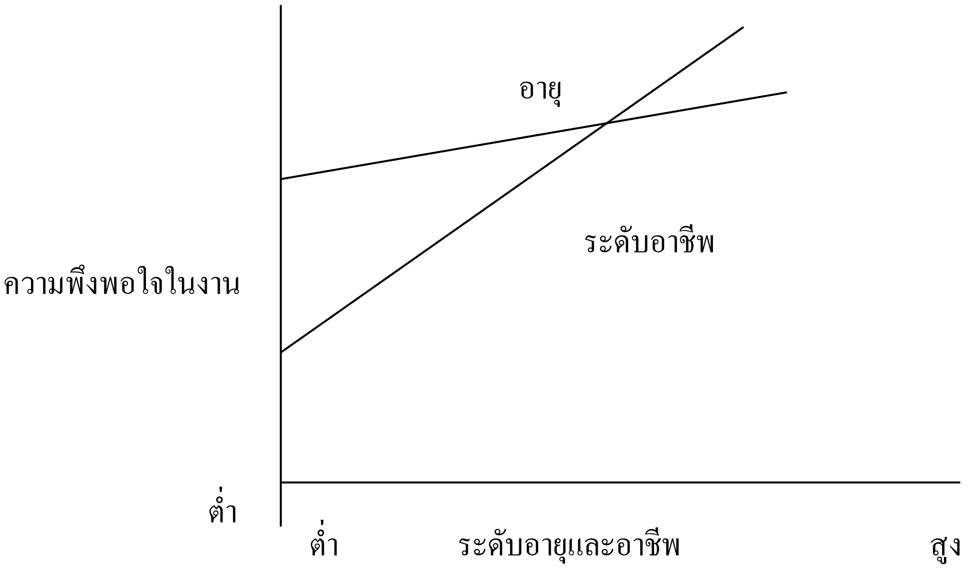
สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545:137-139) ได้กล่าวถึงตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดดูมีท่าทีจะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายะมากขึ้นๆ ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น (Andrew, 1984 : 137) ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่นใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีความสำคัญ (ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์ 2527:14) สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อย มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่นๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ แผนภาพที่ 1 แสดงถึงบุคคลที่มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

แผนภาพที่ 1 แสดงผู้ที่มีระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง



ที่มา: Keith Davis and John W. Newstrom, *op.cit.,* p.115.

ดังนั้น ผลจึงปรากฏว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพต่างๆ โดยทั่วไปมักจะมีความพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้ความชำนาญ และคนงานที่ใช้ความชำนาญก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้กึ่งแรงงานกึ่งความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มีความชำนาญ เส้นเฉียงๆ ที่ปรากฏในแผนภาพแสดงว่าอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากกว่าอายุ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานในลักษณะอาชีพจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนงานที่ไม่มีความชำนาญใดๆ และจากการศึกษาวิจัยยังพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูง จะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด (Keith and Newstrom : 115) บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของคนนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูงๆ มักเป็นที่พึงพอใจด้วยเหตุผลหลายประการ โดยพื้นฐานที่สุด บุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขายิ่งจะแสวงหาสิ่งที่สูงไปว่าเงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ทำงานในระดับสูงๆ มักจะได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาสูง ซึ่งมักจะตั้งระดับความพึงพอใจไว้สูง ในกรณีเช่นนี้ปัญหาความพึงพอใจจึงถูกแก้ไขไปในตัว

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะได้งานในระดับสูงและเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย และเขามักประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างดูจะลงตัวอย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวมาในเรื่องระดับอาชีพ

เพศและเชื้อชาติ ผลการสังเกตเรื่องความพึงพอใจในงานในแง่ของเพศและเชื้อชาติปรากฏว่า (Dubrin: 149) ผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงนในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้นมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานเหมือนๆ กัน

ขนาดขององค์การ คำว่า “ขนาดขององค์การ” ในที่นี้หมายถึงขนาดของหน่วยงานปฏิบัติงาน อาทิ ฝ่ายในโรงงานมากกว่าองค์การทั้งหลาย

เมื่อองค์การขยายขนาดนั้น จะปรากฏการยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงพอสมควร เว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยการใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น กระบวนการต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะมนุษย์ เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลต่อยๆ ลดลง เมื่อองค์การขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อยๆ ห่างออกไป ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนนั้นไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อยๆ หายไป ขณะที่สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

Von Haller B. Gilmer (1967:380-384) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ รวมตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงานตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น

4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้นต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย นอกจากนั้นตัวแบบการปฏิบัติงาน-รางวัล-ความพึงพอใจ (The Performance-Reward-Satisfaction Model) อธิบายเชิงทำนายว่า หากรางวัลจะเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานแล้วต้องประกอบไปด้วย 2 สภาพการณ์ คือ งานนั้นต้องมีรางวัลที่มีลักษณะจูงใจภายใน (intrinsic rewards) นั่นคือตัวจูงใจภายในจะเป็นรางวัลที่บุคคลได้รับ โดยความรู้สึกของเขาเองในขณะที่เขากำลังทำงานนั้นอยู่ อาทิ เกิดความสำเร็จ ได้รับการยอมรับ มีความก้าวหน้า เหล่านี้จะเป็นรางวัลที่มีลักษณะจูงใจภายใน นอกจากนั้นรางวัลที่เป็นตัวจูงใจภายนอก (extrinsic rewards) ซึ่งบุคคลจะได้รับโดยแสดงออกจากงาน และมักได้รับเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดแล้ว อาทิ ค่าจ้าง โบนัส อันเป็นรางวัลที่มิได้ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง ในขณะที่ปฏิบัติงานจะต้องเชื่อมสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ดี และบุคคลยังต้องรับรู้ด้วยว่า รางวัลที่เป็นตัวจูงใจภายนอกนั้นมีความเสมอภาคด้วยกัน

5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงานนั้นเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้ทำงาน ซึ่งสำหรับเขาแล้วในเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป แต่ก็มีลักษณะของงานบางประการ อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ มีการพบประผู้คนมักจะเป็นงานที่หลายๆ คนชอบ แต่ขณะเดียวกันก็มีคนจำนวนหนึ่งที่ชอบงานที่ต้องคิดและแก้ปัญหานานานัปการ

6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงานอาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน กาบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545:148-149) ได้เสนอประเด็นต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. งานที่มีความท้าทายโดยเฉพาะทางด้านสติปัญญา ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงานที่ต้องใช้สติปัญญา ทั้งนี้เพราะเขาด้อยสติปัญญาหรือไม่มีแรงจูงใจพอ อย่างไรก็ตามเขาเหล่านั้นอาจถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาได้ โดยการประยุกต์ใช้แนวความคิดการทำงานให้มีความหาย (job enrichment) โดยการขยายงานให้กว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่างๆ ที่ไม่เหมือนกันสำหรับงานในระดับใดระดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็ด้วยจุดหมายเพื่อการลดความเบื่อหน่าย และเพิ่มพูนทัศนะให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งจะทำให้งานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติมากขึ้น

2. ความสนใจส่วนบุคคลในตัวงานเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลพบว่าทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานในขณะปฏิบัติงานนั่นเอง เรื่องนี้เป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลจะเป็นได้ว่าบางคนชอบงานออกสนามที่โลดโผนผจญภัยตื่นเต้นและท้าทาย เขารู้สึกสนุกในงานของเขา ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจตื่นกลัว มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยไม่มั่นคง และถูกคุกคามในงานแบบเดียวกันนั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่บุคคลชอบ ถนัด หรือสนใจ

3. งานที่ต้องใช้แรงทางกายภาพ มากเกินกว่าศักยภาพหรือความจำกัดของบุคคลที่พึงจะเป็นเหตุทำให้เขาไม่พอใจในงานนั้น ทั้งนี้เพราะในกรณีดังกล่าวการใช้แรงงานจะกลายเป็นตัวก่อความเครียด นอกจากนั้นบุคคลที่อ่อนล้า มักจะคับข้องใจง่ายและทนไม่ได้กับสิ่งรบกวนเล็กๆ น้อยๆ เช่น คำแนะนำในบางเรื่องบางอย่างของผู้บังคับบัญชา หรือทนไม่ได้เมื่อเพื่อนเปิดวิทยุในขณะทำงาน เป็นต้น

4. รางวัลหรือเงินเดือน ค่าจ้างสำหรับการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรมตามหลักงานเท่ากับเงินเท่ากัน (equal pay for equal work) และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน ดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

5. สภาพการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการทางกายภาพของบุคคล ยิ่งในสมัยปัจจุบันเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัยพัฒนาไปมาก และยิ่งวันก็ยิ่งพัฒนามากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ทั้งมีให้เลือกใช้มากมายตามความเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์แบบต่างๆ เครื่องโทรสาร การพูดโทรศัพท์พร้อมๆ กันมากกว่า 2 คน เฟอร์นิเจอร์ในสถานที่ทำงานที่ถอดและประกอบได้ตามความเหมาะสมของสถานที่หรือพื้นที่ที่มีอยู่ เป็นต้น

6. การนับถือและยกย่องตนเอง บุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อเขาอยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูงมากกว่าสถานภาพต่ำ งานที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีคุณค่าจะช่วยทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องมากขึ้น และแน่นอนความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยกย่องจะต้องมาจากการทำงานที่ตนรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย

นอกจากสภาพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจแล้ว ยังมียุทธวิธีเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจด้วยโดยเริ่มต้นด้วยการพยาบาลวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่บุคคลสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวได้อย่างเมาะสม เขาสามารถพบวิธีการต่างๆ ที่จะปรับปรุงความพึงพอใจได้ ได้แก่ การแก้ไขสภาพการณ์ต่างๆ ที่ไม่ได้มาตรฐาน การโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานให้กับผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ เพราะหากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ทักษะ ความสนใจ ความถนัดจะทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้นดังได้กล่าวมาแล้ว หรือสำหรับบางคน เขามีความไม่พึงพอใจเพราะมีความเข้าใจผิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้เพราะอาจได้ข่าวสารมาไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอในลักษณะนี้การใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น หรือฝ่ายบริหารอาจริเริ่มจัดทำโครงการที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นก็ได้ อาทิ การใช้โครงการการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexi-time) นั่นคือ โครงการที่ใช้เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานขณะเดียวกันก็ยกระดับผลผลิตหรือประสิทธิผลประสิทธิภาพของงานได้ โดยการเปลี่ยนแปลงชั่วโมงการทำงาน ในลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานชอบมากกว่าแบบเดิม ซึ่งก็ใช้กันแพร่หลายมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน โดยเฉพาะสังคมที่มีปัญหาการจราจร ซึ่งแท้ที่จริงเทคนิคการทำงานที่ยืดหยุ่นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดปัญหาการจราจร แต่การที่ปัญหาดังกล่าวคลี่คลายตัวลงได้บ้างนั้นนับเป็นผลข้างเคียงมากกว่า

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516 : 552-553) ได้กล่าวถึงการที่บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น คือการที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งเหล่านี้ คือ

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับคำตอบแทนพอสมควร คุ้มกับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แม้งานบางอย่างสบายแต่รายได้จะถูกก็ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นๆ จะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่องานไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเอง คนงานก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ตั้งใจที่จะทำ เพื่อที่จะสร้างตนเอง ให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เนื่องจากเชื่อว่าพอจะเอาเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นคนงานชั่วคราวแล้ว คนงานก็จะไม่สบายใจเลย

6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขารู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้

7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในงาน

8. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์ประกอบที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้ ผิดก็ทำโทษ ทำดีก็ชม

9. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น และความชื้นของที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

สำหรับองค์ประกอบที่ใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ประการนั้น มีความหมายดังต่อไปนี้

1. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบกระเทือนต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ อันครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงาน สถานที่ทำงาน บริการเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การจัดเวร ลักษณะงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะเกี่ยวข้องกับการทำงานประจำวันของพนักงาน

2. นโยบายการบริหารงาน หมายถึง หลักและวิธีการที่กำหนดขึ้น เพื่อให้พนักงานยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน อันได้แก่ นโยบายและระเบียบปฏิบัติการต่างๆ หน้าที่ขอบเขตความรับผิดชอบของงาน และหลักเกณฑ์การประเมินผลของบริษัท

3. ผลการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การปกครอง ดูแล และกำกับให้เป็นไปตามนโยบายที่บริษัท กำหนดไว้ รวมทั้งการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดทั้งเป็นผู้มีบทบาทในการประสานสามัคคีของผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจและช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้และประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากบริษัท เช่น เงินตอบแทน วันหยุด ที่พักอาศัย อาหาร การดูแลเมื่อเจ็บป่วย ตลอดจนความเกื้อกูลต่างๆ ที่บริษัทจัดให้

5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานในหน้าที่ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งการศึกษาต่อ การดูงานและฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกบริษัท

6. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ลักษณะในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ การได้รับความเป็นธรรมและความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนได้รับคำแนะนำ

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McCelland's Achievement Motivation Theory) แมคเคลแลนด์ (McCelland : 1965) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทายต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานมีความชำนาญในการวางแผนมีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จจะต่อสู้ เพื่อให้บรรลุคามสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ และต้องการความสำเร็จ จากการวิจัยของ McCelland พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้นโดยแสวงหาสถานการณ์ ซึ่งสามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหา โยได้รับการป้อนกลบอย่ารวดเร็วจากการทำงาน เพื่อสามารถบอกสิ่งที่เขากำลังปรับปรุงและสิ่งที่เขาตั้งเป้าหมายไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหา และพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่มมีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ความต้องการความผูกพันนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เดล คานีจิส (Dale Carnegie) ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะต้องการสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร และชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน

ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายาม เพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์โดยมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg อ้างถึงใน วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์, 2542:38-40) สรุปความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

1.1 นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน (Company Policy and Ministration) หมายถึง การจัดการและบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

1.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึงการที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

1.3 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Superior, Subordnate, Peers) หมายถึง การติดต่อด้วยท่าทางหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกัน เข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

1.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลในที่ทำงาน

1.5 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal) หมายถึง ความรู้สึกดี หรือไม่ดีอันเป็นผลจากการรับงาน เช่น การถูกย้ายไปตำแหน่งใหม่ที่ไกลครอบครัว

1.7 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงยั่งยืนของอาชีพและองค์กร

1.8 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ

1.9 เทคนิคของผู้นิเทศ (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้นิเทศในการดำเนินงานและบริหารงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้คนชอบและรักงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

2.1 สัมฤทธิ์ผลในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานนั้น

2.2 การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อผู้มาขอคำปรึกษา หรือบุคคลในหน่วยงาน อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชดเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work it Self) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่ทำตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตัวคนเดียว

2.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร ได้มีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 20) กล่าวว่า องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่บุคคลส่วนใหญ่ต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยทุกชนิดแล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ส่วนปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองตามปัจจัยนี้อย่างเพียงพอแล้ว จะไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นอย่างเพียงพอแล้ว จะไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน แต่มิได้หมายความว่าจะพึงพอใจจะเกิดขึ้น เพราะปัจจัยค้ำจุน ซึ่งความจริงเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น แต่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีกหลายท่าน กล่าวคือ ซีซอร์และธอมัส (Seasoe and Tomas อ้างถึงใน กีรติ ตันเสถียร, 2538 : 30-31) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน คือ

1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Variables) ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี และงานกับสิ่งแวดล้อมของงาน

2. ตัวแปรด้านบุคคล (Person Variables) ประกอบด้วย องค์ประกอบทางด้านประชากร ความสามารถและคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

3. ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การที่บุคคลได้รับประสบการณ์หลายอย่างของความพอใจและไม่พอใจต่องาน จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดจากการปรับปรุงตนเองและสิ่งแวดล้อม

ฮาเรล (Harrel อ้างถึงใน วันชัย ฉลวยเจริญวงศ์, 2542 : 30-35) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษางานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้พึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงให้เห็นว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นกับงานที่ทำด้วยว่าเป็นลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่ทำงานด้านฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ปฏิบัติงานด้วยกันมีความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงานผู้ที่มีอายุมักมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย และก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวข้องกับการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาว์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่า มีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชาว์ปัญญาในระดับสูงแต่งานที่ปฏิบัติเป็นงานประจำ มักเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัด จากกงานวิจัยบางแห่ง พบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่มักขึ้นกับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้ไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นชัดเจน คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคดังกล่าว

1.9 ระดับเงินเดือน งานวิจัยหลายเล่ม พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอต่อการดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่ต้องไปทำงานนอกเวลา และยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการหาปัจจัยอื่นที่สำคัญได้แก่ การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูง จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยของผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตนถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ความสนใจไม่อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานว่าเป็นที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษา พบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีร้อยละ 17 พบว่า ถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำจะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น เป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าอาชีพที่มีฐานะต่ำกว่า คามจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในการทำงาน ความภูมิใจในงานควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจาก บุคคลเป็นผู้พิจารณาแล้วแต่ละหน่วยงานจะให้ความสำคัญของฐานะวิชาชีพแตกต่างไป ระยะเวลาที่ผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำให้คุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างำกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นนอนแต่เช้ามืด รถติดและเหน็ดเหนื่อยต่อการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพท้องถิ่นความเป็นอยู่และภาษาไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น ในแต่ละพื้นที่มีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน หากโครงสร้างงานชัดเจนย่อมสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้พบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอย่างไร และดำเนินการอย่างไรการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่แน่นอนมั่นคง แม้ว่าบุคคลจะสนใจงานน้อยแต่บริษัทที่ประสบผลสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทของญี่ปุ่น ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือการจ้างตลอดชีวิต จากการสำรวจความต้องการมั่นคงของงาน ปรากฏว่า ร้อยละ 80 ต้องการงานที่มั่นคง พนักงานต้องการทำงานจนถึงวัยเกษียณ และถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในภาวะเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า การที่ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐบาลออกไปสู่หน่วยงานเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารเห็นว่าได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงานและมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุม สั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานจะมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน พบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบรวมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่ง เป็นต้น

3.9 การนิเทศ สำหรับพนักงานการนิเทศนั้นคือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก์มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษาพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานจะขึ้นกับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศก์งาน การสร้างความเข้าใจระหว่างผู้นิเทศก์งานกับพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานจะมีความต้องการที่จะทำงานของตนอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานอย่างไร ข่าวสารจากหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานว่าจะก้าวต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถในตัวผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความศรัทธาและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจด้วย

3.12 ความเข้ากันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกัน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานตรงกันว่า รายรับเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดแต่สำหรับพนักงานกลับมองว่าความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ความหมายของยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing)

ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่สำคัญซึ่งเชื่อกันว่าจะช่วยสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้องค์กร องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ โดยผู้รับจ้างภายนอกเป็นผู้ดำเนินการให้ หากมองในแง่ของการปฏิบัติเชิงธุรกิจ (Business Practice) เชื่อกันว่ากลยุทธ์นี้ถูกใช้มานานกว่าสองศตวรรษ (McCarthy &

Anagnostou, 2004) แต่เพิ่งจะได้รับการพัฒนาและนิยมใช้กันมากเพียงสิบห้าปีที่ผ่านมา โดยเกิดแรงจูงใจจากนักวิชาการและงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษายุทธศาสตร์ดังกล่าวอย่างแพร่หลาย (McCarthy & Anagnostou, 2004)

ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกไม่เพียงแต่เป็นการซื้อสินค้าหรือการบริการจากแหล่งจัดหาภายนอกองค์กรเท่านั้น หากแต่ยังหมายรวมถึงการโอนย้ายความรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้นมักจะเกี่ยวโยงกับความรู้ทั้งความรู้ในรูปความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ที่เป็นความรู้บันทึกหรือความรู้ที่จัดเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ (Codified Kowledge) อาทิ เช่น หนังสือ คู่มือ ฯลฯ โดยมีตัวขับเคลื่อนจากเรื่องผลตอบแทนทางต้นทุนที่ลดลง ภาคการผลิตที่มีความสลับซับซ้อนทั้งในกระบวนการจัดการและระบบมีการนำเอายุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกใช้กันแพร่หลายในช่วงปี ค.ศ.1990 ในช่วงเวลานั้นการขยายขอบเขตทางอุตสาหกรรมไม่ได้พิจารณาเรื่องวัตถุดิบเพียงอย่างเดียว หากแต่ขยายขอบข่ายไปสู่เรื่องการพัฒนาแนวคิดทางการผลิตรวมไปถึงเรื่องอื่นๆ ที่รองรับการผลิตต่างๆ ตัวอย่างเช่น แรงงานในการผลิต การบริการอุตสาหกรรมจึงทำให้องค์กรธุรกิจหันมาร่วมมือกันทางการค้าและอุตสาหกรรม (Alliances) (McCarthy & Anagnostou, 2004) และใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกอันเป็นความร่วมมือทางการค้าอย่างหนึ่ง

ในเรื่องคำนิยามของยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์นี้ได้รวมความหมายของคำว่า การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) ไว้ในหลายมุมมองด้วยกันคือ

- การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) เป็นความคาดหวังที่องค์กรมุ่งหามาเพื่อการลดต้นทุนในการผลิต ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการภายในด้วยการทำสัญญาร่วมกันและติดต่อตกลงกับผู้ว่าจ้าง หรือผู้รับจ้างภายนอก ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจขององค์กรตลอดจนเพื่อให้การผลิตดำเนินไปได้อย่างราบรื่น รวมไปถึงการมุ่งเน้นไปสู่ส่วนกลางของแหล่งผู้เชี่ยวชาญ (Anderson & Weitz, 1986)

- การว่าจ้างบุคคลภายนอก เป็นกลยุทธ์ที่องค์กรโอนงานประจำและงานซ้ำซ้อนไปสู่แหล่งให้บริการภายนอก (Gibson, 1996) และเป็นการจ้างหน่วยงานภายนอกองค์กรให้ดำเนินการแทน (Embleton & Wright, 1998)

- การว่าจ้างบุคคลภายนอก เป็นการใช้ผู้ค้าภายนอกให้ดำเนินการจัดหาบริการให้องค์กรในกิจกรรมที่เคยดำเนินการภายในมาก่อน (Laabs, C., 1997) รวมทั้งเป็นการใช้ข้อตกลงระหว่างองค์กรที่จะว่าจ้างหรือใช้บริการจากบุคคลที่สามหรือผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นลักษณะบริษัทในเครือ

หรือบริษัทภายนอกเพื่อดำเนินการใดๆ ให้กับองค์กรและหน่วยงานในปัจจุบันและอนาคต (Banktech, 2003)

- นอกจากนี้การว่าจ้างบุคคลภายนอกมีความหมายถึง การที่องค์กรมองหาความร่วมมือจากแหล่งทรัพยากรภายนอกให้ทำกิจกรรมที่เพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร (Lei & Hitt, 1995) ด้วยวิธีการสร้างความสามารถทางการแข่งขัน โดยการย้ายงานที่องค์กรขาดทักษะหรืองานกิจกรรมเร่งด่วนไปสู่ภายนอกเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันท่วงที การว่าจ้างบุคคลภายนอกจึงเป็นเครื่องมือการจัดการโดยเอากิจกรรมรองขององค์กรไปให้หน่วยงานภายนอกจัดการ (Freenstra & Hanson, 1996) ในขณะที่องค์กรมุ่งเน้นมายังความสามารถหลัก (Core Competencies)

- การว่าจ้างบุคคลภายนอก หมายถึง การดำเนินการภายใต้สัญญากับผู้ให้บริการจากภายนอก เพื่อจัดหาและดำเนินการต่างๆ ภายใต้สัญญากับผู้ให้บริการทั้งในเรื่องสินค้าและบริการ (Gilley & Rasheed, 2000)

- การว่าจ้างบุคคลภายนอก หมายถึง การให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ แทน ไม่ว่าจะเป็นด้านการดำเนินการ (Operation) การบริการ (Service) การผลิต (Manufacturing) หรือแม้แต่การให้คำแนะนำปรึกษาให้กับผู้จ้างในด้านต่างๆ กับองค์กร (Engardio & Eimhorn, 2005)

จากงานวิจัยต่างๆ จะเห็นว่ายุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) มิใช่การจัดซื้อจัดจ้างอย่างง่ายๆ หากแต่เป็นเครื่องแสดงถึงการตัดสินใจขององค์กร ในการที่จะเลิกปฏิบัติงานบางอย่างภายใน (In-House) ไปจ้างผู้ดำเนินการจากภายนอกแทน (Giley & Rasheed, 2000) การว่าจ้างบุคคลภายนอกจึงประกอบด้วยภาวการณ์ ตัดสินใจขององค์กรในสองประเด็นคือทำเองหรือซื้อหา (Make or Buy) ซึ่งหมายถึงการจัดหาจากภายในหรือว่าจ้างบุคคลภายนอกให้ทำแทน (In-source & Outsource) ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีสองด้าน ด้านแรกคือผ่านการหาหน่วยทดแทนจากภายนอกสำหรับกิจกรรมภายใน ส่วนอีกด้วนเป็นการซื้อสินค้าและบริการในสิ่งซึ่งไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างสมบูรณ์จากที่เคยได้มาจากภายใน

คุณลักษณะของยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก

คุณลักษณะการใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก (Outsourcing) ตามแนวคิดของกิลลี่ และราชิด (Giley & Rasheed, 2000) ได้แบ่งไว้เป็นสองคุณลักษณะ คือ

การว่าจ้างบุคคลภายนอกกับกิจกรรมรอง (Peripheral Outsourcing) คือการว่าจ้างบุคคลภายนอกให้ดำเนินการจัดการเรื่องต่างๆ ภายนอกทั่วไป (Peripheral, Generic) ที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยเชิงกลยุทธ์มากนัก

การว่าจ้างบุคคลภายนอกกับกิจกรรมหลัก (Core Outsourcing) คือการว่าจ้างบุคคลภายนอในกิจกรรมที่ต้องการความสำฤทธิ์ผลสูงและมีผลกระทบอย่างมากต่อองค์กรในระยะยาว ความแตกต่างของลักษณะทั้งสองข้างต้นอยู่ที่การเน้นผลเชิงกลยุทธ์ โดยแบบที่หนึ่งเน้นผลการดำเนินการ (Performance) ของงานที่ว่าจ้างหรือที่ใช้ยุทธศาสตร์นี้ ในขณะที่แบบที่สองมีผลกระทบต่อด้านการเงิน นวัตกรรมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (Giley & Rashedd, 2000)

รูปแบบยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก

นอกจากการแบ่งตามคุณลักษณะข้างต้นแล้ว วารสารไออีอี (IEE) ฉบับประจำเดือนกันยายน 2004 ที่ผ่านมา (IEE, 2004) มีการตีพิมพ์บทความ กล่าวถึงการจัดรูปแบบของการใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกที่มีผลเชิงกลยุทธ์และการเงิน โดยพิจารณาผลกระทบในด้านกลยุทธ์และการเงินต่อองค์กร ที่ใช้กลยุทธ์ฯ ในอัตรามากน้อยต่างกันและมองในเชิงของการตอบสนองความต้องการของการจัดการในองค์กร โดยพิจารณาจากหน้าที่ที่สัมพันธ์กันสองมิติแบบแมททริกซ์ (Matrix) มิติแรกคือปัจจัยด้านการเงิน มิติที่สองคือปัจจัยด้านกลยุทธ์องค์กร กิจกรรมที่ใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกที่มีความเด่นชัดในเชิงกลยุทธ์นี้จะส่งผลกระทบต่อองค์กรในระยะยาวและมีผลต่อลักษณะการบริหารองค์กร โดยรวม ตัวอย่างเช่นส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนองค์กรและการจัดการ ทั้งนี้ไม่ว่าผลนั้นจะออกมาในเชิงบวกหรือลบ กิจกรรมนั้นส่งผลต่อองค์กร โดยรวมทั้งหมดในระยะยาว ดังนั้นยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Outsourcing) จะเป็นการว่าจ้างบุคคลภายนอกในกิจกรรมที่องค์กรเลือกใช้กับกิจกรรมในส่วนที่ใกล้กับศักยภาพหลักองค์กร (Core Competencies) มากที่สุด ส่วนกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อเรื่องทางการเงินจะมุ่งเน้นในเรื่องของต้นทุน (Costing) ที่กำหนดชัดเจนของการบริหารต้นทุนในสัญญาว่าจ้างรวมถึงต้นทุนทางอ้อมต่างๆ (Indirect Cot) การแบ่งแบบแมททริกซ์ (Matrix) ของวารสารไออีอี (IEE) กล่าวถึงรูปแบบของยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกแบบต่างๆ สี่รูปแบบด้วยกันโดยใช้หลักการพิจารณาความสัมพันธ์ในสองมิติดังกล่าวข้างต้นนั้น ประกอบด้วย

งานว่าจ้างบุคคลภายนอกในกิจกรรมปฏิบัติการ (Functional Outsourcing)

ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกแบบนี้มีลักษณะเชิงกลยุทธ์ต่ำ ส่งผลกระทบต่อเรื่องการเงินในการดำเนินการ ซึ่งหมายถึงค่าใช้จ่ายในองค์กรที่ต่ำด้วย สินค้าหรือบริการที่ว่าจ้างบุคคลภายนอกในลักษณะนี้ มักจะเป็นงานกิจกรรมด้านการจัดการรอง ๆ ที่สนับสนุนงานหลัก (Support Ativities) ซึ่งต้องการมาตรฐานการปฏิบัติการสูง โดยกิจกรรมเหล่านี้มักอยู่บนฐานความรู้ที่ไม่ซับซ้อนนัก หรือใช้เทคนิคที่เรียบง่าย (Simple) ดังนั้นความจำเป็นในเรื่องขีดความสามารถทางนวัตกรรม (Innovation Capability) ของผู้รับจ้างจึงมิใช่ประเด็นหลัก ผู้ว่าจ้างจะรับเอายุทธศาสตร์

การว่าจ้างบุคคลภายนอกในกิจกรรมเหล่านี้ เพื่อมุ่งเน้นให้ความสนใจไปที่ศักยภาพหลักองค์กรมากกว่าและปล่อยให้งานหรือกิจกรรมอื่นรองๆ ลงไปโอนย้ายให้ผู้รับจ้างบุคคลภายนอกทำแทนเพื่อจุดประสงค์การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในกิจกรรมนั้นๆ (IEE Manufacturing Engineer, 2004)

ในทางเดียวกันกิจกรรมที่ว่าจ้างบุคคลภายนอกลักษณะนั้น ผู้ว่าจ้างไม่ได้คาดหวังการเพิ่มมูลค่า (VA:Value Added) ให้กับองค์กรแต่อย่างใด ความคาดหวังมีเพียงการตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานให้กับผู้ว่าจ้างตามสัญญาหากพิจารณาด้านความเสี่ยงการว่าจ้างบุคคลภายนอกกิจกรรม รองนี้จะไม่มีความเสี่ยงมากนัก องค์กรผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการควบคุมเฉพาะกิจแต่อย่างใดเพียงแต่ระบุเรื่องความต้องการทางคุณสมบัติ (Specification) ให้ครอบคลุม โดยการตกลงในเรื่องปริมาณและคุณภาพรวมทั้งเวลาการส่งมอบให้ชัดเจนในสัญญาว่าจ้าง การบริหารความสัมพันธ์ของการว่าจ้างบุคคลภายนอกลักษณะนี้เป็นไปเพื่อให้เกิดความร่วมมือให้การดำเนินการให้ดำเนินไปอย่างราบรื่นหรือเพื่อติดต่อประสานงานสื่อสาร กรณีมีการเปลี่ยนแปลง งานและกิจกรรมในลักษณะกิจกรรมปฏิบัติการ (Functional Outsourcing) เหมาะกับงานที่เป็นกิจประจำ (Routine) แต่ละฝ่ายทั้งผู้จ้าง ผู้รับจ้างดำเนินการเป็นเอกเทศต่อกันไม่ได้มีนัยเชิงสัมพันธ์แบบส่งผลกระทบต่อการโดยเบ็ดเสร็จ การเปลี่ยนแปลงไปจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เป็นได้โดยง่าย และไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กรผู้ว่าจ้าง ดังนั้นผู้ว่าจ้างจึงมีอำนาจในการต่อรองโดยเน้นเรื่องต้นทุนการว่าจ้างไม่ว่าจะเป็นไปในการจัดหาสินค้า วัตถุดิบ หรือบริการ สัญญาจะสามารถดำเนินไปตราบเท่าที่การดำเนินการของผู้รับจ้างเป็นไปตามสัญญาที่ทำไว้ ตราบนั้นการตกลงว่าจ้างกันก็จะยังคงอยู่

กิจกรรมองค์กรที่เป็นการว่าจ้างบุคคลภายนอกในกิจกรรมปฏิบัติการสนับสนุนนี้ ได้แก่การว่าจ้างบุคคลภายนอกที่ให้บริการเรื่องคลังสินค้า สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ หรืองานจัดการตามที่มอบหมาย อาจเป็นโครงการในระยะยาวตามแต่ตกลงกันในข้อบังคับทางสัญญา งานแบบรับดำเนินการในงานประชุมงานจัดเลี้ยงหรืองานเปิดตัวสินค้า (Outsourcing) ตลอดจนงานทำความสะอาดต่างๆ ในสำนักงาน โรงงาน โรงพยาบาล เป็นต้น (Duarte et al., 2004)

งานว่าจ้างบุคคลภายนอกที่ส่งอิทธิพลในทางเพิ่มมูลค่า (Leverage Outsourcing) เป็นยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกที่มีความเป็นเชิงกลยุทธ์ต่ำแต่ส่งผลกระทบทางการเงินสูงต่อองค์กรที่ใช้กลยุทธ์ กิจกรรมเหล่านี้จะเน้นส่วนที่เป็นการจัดการ (Operation Aspect) ตั้งอยู่บนพื้นฐานของงานหรือกิจกรรมอย่างง่ายๆ ที่มีมาตรฐานของการบริการหรือมาตรฐานสินค้าเป็นตัวกำหนดโดยมีความเกี่ยวข้องในเชิงเทคนิคที่ซับซ้อนซึ่งพัฒนาโดยผู้ว่าจ้าง ปัจจัยราคาเป็นตัวหลักของการเลือกใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกแบบนี้ คุณลักษณะและต้นทุนมีส่วนโดยตรงต่อการว่าจ้างโดยผู้รับจ้างต้องสามรถนำเสนอการลดต้นทุนผ่านกิจกรรมที่รับดำเนินการให้กับ

องค์กร ได้มีจุดประสงค์เพื่อสงวนทรัพยากรของผู้ว่าจ้างไปใช้กับกิจกรรมที่เป็นศักยภาพหลักขององค์กรผู้ว่าจ้าง

ตลาดยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกแบบที่ส่งอิทธิพลในทางเพิ่มมูลค่า (Leverage Outsourcing) มีการแข่งขันสูง ถึงแม้ว่าผู้ให้บริการจะมีเพียงน้อยรายที่มีศักยภาพที่ดีก็ตาม แต่ผู้ว่าจ้างมีโอกาสเลือกผู้รับจ้างในตลาดได้มากในราคาที่แตกต่างกัน ผู้ว่าจ้างใช้อำนาจการซื้อในการต่อรองกับผู้รับจ้างและสามารถจ้างผู้รับจ้างแบบหลายราย (Multi-Outsourcing Vendors) การสื่อสารบริหารความสัมพันธ์เป็นเรื่องการดำเนินการบนความร่วมมือและการควบคุมให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนดและดำเนินการให้คุณภาพและปริมาณเป็นไปตามตกลง โดยส่วนใหญ่สัญญาในลักษณะนี้มักเป็นสัญญาในระยะสั้น อย่างไรก็ตามการบริหารความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust Based) ต่อกันช่วยให้การดำเนินกิจกรรมการว่าจ้างเป็นไปโดยราบรื่น ตัวอย่างการว่าจ้างบุคคลภายนอกลักษณะนี้ ได้แก่งานรับจ้างผลิตหรืองานประกอบชิ้นส่วนบางอย่างเฉพาะส่วน ที่ต้องการผลิตทีละจำนวนมาก เป็นต้น

ปัจจัยและแรงจูงใจที่องค์กรเลือกยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก

ในปี ค.ศ.1993 มีการศึกษาถึงยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกระบุปัจจัยที่องค์กรเลือกใช้ ยุทธศาสตร์ฯ นี้มีแรงจูงใจหลักสามประการด้วยกัน (Abraham & Taylor, 1993) คือ ประการแรกเพื่อการลดต้นทุนค่าแรงงาน ประการที่สองเพื่อให้องค์กรมีโอกาสถ่ายโอนความไม่แน่นอนของอุปสงค์ไปสู่บริษัทคู่สัญญาภายนอก ประการที่สาม ยุทธศาสตร์นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้องค์กรเข้าถึงทักษะความเชี่ยวชาญที่จะหาได้จากคู่สัญญาภายนอกที่รับจ้างดำเนินงานในกิจกรรมใดๆ ที่องค์กรไม่มีจากภายใน (Abraham & Taylor, 1993)

งานวิจัยของบลูมเบอร์ก (Blumberg) แสดงความเห็นสอดคล้องกับแนวคิดของอับราฮัมและเทย์เลอร์ว่า การใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก นอกจากมีปัจจัยหลักในเรื่องการลดต้นทุนแล้ว ยังเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มกำลังให้องค์การ การทำสัญญากับบุคคลที่สามเพื่อที่จะเปิดช่องทางในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งองค์กรไม่อาจทำได้ภายใน นอกจากนี้ยังเป็นการกระจายความเสี่ยง ลดต้นทุนเพื่อเพิ่มผลิตผลโดยใช้หลักการของการผสมผสานแนวกลยุทธ์การจัดการทางธุรกิจทีหลากหลาย (Hybrid Situation) มาประยุกต์ใช้เกิดเป็นความร่วมมือ (Alliances) การร่วมเป็นหุ้นส่วน (Partnership) เพื่อจะนำเสนอการดำเนินการผลิตผลและการบริการโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะเพิ่มศักยภาพองค์กรและเพิ่มกำไร (Blumberg, 1998)

สำหรับงานวิจัยของคาคาบาดเส (Kakabadse & Kakabase, 2000) แสดงความเห็นว่าเหตุผลที่องค์กรเลือกใช้ยุทธศาสตร์ฯ มาจากตัวขับเคลื่อนหลักสามประการ ประการแรกคือ ตัวขับเคลื่อน

ด้านเศรษฐกิจ (Economic Scale) องค์กรมองหาแหล่งทรัพยากรที่มีศักยภาพในการจัดหาบริการให้องค์กร ประการต่อมาคือตัวขับเคลื่อนด้านคุณภาพ องค์กรแสวงหาช่องทางเข้าถึงคุณภาพ ความชำนาญหรือทักษะจากแหล่งภายนอกในการเพิ่มผลผลิตและสร้างความสามารถทางการแข่งขัน ประการหลักที่สาม คือ ตัวขับเคลื่อนทางนวัตกรรม เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพผ่านนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ

ในปี ค.ศ.1999 มีงานวิจัยที่ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการและองค์กรถึงแรงจูงใจที่องค์กรตัดสิใจใช้ยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอก พบว่าส่วนใหญ่องค์กรคำนึงถึงการลดต้นทุนด้านการผลิต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) และมองว่ายุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นช่องทางในการหาทักษะจากแหล่งภายนอก (Naim, 1999) ประการรองลงมาคือ การสร้างตราผลิตภัณฑ์ (Brand Power) เนื่องจากองค์กรไม่จำเป็นต้องดำเนินการทุกอย่างเองจากภายในซึ่งต้องอาศัยการบริหารงานหลายส่วน แต่สามารถเน้นความใส่ใจมาที่สินค้าหลักขององค์กรแทน นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางใหม่ในการกระจายสินค้า (Willman, 1999) และยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกยังเป็นการสร้างแนวทางใหม่ให้กับการบริหารจัดการองค์กรโดยความร่วมมือทางธุรกิจจากภายนอก (M.E. Porter, 1980) จากงานวิจัยต่างๆ จะเห็นว่าปัจจัยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นี้มีอยู่หลายประการด้วยกันคือ

- เพื่อพัฒนาองค์กร
- สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันให้องค์กรไปสู่ตลาดสากล ในแง่ความรวดเร็วในการตอบสนองตลาด
- เน้นโอกาสให้องค์กรโอนถ่ายงานอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก (Core Competencies) ขององค์กรไปสู่หน่วยงานภายนอกให้เป็นผู้ดำเนินการแทน (Freenstra & Hanson, 1996) ดังนั้นยุทธศาสตร์นี้จึงเป็นเครื่องมือในการหยุดช่องว่างไปสู่การแก้ปัญหาระยะสั้นเพื่อให้องค์กรมุ่งเน้นไปสู่ความสามารถหลักภายในองค์กร (Internal Core Business / Core Capability) (Prahalad & Hamel 1990, p.84)
- ผลักดันให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการปรับโครงสร้างองค์กร (Reengineering) จากเดิมที่ต้องทำทุกอย่างภายในด้วยการขยายฐานไปในแนวระนาบหรือการตั้งบริษัทในเครือ เพื่อที่จะดูแลทำกิจกรรมอื่นๆ ที่แตกต่างออกไป การปรับโครงสร้างองค์กร องค์กรลดขนาด แต่กลับมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการมากขึ้น
- กระจายความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ไปสู่ภายนอก จากรูปแบบเดิมที่ต้องแบกรับภาระทุกอย่างภายใน แม้ในบางกิจกรรมที่องค์กรขาดความเชี่ยวชาญหรือไม่มีประสบการณ์พอ จากการใช้ยุทธศาสตร์ว่าจ้างภายนอก บริษัทสามารถโอนย้ายงานนั้นไปสู่องค์กรคู่ค้าให้ช่วยดูแลจัดการแทน

เกิดความคล่องตัวในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ ทั้งที่เป็นวัสดุ วัตถุดิบ ตลอดจนแรงงาน (Deavers, 1997)

อย่างไรก็ตามนอกจากปัจจัยผลักดันที่ก่อประโยชน์เชิงกลยุทธ์องค์กรแล้ว ยุทธศาสตร์นี้ยังเป็นการเปิดเสรีทางการค้าระหว่างประเทศ ทำให้เกิดการเจรจาตกลงระดับประเทศที่ต้องคำนึงถึงเรื่องการตั้งบริษัท หรือการว่าจ้างในประเทศที่ไกลจากผู้จ้าง ต่างก็หาแนวปฏิบัติร่วมที่อำนวยประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายอย่างเป็นธรรมและเหมาะสมในตลาดที่มีความหลากหลายและมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบริษัทเพื่อป้องกันความเสี่ยงในการสูญเสียขีดความสามารถขององค์กร (Competencies) กลยุทธ์นี้ยังถูกมองว่าเป็นทางเลือกให้องค์กรเกิดความเชื่อมั่นในการเติบโตต่อไปในอนาคตได้ (Heshman & Pictola, 2004) ดังนั้นยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกจึงเป็นนโยบายที่องค์กรต้องใช้ ด้วยเหตุของแนวคิดที่รับรู้ว่าการว่าจ้างบุคคลภายนอกเป็นนโยบายที่บริษัทขาดไม่ได้ (Quelin & Duhamel, 2003) จงทำให้องค์กรส่วนใหญ่นำเอายุทธศาสตร์นี้มาใช้ในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจและการแข่งขัน

การบริหารจัดการความสัมพันธ์

พื้นฐานความสำเร็จของยุทธศาสตร์การวาจ้างบุคคลภายนอก เริ่มตั้งแต่การสร้างระเบียบของข้อตกลงทางสัญญา (Webb & Laborde, 2005) โครงสร้างการจัดการที่ดีตั้งแต่เริ่มต้นช่วยให้การใช้ยุทธศาสตร์ฯ ประสบความสำเร็จ (Los Angeles times, 2002 by Webb & Laborde, 2005) ด้วยความซับซ้อนและไม่แน่นอน การัดสินใจระหว่างกันในเครือข่ายของผู้จ้างและผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ มีกลไกบริหารจัดการที่ชัดเจน (Huiskonen & Pirtilae, 2001) ทั้งในแง่จับต้องได้ (ในเชิงสัญญา) และในรูปแบบที่จับต้องไม่ได้ (การสื่อสาร) การสร้างความร่วมมือ (Coordination Mechanism) เพื่อประสานงานและดำเนินการได้ตามความคาดหวังทั้งสองฝ่าย และดำเนินงานตามเป้าหมายร่วมกัน กิจกรรมที่มีการว่าจ้างบุคคลภายนอก การบริหารจัดการความสัมพันธ์มีความท้าทายอย่างมาก เพราะมีส่วนสัมพันธ์ในห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร (งานของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ งานในห่วงโซ่คุณค่าเกี่ยวข้องกับกิกรรมหลักและกิจกรรมรองขององค์กร) เนื่องด้วยองค์กรที่แตกต่างสองฝ่ายต่างเกี่ยวข้องกับการเพิ่มคุณค่าในสายอุทานเดียวกัน การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการปรับปรุงกระบวนการ (Improving Process) การดำเนินงาน (Operational Process) องค์กรทั้งสองฝ่ายต้องมีความสามารถในการทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดของทั้งสองฝ่ายผ่านมุมมองในหลายมิติด้วยกัน ในยุทธศาสตร์การว่าจ้างบุคคลภายนอกประกอบด้วยสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการ และทักษะทางเทคนิคต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับการประสานงานอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการเชิงกลุ่ม รวมถึงการผสานบทบาทที่เกี่ยวกัน

ในกิจกรรม การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ พูดคุยสื่อสารเพื่อหาการตอบรับ ความเห็นและข้อเสนอแนะ (Feedback) จริงๆ จากลูกค้า (Outsourcing Clients) โดยไม่ได้มีการนัดหมายก่อนล่วงหน้าหรือนอกเหนือช่วงเวลาประจำที่สอบถามความพึงพอใจ (Spontaneous Communication) (Huiskonen & Pirttilae, 2002) ในขณะเดียวกันต้องมีการจัดการผ่านการดำเนินการประจำที่รับจ้างให้บริการและพัฒนาปรับปรุงกลไกการบริการความสัมพันธ์ยังหมายรวมถึง 1. การประสานงานของสถานที่ต่างๆ กัน เนื่องจากการว่าจ้างบุคคลภายนอก ไม่ว่าจะผลิตหรือบริการหรือแม้แต่การส่งแรงงาน ผู้ให้บริการจะปฏิบัติงานที่ส่วนงานของลูกค้าหรือการรับจ้างผลิตทำที่งานของผู้รับจ้าง (Outsourcing Vendor) การที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสองแห่ง ทั้งสองฝ่ายต้องมีการประสานความร่วมมือในสถานที่ที่ต่างกัน การสื่อสารเป็นแบบไม่เป็นทางการ (Co-Workers, Co-Location Informal Coordination)(Huiskonen & Pirtilae, 2002) 2. ความร่วมมือในการฝึกอบรม (Social Events) 3. การให้รางวัลอย่างสม่ำเสมอ 4. ระบบการวัดและประเมินที่เป็นธรรมและสร้างแรงจูงใจในการทุ่มเทและรับผิดชอบ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องใช้การศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรระหว่างกันปัจจัยต่างๆ ในองค์กรที่อำนวยความสะดวกทางการสื่อสารระหว่างคู่ค้า (Outsourcing Vendors VS Outsourcing Clients) ช่วยขจัดปัญหาในการสื่อสารและส่งเสริมให้การสื่อสารมีส่วนสนับสนุนในการสร้างความสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างราบรื่น ทางแรงงาน วัฒนธรรมควรขับเคลื่อนในลักษณะสนับสนุน ไม่ใช่สร้างการแข่งขันหรือความแตกต่างของแรงงานของผู้จ้างและผู้ว่าจ้าง การสร้างความเข้าใจร่วมกันที่ชัดเจน เปิดเผยไว้วางใจ (Trust) ผ่านการจัดการความสัมพันธ์ส่งผลต่อกระบวนการปฏิบัติงาน (Huiskonen & Pirttilae, 2002)

แรงจูงใจในการทำงาน

ในความหมายทางจิตวิทยา แรงจูงใจหมายถึงสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at work) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงภายใน ซึ่งแรงจูงใจทั้งสองอย่างแตกต่างกันตรงที่ว่าแรงจูงใจภายในเกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุสิ่งของ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 131) แรงจูงใจจะทำให้บุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งเร้าในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อเป็นดังนั้นแรงจูงใจของแต่ละคนจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้วย เช่น ถ้าบุคคลมีความในใจสิ่งใดก็จะมีความพอใจที่จะทำสิ่งนั้นและพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด ในการปฏิบัติงานก็เช่นกัน หากบุคคลนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเขาก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท และพยายามทำให้ดีที่สุด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วยเช่นกัน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2513, หน้า 298)

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน เพิ่มความรับผิดชอบที่มีต่องานได้ รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรอีกด้วย ความพึงพอใจยังเป็นแรงหนุนที่ทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน ทำให้คนมีขวัญ กำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเอง ทำให้ชีวิตมีความสุขและการรับรู้ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่จะส่งผลทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อีกด้วย

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานพบว่า ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีคุณค่าให้คนทำงาน เป็นแรงหนุนให้คนตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่มีความสุขในการทำงาน มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน แม้ว่างานนั้นจะยุ่งยากก็ตามทำให้สามารถลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน ลดการขาดงาน ลางาน การมาทำงานสาย มีความรับผิดชอบ และอุทิศเวลาให้แก่งาน สิ่งที่มักพบอยู่เสมอ คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนเอง ทำงานอย่างสนุกสนาน มีความภักดีต่อหน่วยงานสูง (ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2523, หน้า 59)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา บูรพากูล (2529 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ข้าราชการครูศูนย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 8 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการยอมรับนับถือจากผู้อื่น สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า และรายได้ความพึงพอใจของข้าราชการครูศูนย์ ทุกปัจจัยนั้นจะมีระดับใกล้เคียงกันมาก นอกจากนั้นข้าราชการครูศูนย์ในโครงการเงินกู้ยังมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ปัจจัย ไม่แตกต่างกับข้าราชการครูศูนย์ในงบประมาณปกติ

ภุชงค์ บุญอภัย (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาสาชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า ครูอาสาชายแดนมีความพึงพอใจในระดับสูง อยู่ 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าทางวิชาการ ด้านการบริหารและแนวทางการ

ดำเนินงานด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 8 ด้าน คือ ความสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในสถานภาพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

Velex (อ้างถึงใน สมพงษ์ ชิงดวง, 2543 : 34-35) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ และ ไม่พึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจต่อปัจจัยกระตุ้น ซึ่งได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของเอกชน มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาการปฏิบัติงานทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย

ปราณี อารยะศาสตร์ (2517 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาศาสตร์ในสังกัดกรมอาชีวศึกษา ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้บริหารระดับโรงเรียน ผู้บริหารสองระดับมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

มนูญ บุญเชิด (2519 : 122-124) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด จำนวน 354 คน ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบและปริมาณงาน สถานภาพของงานและตำแหน่งการยอมรับนับถือ องค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์ รู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เงินเดือนและ ผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน การบริหาร และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มศึกษานิเทศก์ต่าง ๆ พบว่า เพศ อายุ เวลาในการเป็นศึกษานิเทศก์ การมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตรงความรู้ความสามารถ ไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่อย่างใด และศึกษานิเทศก์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รัตตัญญู เทียมปฐม (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 194 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่

1. ลักษณะทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชแต่ระยะเวลาที่ข้าราชการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสอดคล้องระหว่างลักษณะงานกับความรู้ความสามารถ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และลักษณะงานที่สร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การได้รับการยอมรับ และความรู้สึกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิมล รื่นรักษ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในฝ่ายการเงินและการบัญชี จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในประเด็น การบังคับบัญชา ค่าจ้าง และเพื่อนร่วมงานค่อนข้างสูง แต่มีความพึงพอใจในประเด็นลักษณะงาน ความก้าวหน้า และสภาพแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างต่ำ และพบว่าอายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพศ สถานภาพการสมรส การศึกษาและการเลื่อนขั้นปูนบำเหน็จไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สากล จริยวิทยานนท์ (2521 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า โดยส่วนรวมอาจารย์ในสถาบันมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะพอใจในอาชีพการสอนและการวิจัย แต่ไม่มีความพึงพอใจในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวบางประการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะทางจากบ้านมาสถาบัน พบว่า ระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ อาจารย์ที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เห็นได้ว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกองค์กรมีปัจจัยบางอย่างที่แตกต่างกันไป ซึ่งส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีจูงใจของ Maslow และแนวคิดทฤษฎีของ Heizberg ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

ปราศรัย สังขะทรัพย์ (2521 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล และในสถานีตำรวจนครบาล พบว่า ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพล และในสถานีตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของรองสารวัตรในกองกำลังพลค่อนข้างสูง คือ เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ คือ เงินเดือน และสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตร ในสถานีตำรวจนครบาลค่อนข้างสูง คือ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจค่อนข้างต่ำ คือ เงินเดือน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ศักดา พื้นชมภู (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ เงินเดือน และตำแหน่งงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก จำนวนทั้งสิ้น 551 คน จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริหารงาน ด้านมิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การ ด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านประสิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เพศ เงินเดือน และตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกับพนักงานที่มีประสบการณ์มาก พนักงานเพศชายกับพนักงานเพศหญิง และพนักงานระดับ

บริหารงานกับพนักงานระดับปฏิบัติงานต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางส่วนพนักงานที่มีเงินเดือน 5,000 บาท หรือน้อยกว่ากับพนักงานที่มีเงินเดือนมากกว่า 5,000 บาท ขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และระดับมาก ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก ก็คือ ควรจะได้มีการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเดียวกันนี้กับพนักงานธนาคารกสิกรไทยในภาคอื่น ๆ หากพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านใดของการปฏิบัติงานน้อย เช่น ที่พบในการวิจัยครั้งนี้ว่าเรื่องเงินเดือน และสิทธิผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับนั้น อยู่ในอันดับสุดท้ายของความพึงพอใจ ก็ควรจะมีการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไป ส่วนข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารสาขาธนาคารกสิกรไทยในภาคตะวันออก ก็คือ ควรพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้น เช่น โดยการใช้กิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เป็นสื่อ อันจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ ตลอดจนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกต่อไป

โสภณ ธนะมัย (2517 : 6) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 24 คน เมื่อปี พ.ศ. 2517 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือน ทำให้ระดับความพึงพอใจในงานต่ำลงมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริหารงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ

ทวีป กรณียกิจ (2532 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอ เพื่อเป็นข้อมูลและประโยชน์ในการวางแผนเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการในสำนักงานประมงอำเภอในภาคตะวันออกต่อไป
ความมุ่งหมายของการวิจัย 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออก 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออก โดยจำแนกตามวุฒิทางการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอในเขตภาคตะวันออกทั้ง 36 อำเภอ จำนวน 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก ผลสรุปการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานประมงอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจในระดับมาก ด้านการได้รับความสำเร็จ

และลักษณะของงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานประมงอำเภอ จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิสูงและวุฒิต่ำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีวุฒิสูงมีความพึงพอใจในระดับมาก กลุ่มที่มีวุฒิต่ำมีวามพึงพอใจระดับปานกลางและมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกด้าน ข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอที่มีประสบการณ์มากและประสบการณ์น้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจระดับมาก กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านลักษณะของงานและการยอมรับนับถือ ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางทุกด้าน ข้อเสนอแนะ การประมงและสำนักงานประมงจังหวัดในเขตภาคตะวันออกควรยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานประมงอำเภอให้สูงขึ้น โดยยึดการได้รับความสำเร็จเป็นหลัก และสร้างเสริม ปรับปรุง แก้ไข ด้านความก้าวหน้าและเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เพื่อให้ความพึงพอใจในส่วนรวมสูงขึ้น

นิติ ตันเจริญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พีเออี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจสูงในปัจจัยที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ส่วนลักษณะงานที่ทำ ความภาคภูมิใจในองค์กรความยุติธรรม ความมั่นคงในอาชีพ รายได้สวัสดิการมีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

จารุวรรณ พุฒิบัณฑิต (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากรุงเทพฯ อยู่ในระดับน้อย 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษากรุงเทพมหานครในภาพรวมตามลำดับ คือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความมั่นคงในงาน 2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาสามัญ ตามลำดับ คือ นโยบายและการบริหาร ลักษณะงาน ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาชีพตามลำดับ คือ นโยบายและการบริหาร และชีวิตส่วนตัว 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สนับสนุนการสอน ตามลำดับ คือ ลักษณะงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

พวงมาลัย พริบไหว (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก กลุ่มประชากร คือ หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ จำนวน 286 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ รวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในชีวิตราชการ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้าน คือ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความปลอดภัยในการทำงาน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่ปฏิบัติงานอยู่ในภูมิลำเนาของตนเอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานต่างภูมิลำเนาของตน หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ที่มีอายุราชการสูงกว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุราชการน้อย หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่มีวุฒิการศึกษา และเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อธิพงศ์ หงษ์ศิริมงคล (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการส่งเสริมความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานโรงแรมจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป และขนาดของโรงแรม ได้แก่ โรงแรมขนาดใหญ่ และโรงแรมขนาดกลาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ หัวหน้างานโรงแรม เขตจังหวัดชลบุรี 5 แผนก ได้แก่ หัวหน้างานบริการส่วนหน้า หัวหน้างานแม่บ้าน หัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้างานบัญชี และหัวหน้างานประกอบอาหาร จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานโรงแรมเขตจังหวัดชลบุรี ใน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุน โดยส่วนรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวหน้างานโรงแรมมีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง 9 ด้าน คือ ความสำเร็จของงานการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน แนวทางในการส่งเสริมปัจจัยกระตุ้น ผู้บริหารควรยึดหลักใช้ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติให้ตรงกับงาน ผู้บริหารควรมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถให้หัวหน้างานปฏิบัติ ผู้บริหารควรมอบอำนาจในการตัดสินใจให้หัวหน้างานอย่างเหมาะสมและผู้บริหารควรส่งเสริมให้หัวหน้างานเข้าฝึกอบรมวิชาความรู้ด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับวิชาการโรงแรม ส่วนปัจจัยค้ำจุนผู้บริหารควรประชุมชี้แจงในการกำหนดนโยบาย และการบริหารให้พนักงานทุกคนทราบและถือปฏิบัติ ผู้บริหารควรให้ความเป็นกันเองกับหัวหน้างาน ผู้บริหารควรจัดประชุมหัวหน้างานทุกแผนกตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ผู้บริหารควรจัดระบบการเบิกจ่าย เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ให้สะดวกรวดเร็ว และผู้บริหารควรแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมพิจารณาผลงานของหัวหน้างาน สำหรับผลของการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานโรงแรมที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี และตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจำแนกตามขนาดโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามแผนกงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บุญมี ดนตรีเสนาะ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษากลยุทธ์การบริหารงานบุคคลระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรหนังสือพิมพ์ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. รูปแบบหรือลักษณะขององค์กรหนังสือพิมพ์ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับนโยบายการบริหารงานบุคคลขององค์กรหนังสือพิมพ์

2. รูปแบบหรือลักษณะขององค์กรหนังสือพิมพ์แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การหนังสือพิมพ์

3. ความแตกต่างกันตามลักษณะของประชากร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับของทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรหนังสือพิมพ์ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ

4. พนักงานองค์กรหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการบริหารงานขององค์กรเรื่องความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายและงานที่รับผิดชอบให้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถและพบว่า พนักงานองค์กรหนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการ

ในรูปตัวเงินอยู่ในระดับต่ำ ประเด็นที่มีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ อัตราค่าล่วงเวลา และปริมาณเงินบำเหน็จบำนาญ

5. ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรหนังสือพิมพ์สูง

ชูศักดิ์ อุปนันท์ (2540 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลหน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท โมเดอร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) หน่วยงานโมเฟล็ก จำนวน 120 คน ผลการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวมและองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีคะแนนต่ำสุด ส่วนองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุดดังนี้ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรภูมิหลังของพนักงานฝ่ายผลิต ได้แก่ รายได้ต่อวันจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา การรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่น จำนวนปีที่ปฏิบัติหน้าที่กับบริษัทหน่วยงานที่ปฏิบัติการเปลี่ยนงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธีระพงษ์ วงค์ชาลี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการยอมรับ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผลการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจ พบว่า ข้าราชการครูระหว่างตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียนกับครูวิชาการโรงเรียน ข้าราชการครูที่มีอายุมากกว่ากับอายุน้อยกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ากับที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ข้าราชการครูที่สมรสแล้วกับที่เป็นโสดและข้าราชการครูที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) สูงกว่า กับที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รสริน สกุลโรจนประวัติ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละด้าน และรวมทุกด้านและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ให้กลุ่มงานบริการทางวิชาการ และกลุ่มงานบริหารและธุรกิจ ทั้งที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างงบรายได้ ซึ่งปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2539 จำนวน 815 ราย ปรากฏผลดังนี้ 1. บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความผูกพันต่อองค์การ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความผูกพันในระดับมาก 2. บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีกลุ่มงาน สถานภาพ วุฒิการศึกษา และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษาในรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีกลุ่มงาน อายุ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน 3. บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีเพศ กลุ่มงาน และวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน การศึกษาในรายด้าน พบว่า บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน บุคลากรสาย ข. และสาย ค. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ข้าราชการและลูกจ้างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานบุคลากรที่มีกลุ่มอายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน การศึกษาในรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน

ร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน 4. ปัจจัยลักษณะบุคคลทั้ง 7 ด้าน คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อม ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน พบว่า บุคลากรเพศชาย และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน ขณะที่กลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน 5. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การต้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและด้านสภาพแวดล้อม ส่วนปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน4ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ขณะที่ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์เป็นทางบวกทั้งหมด 6. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน

ปัญญา ผลทิพย์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตการศึกษา 11 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ 5 จังหวัด ขอบเขตการศึกษา 11 เป็นข้าราชการ จำนวน 91 คนและลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 239 คน การวิจัยปรากฏผลดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน 2. เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในเขตการศึกษา 11 มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็น

องค์ประกอบรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงาน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สำหรับลูกจ้างชั่วคราว มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 องค์ประกอบเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการได้รับความยอมรับนับถือ ยกเว้นความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เขตการศึกษา 11 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตการศึกษา 11 มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นองค์ประกอบรายด้าน พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 8 องค์ประกอบ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สถานภาพทางสังคม การปกครองบังคับบัญชา ความเป็นอยู่ส่วนตัว สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ยกเว้นค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 7 องค์ประกอบ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพทางสังคม ความเป็นอยู่ครอบครัว และสภาพการทำงานยกเว้นความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4. องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเขตการศึกษา 11พบว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เขตการศึกษา 11 ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .015 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เขตการศึกษา 11 จำแนกเป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวรรณ ภูติวณิชย์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดเดอริค เฮอร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า 1. ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลางส่วนใหญ่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนกลาง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ตามลำดับ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน

นัยนา อัญชลีกรณีย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่ม บริษัท จันมิน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความรับผิดชอบงาน ลักษณะงาน ส่วนที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ สำหรับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแยกเป็นปัจจัยที่เป็นผลตอบแทนภายในและภายนอก พบว่า ทั้งสองปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานแยกเป็นปัจจัยที่เป็นผลตอบแทนภายใน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยภายนอก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานของกลุ่มบริษัท จัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับทางจิตใจมากกว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ผู้ศึกษาตั้งไว้คือ ปัจจัยภายนอกมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยภายใน (ตามสถิติที่ .05)

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อภาวะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การ โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 352 คน ผลการศึกษา พบว่า 1. สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่น ๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และ

เงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ไตรธร เศรษฐีธร (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 ตามแนวคิดทฤษฎีจูงใจ – ค้ำจุน (Motivation – Hygiene Theory) หรือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) ของเฟรดเดอริคเฮอร์ซเบอร์ก (Frederick Hertzberg) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนที่ปฏิบัติการสอนในโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา ในเขตการศึกษา 6 ผลการวิจัย พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เมื่อพิจารณาทุกด้านโดยรวมพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมาก

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านเงินและสวัสดิการ การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีภูมิหลังต่างกันระดับความมีนัยสำคัญ .05 พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน สูงกว่าพนักงานที่มีอายุกว่า 30 ปี และอายุ 30 – 39 ปี พนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายและด้านความยุติธรรม สูงกว่าพนักงานที่มีระดับ

การศึกษาปริญญา พนักงานที่มีตำแหน่งงานตั้งแต่หัวหน้างานขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้า ส่วนพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สูงกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท, 10,000 – 19,000 บาท และ 20,000 – 29,999 บาท

จรินทร์ ประเสริฐ (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมโรงงานโม่หิน เฉพาะกรณีศึกษา บริษัท ศิลาเขาแก้ว จำกัด ตำบลหนองโอ่ง อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลของการศึกษา พบว่า สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมโรงโม่หิน บริษัท ศิลาเขาแก้ว จำกัด จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านผู้บังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์การการได้รับการยกย่องนับถือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลดังกล่าวเป็นไปในทิศทางไม่สนับสนุนสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้

จากเอกสารและงานวิจัยที่ได้นำมากล่าวนี้ยืนยันได้ว่าปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น จากงานวิจัยที่นำมากล่าวข้างต้น มีการกำหนดองค์ประกอบ หรือตัวแปรที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ส่วนใหญ่จะนำทฤษฎีของ Herzberg มาเป็นกรอบของการวิจัย เพราะมีประโยชน์และสามารถวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจมากกว่านี้หรือลดน้อยกว่านี้ ตามความเหมาะสมขององค์การ ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีสองปัจจัยมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรของงานวิจัยครั้งนี้ เพราะทฤษฎีนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับประชากรในหลายกลุ่มอาชีพ รวมทั้งพนักงานของบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด ซึ่งเป็นประชากรของงานวิจัยครั้ง

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 วิธีการศึกษา

3.2 การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบ Survey Research เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

จะใช้วิธีการสำรวจภาคสนาม (Field Survey) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วนำไปสอบถามจากกลุ่มพนักงาน Outsourcing บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมด 340 ชุด โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและเก็บทันทีที่ตอบเสร็จเรียบร้อย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Studies) โดยศึกษาจากเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำราทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง พนักงาน Outsourcing ที่ปฏิบัติงาน ให้กับ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งทราบจำนวนประชากรทั้งหมด คือ 2,281 คน

วิธีคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้ **TARO YAMANE** สูตร ดังนี

สูตร $$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{2281}{1+(2281)(0.05)^2}$$

n = 340.32 ตัวอย่าง ≅ 340 ตัวอย่าง

จากการคำนวณจะได้ขนาดตัวอย่าง 340 ตัวอย่าง จากนั้นจะใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามโดยสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร งานวิจัย และแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม โดยโครงสร้างแบบสอบถาม และข้อคำถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน อัตราเงินเดือน

- **เพศ** ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- **อายุ** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

พนักงาน Outsourcing ผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีอายุตั้งแต่ 20-55ปี โดยจะกำหนดช่วงอายุเป็น 7 ช่วง คำนวณดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542:110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้วิธีการคำนวณช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 7 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{55 - 20}{7}$$

$$= 5$$

ฉะนั้นช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบ จะเป็นดังนี้ คือ

อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

46 ปีขึ้นไป

- **สถานภาพสมรส** ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- **ประสบการณ์ในการทำงาน** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ซึ่งประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ น้อยกว่า 1 ปี – 7 ปี ขึ้นไป โดยกำหนดช่วงของระยะเวลาปฏิบัติงานออกเป็น 4 ช่วง คำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้วิธีการคำนวณช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงประสบการณ์ในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงประสบการณ์ทำงาน} = \frac{7 - 1}{4}$$

$$= 1.5 \cong 2$$

ฉะนั้นช่วงประสบการณ์ในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบ จะเป็นดังนี้ คือ

ประสบการณ์ในการทำงาน

ต่ำกว่า 1 ปี

1-3 ปี

4-6 ปี

7 ปี ขึ้นไป

- **วุฒิการศึกษา** ระดับการจัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

- **อัตราเงินเดือน** ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

อัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ น้อยกว่า 6,000 – 25,000 ขึ้นไป โดยกำหนดช่วงของอัตราเงินเดือนออกเป็น 7 ช่วง คำนวณ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ จึงได้ใช้วิธีการคำนวณช่วงอัตราเงินเดือนดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอัตราเงินเดือน โดยแบ่งออกเป็น 7 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอัตราเงินเดือน} = \frac{25000 - 6000}{7}$$

$$= 2{,}714.286 \cong 3{,}000$$

ฉะนั้นช่วงอัตราเงินเดือน ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบ จะเป็นดังนี้ คือ

อัตราเงินเดือน

ต่ำกว่า 6,000 บาท

6,000-9,000 บาท

9,001-12,000 บาท

12,001-15,000 บาท

15,001-18,000 บาท

18,001-21,000 บาท

21,001 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในปัจจัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน Outsourcing บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปัจจัยหลัก 6 ด้านดังนี้

ก. ด้านสภาพการทำงานมีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ดังนี้

1.จำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านสมดุลกับปริมาณงาน ที่ท่านได้รับมอบ หมาย

2. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งหนังสือเพียงพอในการทำงาน

3. การเบิกจ่ายอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็ว

4. หน่วยงานของท่านมีแสงสว่าง อุณหภูมิ เหมาะกับการปฏิบัติงาน

5. การจัดเวลาปฏิบัติงานและการจัดวันหยุดที่ดำเนินอยู่ขณะนี้มีความเหมาะสมดี

6. ท่านมีเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี

7. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตรงกับความถนัดและความสนใจ

8. ท่านมีความเต็มใจและพอใจในการปฏิบัติงานขณะที่ทำอยู่

ข. ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อดังนี้

1. ท่านได้รับทราบนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัท ได้สม่ำเสมอ

2. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยบริษัทด้วยความเต็มใจ

3. บริษัทได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบให้ท่านชัดเจน

4. บริษัทมีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเหมาะสม

5. การบริหารงานในทางปฏิบัติของบริษัทเป็นที่พอใจของท่าน

6. การใช้กฎระเบียบในการปกครองและบริหารงานของผู้บริหาร มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม

ค. ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงาน

2. ท่านมีความพึงพอใจในความสามารถเชิงการปกครอง บังคับบัญชาและการควบคุมของผู้บังคับบัญชา

3. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยดี

4. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพด้านต่าง ๆ ของท่าน

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า

6. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

7. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ

8. เมื่อท่านปฏิบัติงานดี ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยยกย่อง และให้เกียรติในความสามารถ

9. ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและความเป็นกันเองกับท่าน

10. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมแก่ท่านในการมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบในการขึ้นเงินเดือน

ง. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อดังนี้

1. เงินเดือนที่ท่านได้รับสมดุลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน

2. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในขณะนี้

3. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการในขณะปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี

4. หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีเงินเพื่อเป็นสวัสดิการ สำหรับกู้ยืมเมื่อมีความจำเป็นหรือฉุกเฉินได้อย่างสะดวก

จ. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. ท่านมีโอกาสในการได้รับการขึ้นเงินเดือน หากท่านเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม

3. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม

4. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส

5. ท่านได้รับการอบรมฟื้นฟูความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

ฉ. ด้านความมั่นคงในงาน มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1. บริษัทที่ท่านทำงานอยู่ จัดเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง

2. ท่านได้ทำงานตรงกับความถนัด ความสนใจ และได้รับความเป็นธรรม ความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

3. บริษัทได้ความมั่นคงกับผู้ปฏิบัติงานมานาน

ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ทั้งหมดผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะกำหนดค่าของคำตอบออกเป็น 5 ตัวเลือก หรือ 5 ระดับ และเกณฑ์ในการกำหนดค่าคะแนนของแต่ละคำตอบกรณีเป็นคำถามลักษณะเชิงบวก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	5	คะแนน
เห็นด้วย	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	=	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนของแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีทั้งหมด 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือยอมรับได้ สามารถนำไปใช้ได้ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามและเก็บทันทีที่ตอบเสร็จเรียบร้อย

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจะดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถามและนำแบบสอบถามมาลงรหัสเลข (Code) ในแต่ละส่วนตามเกณฑ์ของเครื่องมือที่ใช้) แล้วนำแบบสอบถามไปประมวลผลข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for other Social Science for Windows) และนำผลจากการประมวลข้อมูลแล้วมาวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรอิสระ
ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540:53) ดังนี้

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

โดยที่ $\overline{X}$ = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของคะแนนข้อมูล

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2540:53) ดังนี้

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2}{n\left(n-1\right)}}$$

โดยที่ $S.D$ = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามเพศ

กรณีความแปรปรวน 2 กุล่ม ใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$ = แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = แทนความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม S_1^2, S_2^2

1) สมมติว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left(\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{(n_1 + n_2 - 2)}\right)\left(\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}\right)}}$$

โดยที่ t = ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$ = แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = แทนความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2) สมมติว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$) ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

ใช้ Degrees of freedom เป็น

$$df = \frac{\left(\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)+\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)\right)^2}{\left(\frac{S_1^2}{n_1-1}\right)^2+\left(\frac{S_2^2}{n_2-1}\right)^2}$$

โดยที่ t = ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$ = แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 = แทนความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df = ชั้นความอิสระ

2. การทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา อัตราเงินเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) (ประคอง กรรณสูต 2529: 179-289) ใช้สูตรดังนี้

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

โดยที่ F = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution

MS_b = ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w = ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

$MS_b = SS_b / (k-1)$

$MS_w = SS_w / (N-k)$

SS_b = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of squares)

SS_w = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (In group sum of squares)

k = จำนวนกลุ่ม

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(k-1) = Degrees of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม

(N-k) = Degrees of freedom สำหรับการแปรผันในกลุ่ม

เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงตารางสรุป

ตาราง 3.1 สรุปรูปแบบรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

แหล่งของการแปรผัน	**ผลรวมกำลังสอง**	**D*f***	**ค่าประมาณของความแปรปรวน**	***F***
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	(k-1)	MS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	SS_w	(N-k)	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	(N-1)		

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและสาเหตุที่ทำให้พนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 กาวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน Outsourcing ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านสภาพการทำงาน

2.2 ด้านนโยบายและบริหารงาน

2.3 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

2.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.5 ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.6 ด้านความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน Outsourcing ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน Outsourcing ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา และอัตราเงินเดือน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน Outsourcing

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	187	55.00
หญิง	153	45.00
รวม	340	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.18
20 - 25 ปี	81	23.82
26 - 30 ปี	106	31.18
31 - 35 ปี	77	22.65
36 - 40 ปี	36	10.59
41 - 45 ปี	26	7.65
46 ปีขึ้นไป	10	2.94
รวม	340	100
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	225	66.18
สมรส	93	27.35
หย่าร้าง	14	4.12
แยกกันอยู่	8	2.35
รวม	340	100
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	36	10.59
1 – 3 ปี	127	37.35
4 – 6 ปี	124	36.47
7 ปี ขึ้นไป	53	15.59
รวม	340	100

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงาน Outsourcing (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
5. วุฒิการศึกษา		
ม.6 หรือเทียบเท่า	20	5.88
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	44	12.94
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	206	60.59
ปริญญาโท	70	20.59
ปริญญาเอก	0	0
รวม	340	100
6. อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 6,000 บาท	8	2.35
6,001 - 9,000 บาท	57	16.76
9,001- 12,000 บาท	67	19.71
12,001 - 15,000 บาท	78	22.94
15,001 - 18,000 บาท	35	10.29
18,001 - 21,000 บาท	42	12.35
21,001 บาทขึ้นไป	50	14.71
ไม่ตอบ	3	0.88
รวม	340	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 340 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงาน Outsourcing ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ พนักงาน Outsourcing ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.82 รองลงมาพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.65 รองลงมาพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59 รองลงมาพนักงานอายุ 41-45 ปี

จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65 และพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงาน Outsourcing ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 66.18 รองลงมาคือพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 27.35 ถัดมาคือพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 และพนักงานที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงาน Outsourcing ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35 รองลงมาคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 ถัดมาคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 15.59 คน และ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 10.59 คน ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา พนักงาน Outsourcing ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 60.59 รองลงมาคือพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ถัดมาคือพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 และพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน พนักงาน Outsourcing ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 12,001-15,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.94 รองลงมาพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 9,001-12,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 รองลงมาพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 6,001-9,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 รองลงมาพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 21,001 บาทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ถัดมาคือพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน18,001-21,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่ไม่ตอบคำถาม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Outsourcing

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	เห็นด้วย (%)	ปานกลาง (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพการทำงาน								
1.จำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านสมดุลกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	17 (5.00)	201 (59.12)	89 (26.18)	27 (7.94)	6 (1.76)	3.58	0.78	เห็นด้วย
2.หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือหรือเครื่องใช้รวมทั้งหนังสือเพียงพอในการทำงาน	35 (10.29)	174 (51.18)	94 (27.65)	31 (9.12)	6 (1.76)	3.59	0.86	เห็นด้วย
3.การเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติ งานมีความสะดวกและรวดเร็ว	10 (2.97)	154 (45.70)	145 (43.03)	28 (8.31)	0 (0.00)	3.43	0.69	เห็นด้วย
4.หน่วยงานของท่านมีแสงสว่างอุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน	56 (16.47)	145 (42.65)	90 (26.47)	46 (13.53)	3 (0.88)	3.60	0.95	เห็นด้วย
5. การจัดเวลาปฏิบัติงานและการจัดวันหยุดที่ดำเนินอยู่ขณะนี้มีความเหมาะสมดี	36 (10.59)	166 (48.82)	108 (31.76)	24 (7.06)	6 (1.76)	3.59	0.84	เห็นด้วย
6.ท่านมีเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี	41 (12.06)	143 (42.06)	114 (33.53)	39 (11.47)	3 (0.88)	3.53	0.88	เห็นด้วย
7.ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตรงกับความถนัดและความสนใจ	42 (12.35)	156 (45.88)	113 (33.24)	26 (7.65)	3 (0.88)	3.61	0.83	เห็นด้วย
8.ท่านมีความเต็มใจและพอใจใน	65 (19.12)	147 (43.24)	98 (28.82)	30 (8.82)	0 (0.00)	3.73	0.87	เห็นด้วย

การปฏิบัติงานขณะที่ทำอยู่								
รวมด้านสภาพการทำงาน						3.58	0.84	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Outsourcing (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	เห็นด้วย (%)	ปานกลาง (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านนโยบายและบริหารงาน								
9. ท่านได้รับทราบนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัทโดยสม่ำเสมอ	51 (15.00)	130 (38.24)	118 (34.71)	41 (12.06)	0 (0.00)	3.56	0.89	เห็นด้วย
10. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยบริษัทด้วยความเต็มใจ	26 (7.72)	177 (52.52)	119 (35.31)	15 (4.45)	0 (0.00)	3.64	0.69	เห็นด้วย
11. บริษัทได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบให้ท่านชัดเจน	30 (8.90)	170 (50.45)	96 (28.49)	38 (11.28)	3 (0.89)	3.55	0.84	เห็นด้วย
12. บริษัทมีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	26 (7.72)	144 (42.73)	134 (39.76)	33 (9.79)	0 (0.00)	3.48	0.78	เห็นด้วย
13. การบริหารงานในทางปฏิบัติของบริษัทเป็นที่พอใจของท่าน	24 (7.12)	162 (48.07)	92 (27.30)	59 (17.51)	0 (0.00)	3.45	0.86	เห็นด้วย
14. การใช้กฎระเบียบในการปกครองและบริหารงาน มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม	32 (9.50)	148 (43.92)	101 (29.97)	53 (15.73)	3 (0.89)	3.45	0.90	เห็นด้วย
รวมด้านนโยบายและบริหารงาน						3.52	0.83	เห็นด้วย
ด้านการปกครองบังคับบัญชา								
15.ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงาน	38 (11.28)	120 (35.61)	135 (40.06)	38 (11.28)	6 (1.78)	3.43	0.90	ปานกลาง

16.ท่านมีความพอใจในความสามารถเชิงการปกครองบังคับบัญชาและการควบคุมของผู้บังคับบัญชา	29 (8.61)	139 (41.25)	141 (41.84)	28 (8.31)	0 (0.00)	3.50	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Outsourcing (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	เห็นด้วย (%)	ปานกลาง (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านการปกครองบังคับบัญชา								
17.ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยดี	35 (10.42)	147 (43.75)	99 (29.46)	55 (16.37)	0 (0.00)	3.48	0.89	เห็นด้วย
18.ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพด้านต่าง ๆ ของท่าน	50 (14.84)	121 (35.91)	107 (31.75)	56 (16.62)	3 (0.89)	3.47	0.97	เห็นด้วย
19.ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า	40 (11.87)	141 (41.84)	102 (30.27)	51 (15.13)	3 (0.89)	3.49	0.92	เห็นด้วย
20.เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานหรือเรื่องส่วนตัวท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้	31 (9.20)	123 (36.50)	142 (42.14)	37 (10.98)	4 (1.19)	3.42	0.85	ปานกลาง
21.ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ	37 (10.98)	121 (35.91)	123 (36.50)	53 (15.73)	3 (0.89)	3.40	0.91	ปานกลาง
22.เมื่อท่านปฏิบัติงานดีผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยยกย่องและให้เกียรติในความสามารถ	52 (15.43)	135 (40.06)	125 (37.09)	25 (7.42)	0 (0.00)	3.64	0.83	เห็นด้วย
23.ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่น	30	149	122	36	0	3.51	0.80	เห็นด้วย

และความเป็นกันเองกับท่าน	(8.90)	(44.21)	(36.20)	(10.68)	(0.00)			
24.ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมแก่ท่านในการมอบหมายงานการพิจารณาความดีความ ชอบในการขึ้นเงินเดือน	27 (8.01)	151 (44.81)	114 (33.83)	42 (12.46)	3 (0.89)	3.47	0.84	เห็นด้วย
รวมด้านการปกครองบังคับบัญชา						3.48	0.87	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Outsourcing (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	เห็นด้วย (%)	ปานกลาง (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ								
25.เงินเดือนที่ท่านได้รับสมดุลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน	24 (7.16)	154 (45.97)	115 (34.33)	39 (11.64)	3 (0.90)	3.47	0.83	เห็นด้วย
26.ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในขณะนี้	22 (6.65)	127 (38.37)	141 (42.60)	38 (11.48)	3 (0.91)	3.38	0.81	ปานกลาง
27.ท่านได้รับการดูแลและเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการในขณะปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี	33 (10.03)	120 (36.47)	126 (38.30)	47 (14.29)	3 (0.91)	3.40	0.89	ปานกลาง
28.หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีเงินเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับกู้ยืมเมื่อมีความจำเป็นหรือฉุกเฉินได้อย่างสะดวก	32 (9.50)	142 (42.14)	112 (33.23)	45 (13.35)	6 (1.78)	3.44	0.90	เห็นด้วย
รวมด้านเงินเดือนและสวัสดิการ						3.58	0.84	เห็นด้วย/ปานกลาง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน								
29.ท่านมีโอกาสในการได้รับการขึ้นเงินเดือนหากท่านเป็นผู้มีความ	30 (8.90)	150 (44.51)	116 (34.42)	33 (9.79)	8 (2.37)	3.48	0.88	เห็นด้วย

สามารถในการปฏิบัติงาน								
30.ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม	28 (8.31)	135 (40.06)	119 (35.31)	43 (12.76)	12 (3.56)	3.37	0.93	เห็นด้วย
31.ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	25 (7.49)	114 (34.13)	139 (41.62)	42 (12.57)	14 (4.19)	3.28	0.93	ปานกลาง
32.ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส	27 (8.01)	146 (43.32)	133 (39.47)	25 (7.42)	6 (1.78)	3.48	0.82	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.2 แสดงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Outsourcing (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	เห็นด้วย (%)	ปานกลาง (%)	ไม่เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (%)	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน								
33.ท่านได้รับการอบรมฟื้นฟูความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำย่างสม่ำเสมอ	30 (8.90)	159 (47.18)	105 (31.16)	34 (10.09)	9 (2.67)	3.50	0.89	เห็นด้วย
รวมด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน						3.42	0.89	เห็นด้วย
ด้านความมั่นคงในงาน								
34.บริษัทที่ท่านทำงานอยู่ จัดเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง	51 (15.13)	146 (43.32)	120 (35.61)	17 (5.04)	3 (0.89)	3.67	0.83	เห็นด้วย
35.ท่านได้ทำงานตรงกับความถนัดความสนใจและได้รับความเป็นธรรม ความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	41 (12.28)	145 (43.41)	126 (37.72)	22 (6.59)	0 (0.00)	3.61	0.78	เห็นด้วย
36.บริษัทให้ความมั่นคงกับผู้ปฏิบัติงานมานาน	60 (17.96)	119 (35.63)	121 (36.23)	34 (10.18)	0 (0.00)	3.61	0.90	ปานกลาง
รวมด้านความมั่นคงในงาน						3.63	0.84	เห็นด้วย
ความพึงพอใจในงานโดยรวม						3.51	0.85	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลความคิดของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านโดยรวมเห็นด้วยหรือพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน Outsourcing แต่ละด้านตามลำดับได้ดังนี้

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ได้ดังนี้

1. จำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านสมดุลกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าจำนวนพนักงานในหน่วยงานสมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

2. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือหรือเครื่องใช้รวมทั้งหนังสือเพียงพอในการทำงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าหน่วยงานมีอุปกรณ์เครื่องมือหรือเครื่องใช้รวมทั้งหนังสือเพียงพอในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

3. การเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติ งานมีความสะดวกและรวดเร็ว พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าการเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติ งานมีความสะดวกและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

4. หน่วยงานของท่านมีแสงสว่าง อุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าหน่วยงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

5. การจัดเวลาปฏิบัติงานและการจัดวันหยุดที่ดำเนินอยู่ขณะนี้มีความเหมาะสมดี พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าการจัดเวลาปฏิบัติงานและการจัดวันหยุดที่ดำเนินอยู่ขณะนี้มีความเหมาะสมดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

6. ท่านมีเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

7. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตรงกับความถนัดและความสนใจ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่ามีโอกาสได้ปฏิบัติงานตรงกับความถนัดและความสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

8. ท่านมีความเต็มใจและพอใจในการปฏิบัติงานขณะที่ทำอยู่ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่ามีความเต็มใจและพอใจในการปฏิบัติงานขณะที่ทำอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ได้ดังนี้

9. ท่านได้รับทราบนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัท โดยสม่ำเสมอ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าได้รับทราบนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัท โดยสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

10. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยบริษัทด้วยความเต็มใจ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าสามารถปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยบริษัทด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

11. บริษัทได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบให้ท่านชัดเจน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าบริษัทได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบให้ท่านชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

12. บริษัทมีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าบริษัทมีเกณฑ์ในการประเมิน ผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

13. การบริหารงานในทางปฏิบัติของบริษัทเป็นที่พอใจของท่าน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าการบริหารงานในทางปฏิบัติของบริษัทเป็นที่พอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

14. การใช้กฎระเบียบในการปกครองและบริหารงาน มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าการใช้กฎระเบียบในการปกครองและบริหารงาน มีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ได้ดังนี้

15. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

16. ท่านมีความพอใจในความสามารถเชิงการปกครองบังคับบัญชา และการควบคุมของผู้บังคับ บัญชา พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่ามีความพอใจในความ สามารถเชิงการปกครองบังคับบัญชาและการควบคุมของผู้บังคับบัญชาโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

17. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยดี พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

18. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพด้านต่าง ๆ ของท่าน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพด้านต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

19. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้พัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

20. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติ งานหรือเรื่องส่วนตัวท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานหรือเรื่องส่วนตัว สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

21. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

22. เมื่อท่านปฏิบัติงานดีผู้บังคับ บัญชาให้คำชมเชยยกย่องและให้เกียรติในความสามารถ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าเมื่อท่านปฏิบัติงานดีผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยยกย่องและให้เกียรติในความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

23. ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและความเป็นกันเองกับท่าน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและความเป็นกันเองกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

24. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมแก่ท่านในการมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบในการขึ้นเงินเดือน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในการมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบในการขึ้นเงินเดือนโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing โดยรวมปานกลางและเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ได้ดังนี้

25. เงินเดือนที่ท่านได้รับสมดุลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าเงินเดือนที่ได้รับสมดุลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

26. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในขณะนี้ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในขณะนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

27. ท่านได้รับการดูแลและเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการในขณะปฏิบัติ งานอย่างเหมาะสมดี พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าได้รับการดูแลและเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการในขณะปฏิบัติ งานอย่างเหมาะสมดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

28. หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีเงินเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับกู้ยืม เมื่อมีความจำเป็นหรือฉุกเฉินได้อย่างสะดวก พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าหน่วยงานได้จัดให้มีเงินเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับกู้ยืมเมื่อมีความจำเป็นหรือฉุกเฉินได้อย่างสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ได้ดังนี้

29. ท่านมีโอกาสในการได้รับการขึ้นเงินเดือนหากท่านเป็นผู้มีความ สามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่ามีโอกาสในการได้รับการขึ้นเงินเดือนหากเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

30. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

31. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าได้รับได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

32. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

33. ท่านได้รับการอบรมฟื้นฟูความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าได้รับการอบรมฟื้นฟูความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing โดยรวมเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับ ได้ดังนี้

34. บริษัทที่ท่านทำงานอยู่ จัดเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าบริษัทที่ทำงานอยู่ จัดเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

35. ท่านได้ทำงานตรงกับความถนัดความสนใจและได้รับความเป็นธรรม ความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับเห็นด้วย ว่าได้ทำงานตรงกับความถนัดความสนใจและได้รับความเป็นธรรม ความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

36. บริษัทให้ความมั่นคงกับผู้ปฏิบัติงานมานาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง ว่าบริษัทให้ความมั่นคงกับผู้ปฏิบัติงานมานานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้านของพนักงาน Outsourcing

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสภาพการทำงาน	3.58	0.84	มาก
ด้านนโยบายและบริหารงาน	3.52	0.83	มาก
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.48	0.87	มาก
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.58	0.84	มาก
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.42	0.89	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.63	0.84	มาก
รวมความคิดเห็น 6 ด้าน	3.51	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงาน Outsourcing พบว่าพนักงานโดยรวมมีความเห็นด้วยหรือพึงพอใจมากในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 ซึ่งสามารถจำแนกตามลำดับเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย/ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63

<u>ตอนที่ 3</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 พนักงาน Outsourcing ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0: พนักงาน Outsourcing ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงาน Outsourcing ที่มีเพศต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-Test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามเพศ

			t-test for Equality of Means			
ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	จำนวน	Mean	Standard Deviation	t	p
ความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ต่อความพึงพอใจ	ชาย	187	3.397	0.658	3.572	0.02
	หญิง	153	3.635	0.549		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพนักงาน Outsourcing ที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า t-test for Equality of Means เท่ากับ -3.572 ซึ่งอยู่นอกเขตการยอมรับ (-1.96 < t < 1.96)

นั่นคือ จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0: พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p.
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	16.192	6	2.699	7.540	0.000
	Within Groups	119.185	333	0.358		
	Total	135.377	339			
ด้านนโยบายและบริหารงาน	Between Groups	16.966	6	2.828	6.757	0.000
	Within Groups	139.361	333	0.419		
	Total	156.326	339			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	Between Groups	19.885	6	3.314	7.807	0.000
	Within Groups	141.367	333	0.425		
	Total	161.252	339			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Between Groups	19.725	6	3.287	7.102	0.000
	Within Groups	154.136	333	0.463		
	Total	173.861	339			

ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Between Groups	15.509	6	2.585	4.663	0.000
	Within Groups	184.592	333	0.554		
	Total	200.101	339			
ด้านความมั่นคงในงาน	Between Groups	24.094	6	4.016	7.937	0.000
	Within Groups	168.467	333	0.506		
	Total	192.560	339			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Between Groups	16.942	6	2.824	8.237	0.000
	Within Groups	114.156	333	0.343		
	Total	131.098	339			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า ค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ส่วนผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานแตกต่างกัน

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน

Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกัน

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	p
ต่ำกว่า 20 ปี	20-25 ปี	-0.46	0.30	0.13
	26-30 ปี	-0.24	0.30	0.42
	31-35 ปี	0.11	0.30	0.71
	36-40 ปี	0.01	0.31	0.96
	41-45 ปี	0.12	0.31	0.71
	46 ปีขึ้นไป	-0.28	0.35	0.41
20-25 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	0.46	0.30	0.13
	26-30 ปี	0.22	0.09	0.01
	31-35 ปี	0.57	0.09	0.00
	36-40 ปี	0.47	0.12	0.00
	41-45 ปี	0.58	0.13	0.00

	46 ปีขึ้นไป	0.18	0.20	0.37
26-30 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	0.24	0.30	0.42
	20-25 ปี	-0.22	0.09	0.01
	31-35 ปี	0.35	0.09	0.00
	36-40 ปี	0.25	0.11	0.03
	41-45 ปี	0.36	0.13	0.01
	46 ปีขึ้นไป	-0.04	0.19	0.82
31-35 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.11	0.30	0.71
	20-25 ปี	-0.57	0.09	0.00
	26-30 ปี	-0.35	0.09	0.00
	36-40 ปี	-0.10	0.12	0.41
	41-45 ปี	0.01	0.13	0.97
	46 ปีขึ้นไป	-0.39	0.20	0.05

ตารางที่ 4.6 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ (ต่อ)

(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	p
36-40 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.01	0.31	0.96
	20-25 ปี	-0.47	0.12	0.00
	26-30 ปี	-0.25	0.11	0.03
	31-35 ปี	0.10	0.12	0.41
	41-45 ปี	0.10	0.15	0.50
	46 ปีขึ้นไป	-0.30	0.21	0.16
41-45 ปี	ต่ำกว่า 20 ปี	-0.12	0.31	0.71
	20-25 ปี	-0.58	0.13	0.00
	26-30 ปี	-0.36	0.13	0.01
	31-35 ปี	-0.01	0.13	0.97
	36-40 ปี	-0.10	0.15	0.50
	46 ปีขึ้นไป	-0.40	0.22	0.07

46 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 20 ปี	0.28	0.35	0.41
	20-25 ปี	-0.18	0.20	0.37
	26-30 ปี	0.04	0.19	0.82
	31-35 ปี	0.39	0.20	0.05
	36-40 ปี	0.30	0.21	0.16
	41-45 ปี	0.40	0.22	0.07

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับช่วงอายุต่าง ๆ โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าช่วงอายุ 41-45 ปี, 31-35 ปี และ 36-40 ปี ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากช่วงอายุ 26-30 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี, 41-45 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าช่วงอายุ 41-45 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี และ 26-30 ปี ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากช่วงอายุ 20-25 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี, 41-45 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าช่วงอายุ 41-45 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี ตามลำดับ แต่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าช่วงอายุ 20-25 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าช่วงอายุ 20-25 ปี และ 26-30 ปี ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากช่วงอายุ 31-35 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าช่วงอายุ 31-35 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปว่าพนักงานที่มีช่วงอายุตั้งแต่ 26-45 ปี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีและมีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 3 พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

H_0: พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	1.163	3	0.388	0.971	0.407
	Within Groups	134.213	336	0.399		
	Total	135.377	339			
ด้านนโยบายและบริหารงาน	Between Groups	3.511	3	1.17	2.573	0.054
	Within Groups	152.815	336	0.455		
	Total	156.326	339			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	Between Groups	2.511	3	0.837	1.771	0.152
	Within Groups	158.741	336	0.472		
	Total	161.252	339			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Between Groups	2.042	3	0.681	1.331	0.264
	Within Groups	171.819	336	0.511		

	Total	173.861	339			
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Between Groups	0.924	3	0.308	0.52	0.669
	Within Groups	199.177	336	0.593		
	Total	200.101	339			
ด้านความมั่นคงในงาน	Between Groups	5.531	3	1.844	3.312	0.02
	Within Groups	187.029	336	0.557		
	Total	192.56	339			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Between Groups	1.841	3	0.614	1.595	0.19
	Within Groups	129.257	336	0.385		
	Total	131.098	339			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า ค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.19 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วนผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.407 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานไม่แตกต่างกัน

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.152 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.264 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.669 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานไม่แตกต่างกัน

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 4 พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0: พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p.
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	3.334	3	1.111	2.828	0.039
	Within Groups	132.042	336	0.393		
	Total	135.377	339			
ด้านนโยบายและบริหารงาน	Between Groups	3.873	3	1.291	2.845	0.038
	Within Groups	152.454	336	0.454		
	Total	156.326	339			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	Between Groups	5.394	3	1.798	3.876	0.010
	Within Groups	155.858	336	0.464		
	Total	161.252	339			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Between Groups	5.877	3	1.959	3.918	0.009
	Within Groups	167.984	336	0.500		
	Total	173.861	339			
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Between Groups	5.780	3	1.927	3.331	0.020
	Within Groups	194.321	336	0.578		
	Total	200.101	339			

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านความมั่นคงในงาน	Between Groups	3.668	3	1.223	2.175	0.091
	Within Groups	188.893	336	0.562		
	Total	192.560	339			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Between Groups	4.030	3	1.343	3.552	0.015
	Within Groups	127.068	336	0.378		
	Total	131.098	339			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า ค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ส่วนผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานแตกต่างกัน

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน

Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน

(I) อายุงาน	(J) อายุงาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	p
ต่ำกว่า 1 ปี	1-3 ปี	0.16	0.12	0.16
	4-6 ปี	0.32	0.12	0.01
	7 ปีขึ้นไป	0.33	0.13	0.01
1-3 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	-0.16	0.12	0.16
	4-6 ปี	0.16	0.08	0.04
	7 ปีขึ้นไป	0.17	0.10	0.10
4-6 ปี	ต่ำกว่า 1 ปี	-0.32	0.12	0.01
	1-3 ปี	-0.16	0.08	0.04
	7 ปีขึ้นไป	0.01	0.10	0.93
7 ปีขึ้นไป	ต่ำกว่า 1 ปี	-0.33	0.13	0.01
	1-3 ปี	-0.17	0.10	0.10
	4-6 ปี	-0.01	0.10	0.93

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีช่วงอายุงาน 4-6 ปีและ 7 ปีขึ้นไป โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุงาน 7 ปีขึ้นไปและ 4-6 ปี ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีช่วงอายุงาน 4-6 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุงาน 4-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีช่วงอายุงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีช่วงอายุงานต่ำกว่า 1 ปี โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุงานต่ำกว่า 1 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปว่าพนักงานที่มีช่วงอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยลดลงเรื่อยตามลำดับอายุงานที่เพิ่มขึ้น

สมมุติฐานข้อที่ 5 พนักงาน Outsourcing ที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0: พนักงาน Outsourcing ที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงาน Outsourcing ที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p.
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	16.304	3	5.435	15.336	0.000
	Within Groups	119.073	336	0.354		
	Total	135.377	339			
ด้านนโยบายและบริหารงาน	Between Groups	13.977	3	4.659	10.997	0.000
	Within Groups	142.349	336	0.424		
	Total	156.326	339			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	Between Groups	9.050	3	3.017	6.660	0.000
	Within Groups	152.202	336	0.453		
	Total	161.252	339			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Between Groups	10.705	3	3.568	7.349	0.000
	Within Groups	163.156	336	0.486		
	Total	173.861	339			
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Between Groups	8.603	3	2.868	5.032	0.002
	Within Groups	191.498	336	0.570		
	Total	200.101	339			
ด้านความมั่นคงในงาน	Between Groups	14.177	3	4.726	8.901	0.000
	Within Groups	178.384	336	0.531		
	Total	192.560	339			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Between Groups	11.068	3	3.689	10.328	0.000
	Within Groups	120.029	336	0.357		
	Total	131.098	339			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า ค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ส่วนผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานแตกต่างกัน

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน

Outsourcing ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

(I) วุฒิการศึกษา	(J) วุฒิการศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	p
ม.6 หรือเทียบเท่า	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-0.69	0.16	0.00
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.39	0.14	0.01
	ปริญญาโท	-0.14	0.15	0.35
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	ม.6 หรือเทียบเท่า	0.69	0.16	0.00
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	0.30	0.10	0.00
	ปริญญาโท	0.55	0.11	0.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ม.6 หรือเทียบเท่า	0.39	0.14	0.01
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-0.30	0.10	0.00
	ปริญญาโท	0.25	0.08	0.00
ปริญญาโท	ม.6 หรือเทียบเท่า	0.14	0.15	0.35
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	-0.55	0.11	0.00
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-0.25	0.08	0.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า, ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและปริญญาโท

โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า, ปริญญาโทและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่า, อนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาโท โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือเทียบเท่าและปริญญาโท ตามลำดับ แต่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่าและระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

สมมุติฐานข้อที่ 6 พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

H_0: พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1: พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ด้านสภาพการทำงาน	Between Groups	12.281	6	2.047	5.911	0.000
	Within Groups	114.269	330	0.346		
	Total	126.550	336			
ด้านนโยบายและบริหารงาน	Between Groups	17.404	6	2.901	7.345	0.000
	Within Groups	130.326	330	0.395		
	Total	147.730	336			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	Between Groups	20.043	6	3.340	7.829	0.000
	Within Groups	140.812	330	0.427		
	Total	160.855	336			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Between Groups	20.871	6	3.479	7.536	0.000
	Within Groups	152.323	330	0.462		
	Total	173.194	336			
ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	Between Groups	28.789	6	4.798	9.283	0.000
	Within Groups	170.562	330	0.517		
	Total	199.351	336			
ด้านความมั่นคงในงาน	Between Groups	17.162	6	2.860	5.425	0.000
	Within Groups	174.004	330	0.527		
	Total	191.165	336			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Between Groups	16.951	6	2.825	8.330	0.000
	Within Groups	111.926	330	0.339		
	Total	128.877	336			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า ค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงาน Outsourcing ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ส่วนผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและบริหารงานแตกต่างกัน

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกัน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกัน

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกัน

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่าค่า Significant (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

(I) อัตราเงินเดือน	(J) อัตราเงินเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	p
ต่ำกว่า 6,000 บาท	6,001-9,000 บาท	0.29	0.22	0.19
	9,001-12,000 บาท	0.22	0.22	0.32
	12,001-15,000 บาท	0.46	0.22	0.03
	15,001-18,000 บาท	0.99	0.23	0.00
	18,001-21,000 บาท	0.37	0.22	0.10
	21,001 บาทขึ้นไป	0.45	0.22	0.04
6,001-9,000 บาท	ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.29	0.22	0.19
	9,001-12,000 บาท	-0.07	0.10	0.48
	12,001-15,000 บาท	0.17	0.10	0.09
	15,001-18,000 บาท	0.70	0.13	0.00
	18,001-21,000 บาท	0.08	0.12	0.48
	21,001 บาทขึ้นไป	0.16	0.11	0.16
9,001-12,000 บาท	ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.22	0.22	0.32
	6,001-9,000 บาท	0.07	0.10	0.48
	12,001-15,000 บาท	0.25	0.10	0.01
	15,001-18,000 บาท	0.78	0.12	0.00
	18,001-21,000 บาท	0.16	0.11	0.17
	21,001 บาทขึ้นไป	0.23	0.11	0.03
12,001-15,000 บาท	ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.46	0.22	0.03
	6,001-9,000 บาท	-0.17	0.10	0.09
	9,001-12,000 บาท	-0.25	0.10	0.01
	15,001-18,000 บาท	0.53	0.12	0.00
	18,001-21,000 บาท	-0.09	0.11	0.43
	21,001 บาทขึ้นไป	-0.01	0.11	0.91

ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

(I) อัตราเงินเดือน	(J) อัตราเงินเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	p
15,001-18,000 บาท	ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.99	0.23	0.00
	6,001-9,000 บาท	-0.70	0.13	0.00
	9,001-12,000 บาท	-0.78	0.12	0.00
	12,001-15,000 บาท	-0.53	0.12	0.00
	18,001-21,000 บาท	-0.62	0.13	0.00
	21,001 บาทขึ้นไป	-0.54	0.13	0.00
18,001-21,000 บาท	ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.37	0.22	0.10
	6,001-9,000 บาท	-0.08	0.12	0.48
	9,001-12,000 บาท	-0.16	0.11	0.17
	12,001-15,000 บาท	0.09	0.11	0.43
	15,001-18,000 บาท	0.62	0.13	0.00
	21,001 บาทขึ้นไป	0.08	0.12	0.54
21,001 บาทขึ้นไป	ต่ำกว่า 6,000 บาท	-0.45	0.22	0.04
	6,001-9,000 บาท	-0.16	0.11	0.16
	9,001-12,000 บาท	-0.23	0.11	0.03
	12,001-15,000 บาท	0.01	0.11	0.91
	15,001-18,000 บาท	0.54	0.13	0.00
	18,001-21,000 บาท	-0.08	0.12	0.54

จากตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing ของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 12,001-15,000, 15,001-18,000 และ 21,001 บาทขึ้นไป โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000, 12,001-15,000 และ 21,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000 บาท โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ 9,001-12,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 12,001-15,000, 15,001-18,000 และ 21,001 บาทขึ้นไป โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000, 12,001-15,000 และ 21,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ 12,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000, 9,001-12,000 และ 15,001-18,000 บาท โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000 บาท แต่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,000 และ 9,001-12,000 บาทตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,000, 6,001-9,000, 9,001-12,000, 12,001-15,000, 18,001-21,000, 21,001 บาทขึ้นไป โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000, 9,001-12,000, 6,001-9,000, 18,001-21,000, 21,001 บาทขึ้นไป, 12,001-15,000 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ 18,001-21,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000 บาท โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พนักงานที่มีรายได้ 21,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 6,000, 9,001-12,000, 15,001-18,000 บาท โดยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ 15,001-18,000 บาท แต่ละมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,000, 9,001-12,000 บาท ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 12,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับมากกว่า 12,000 บาทเป็นต้นไป

บทที่ 5
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีมุ่งศึกษาความพึงพอใจและสาเหตุที่ทำให้พนักงาน Outsourcing ของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนสรรหา คัดเลือกและกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะหัวหน้างานซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลงานการวิจัยนี้ไปใช้ส่งเสริมคุณภาพผู้นำในองค์กรได้อีกทางหนึ่ง

สรุปผลการศึกษา

ผลจาการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน Outsourcing

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง เป็นเพศชาย จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยพนักงานขายส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 รองลงมาอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.82 รองลงมาพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 22.65 รองลงมาอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59 รองลงมาอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65 รองลงมาอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ เป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 66.18 รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 93 คนคิดเป็นร้อยละ 27.35 ถัดมามีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

ส่วนของประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 37.35 รองลงมาคือพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.47 ถัดมาคือพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 15.59 คน และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1

ปี จำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 10.59 คน ตามลำดับ ซึ่งมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 60.59 รองลงมามีวุฒิการศึกษาปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ถัดมามีวุฒิการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 และน้อยที่สุดมีวุฒิการศึกษา ม.6 หรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ส่วนของเงินเดือนพนักงาน Outsourcing ที่มีอัตราเงินเดือน 12,001-15,000 บาท มีมากที่สุดจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 22.94 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 9,001-12,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 19.71 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 6,001-9,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 รองลงมามีอัตราเงินเดือน 21,001 บาทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 ถัดมามีอัตราเงินเดือน18,001-21,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.35 และที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 6,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่ไม่ตอบคำถามจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.88

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน Outsourcing ที่มีต่อการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านโดยรวมเห็นด้วยหรือพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 โดยจำแนก 6 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

2. ด้านนโยบายและบริหารงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย/ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.58 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

6. ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงาน Outsourcing มีความเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงาน Outsourcing มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

การวิเคราะห์สมมติฐาน

การทดสอบสมมุติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 สถานภาพ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 อายุงาน ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 การศึกษา ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 รายได้ ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน Outsourcing ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงาน Outsourcing ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งอาจจะมีความคิด ความรู้สึกที่แตกต่างกันอยู่ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

2. พนักงาน Outsourcing ที่มีอายุและการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะความคิด วุฒิภาวะ ความรับผิดชอบ ทัศนคติ ที่มีความแตกต่างกันอยู่อย่างมีนัยสำคัญ

3. พนักงาน Outsourcing ที่มีประสบการณ์หรืออายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากคนโดยทั่วไปส่วนใหญ่ต้องการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีระยะเวลาเวลาปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน แต่ที่น่าสังเกต คือ ความพึงพอใจในส่วนย่อยด้านความมั่นคงในงานไม่แตกต่างกัน อาจเพราะความเชื่อมั่นในฐานะ ความมั่นคงของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

4. พนักงาน Outsourcing ที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะรายได้ที่สูงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งรายได้มีส่วนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. พนักงาน Outsourcing ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากความคิด ทัศนคติ ความเชื่อขั้นพื้นฐานที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ที่น่าสังเกต คือ ความพึงพอใจในส่วนย่อยด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน อาจเพราะสถานภาพของประชากรส่วนใหญ่เป็นโสด ซึ่งมีผลต่อวุฒิภาวะ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ควรจะเตรียมพร้อมในการวางแผนงานในการพัฒนาบุคลากรทั้งบุคลากรที่เป็นหัวหน้าส่วนและพนักงานปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาให้มีศักยภาพในการทำงาน รวมถึงสวัสดิการแก่พนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพงานและคุณภาพงาน

2. ผู้นำหรือหัวหน้าส่วนงานที่สามารถมีจิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ ปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้บุคลิกภาพและการประพฤติปฏิบัติตน ตลอดจนวิธีการปกครองบังคับบัญชา ให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธา โดยให้ข่าวสารข้อมูลให้ข้อเสนอแนะให้คำปรึกษาหารือ และทำให้ผู้ร่วมงานทุก

ระดับมีความรู้สึกว่าตนมีความหมาย จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟังและเต็มใจทำงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณลักษณะผู้นำของหัวหน้างานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการ หรือคาดหวังเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบด้วย เช่น พฤติกรรมของผู้นำของผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง ซึ่งอาจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้นำระดับต่าง ๆ ซึ่งอาจจะมีผลต่อความถึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

<u>หนังสือภาษาไทย</u>

กิติมา ปรีดีดิลก. (2524). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ : หจก. ธนาการพิมพ์.

ทองใบ สุดชารี. (2543). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ (Leadership and Motivation Techniques)**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). **การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรองทอง อยู่สุข. (2533). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพ ฯ : คณะพาณิชย์ ศาสตร์และการบัญชี,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณ รักธรรม. (2533). **มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ป. สัมพันธ์ พาณิชย์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). **สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9-15**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : พรานนกการพิมพ์.

สมยศ นาวีการ. (2535). **การพัฒนาองค์การและแรงจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์กรุงสยามการพิมพ์

สมยศ นาวีการ. (2546). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**(ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ

สร้อยตระกูล(ติวยานนท์)อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เสถียร เหลืองอร่าม. (2522). **มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เสนาะ ติเยาว์. (2526). **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธราช.
เสนาะ ติเยาว์. (2544). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์

วิทยานิพนธ์

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภาพ ดอกกุหลาบ. (2534). **ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**, วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ธีระ เหมินทร์. (2540). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศานิตย์ บุญยรัตนพันธ์. (2538). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอนร์ฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด(มหาชน)**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประวัติบริษัท การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย(ปตท.)จำกัด มหาชน

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ.ปตท. จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 หลังการแปลงสภาพ ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิด สินทรัพย์ และพนักงานทั้งหมดจากการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) (ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521) บมจ.ปตท.มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 20,000 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 2,000 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ทั้งนี้ หุ้นของ บมจ.ปตท. ได้ทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยวันแรก ในวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2544 และมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่

บันทึกเหตุการณ์สำคัญ

<u>พ.ศ. 2521- 2525</u>

แก้ไขปัญหาขาดแคลนน้ำมัน ในช่วงวิกฤตการณ์น้ำมันโลกครั้งที่ 2

ดำเนินการวางท่อส่งก๊าซธรรมชาติเส้นแรกของประเทศจาก แหล่งเอราวัณ มายังจังหวัดระยองและเริ่มใช้ก๊าซฯในโรงไฟฟ้า บางปะกง

<u>พ.ศ. 2526-2530</u>

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ พร้อมด้วย สมเด็จพระนางเจ้า พระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พร้อมด้วยสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ จุฬาภรณ์วลัยลักษณ์ เสด็จพระราชดำเนินทรงประกอบพิธี เปิดโรงแยกก๊าซธรรมชาติหน่วยที่ 1 จ.ระยอง

สร้างคลังก๊าซแอลพีจีทั่วประเทศ 6 แห่งและคลังสำรองผลิตภัณฑ์ฯ เขาบ่อยา

ร่วมทุนจัดตั้งบริษัท ปตท. สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด และบริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด

<u>พ.ศ. 2531-2535</u>

เป็นผู้นำจำหน่ายน้ำมันเบนซินพิเศษไร้สารตะกั่ว

" พีทีที ไฮออกเทน ไร้สารตะกั่ว" เป็นรายแรกของประเทศ

รับก๊าซธรรมชาติในทะเล จากบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ครบ 1 ล้านล้านลูกบาศก์ฟุต จากแหล่งผลิต เอราวัณ บรรพต สตูล ปลาทอง

เปิดดำเนินการโรงแยกก๊าซธรรมชาติ หน่วยที่ 2

<u>พ.ศ. 2536-2540</u>

ก้าวสู่การเป็นผู้นำการตลาดสูงสุดของผลิตภัณฑ์น้ำมัน (พ.ศ. 2536)

เปิดโรงแยกก๊าซธรรมชาติ หน่วยที่ 3 ในบริเวณเดียวกับหน่วยที่ 1 และ 2 มีขนาดแยกก๊าซฯสูงสุดวันละ 350 ล้านลูกบาศก์ฟุต

เปิดโรงแยกก๊าซธรรมชาติหน่วยที่ 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช
ลงนามในสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติแหล่ง ยาดานาและเยตากุน สหภาพพม่า
พ.ศ. 2541-2545
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดสถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท. ณ จังหวัดอยุธยา
ฯพณฯ นายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีแห่งประเทศไทยและ ฯพณฯ
ดาโต๊ะ ศรี มหาเธร์ โมฮัมหมัด นายกรัฐมนตรีแห่งมาเลเซีย เป็นประธานในพิธีลงนามในสัญญาซื้อขาย ก๊าซธรรมชาติในพื้นที่พัฒนาร่วมไทย-มาเลเซีย ระหว่าง ปตท. และ เปโตรนาส
เริ่มรับก๊าซธรรมชาติ จากประเทศพม่า เข้าสู่ระบบจากจุดรับมอบก๊าซฯ ที่บริเวณบ้านอีต่อง จ. กาญจนบุรี โดยส่งไปยังโรงไฟฟ้าที่ จ.ราชบุรี นับเป็นการนำเข้าก๊าซธรรมชาติจากต่างประเทศเป็นครั้งแรก
ร่วมกับโครงการส่วนพระองค์ สวนจิตรลดา และบริษัท ไทยออยล์ จำกัด เปิดจำหน่าย"ก๊าซโซฮอล์" ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท.สำนักงานใหญ่
พ.ศ. 2546-2547
ผลิตภัณฑ์น้ำมันอากาศยาน ปตท. ได้รับการคัดเลือกจากสายการบินในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิคเป็นอันดับที่ 1 ของบริษัทผู้ค้าน้ำมันในภูมิภาค
จดทะเบียนจัดตั้ง บริษัทผลิตไฟฟ้าและน้ำเย็น จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าและน้ำเย็นให้กับสนามบินสุวรรณภูมิ
ก่อสร้างโรงแยกก๊าซธรรมชาติหน่วยที่ 5 ขนาดแยกก๊าซ 530 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวันแล้วเสร็จ
ปัจจุบัน ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ปตท. มีความยาวรวม ประมาณ 2,652 กิโลเมตร มีความสามารถในการส่งก๊าซธรรมชาติสูงสุด 3,170 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน ประกอบด้วย

วิสัยทัศน์

เป็นบริษัทพลังงานของไทย ที่ประกอบธุรกิจก๊าซธรรมชาติและน้ำมันครบวงจร และธุรกิจปิโตรเคมีที่เน้นการใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นหลัก รวมทั้งธุรกิจต่อเนื่อง มุ่งไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization) และเป็นผู้นำในภูมิภาค ด้วยความรับผิดชอบ เป็นธรรม และให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสมต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ค่านิยม

ต่อผู้ถือหุ้น จะดำเนินธุรกิจเชิงพาณิชย์ ให้มีการเจริญเติบโตและมีกำไรอย่างยั่งยืน โดยคำนึงถึงการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่ดี
ต่อลูกค้า จะสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยผ่านการนำเสนอผลิตภัณฑ์และ บริการที่มีคุณภาพสูงในระดับมาตรฐานสากล ด้วยราคายุติธรรม
ต่อพนักงาน จะสนับสนุนการพัฒนาความสามารถการทำงานระดับมืออาชีพอย่าง ต่อเนื่อง ให้ความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานทัดเทียม บริษัทชั้นนำ
ต่อชุมชน จะรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต ที่ดีแก่สังคมชุมชน
ต่อคู่ค้า จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเอื้อประโยชน์ร่วมกัน

วัฒนธรรมองค์กร

• ทัศนคติ
- มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ
- มุ่งเน้นผลประโยชน์ทางธุรกิจเป็นหลัก
- มุ่งเน้นลูกค้า
- ต้องการให้ ปตท. เป็น Innovative Organization
- มีจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม โดยมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจน

• วิธีคิด
- คิดเชิงวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเชิงยุทธศาสตร์ และตรงประเด็น

• พฤติกรรมในการทำงาน
- มีกรอบและแผนการทำงานที่ชัดเจน
- วิธีการทำงานต้องปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์
- ทำงานเป็นทีม
- บันทึก เก็บข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ และสร้างเป็นองค์ความรู้
- มีระบบการถ่ายทอดวิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ

- บริหารเวลาเป็น

ผลิตภัณฑ์และข้อมูลบริการ

เชื้อเพลิง

เชิญพบกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ เชื้อเพลิงต่างๆของ ปตท. เชื้อเพลิงคุณภาพสำหรับทุกการใช้งาน

น้ำมันเบนซิน

เบนซินที่ ปตท.จำหน่ายในประเทศไทย และเรื่องน่ารู้สำหรับผู้ใช้น้ำมันเบนซิน

น้ำมันดีเซล

ดีเซล ที่ ปตท.จำหน่ายในประเทศไทย และเรื่องน่ารู้สำหรับผู้ใช้น้ำมันดีเซล

น้ำมันเตา

น้ำมันเชื้อเพลิงหนักและมีจุดเดือดสูงที่สุด ใช้ในงานอุตสาหกรรม

น้ำมันอากาศยาน

ผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยาน

น้ำมันเรือขนส่ง

ผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงเรือขนส่งให้แก่เรือขนส่งสินค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ก๊าซหุงต้ม

ก๊าซหุงต้มสำหรับนำไปใช้ในทุกๆ งานได้แก่ รถยนต์ ครัวเรือน และร้านอาหาร มาตรฐานที่คุณไว้วางใจได้เสมอ

ก๊าซธรรมชาติ

พลังงานสะอาด ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ

ผลิตกระแสไฟฟ้า / โรงงานอุตสาหกรรม / เชื้อเพลิงสำหรับยานยนต์

แก๊สโซฮอล์

ดีเซลปาล์ม

ระบบท่อก๊าซธรรมชาติ

กลุ่มธุรกิจ การดำเนินธุรกิจของ บมจ.ปตท. แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มธุรกิจหลัก ดังต่อไปนี้

1. ระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ (Transmission Pipeline)

ความยาว 2,390 กิโลเมตร แบ่งเป็น ท่อในทะเล ความยาว 1,359 กิโลเมตร ซึ่งได้แก่ระบบท่อที่ต่อจากแหล่งก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทยมาขึ้นฝั่งที่จังหวัดระยองและเชื่อมต่อที่โรงแยกก๊าซธรรมชาติหน่วยที่ 1,2,3 จังหวัดระยอง และระบบท่อจากแหล่งเอราวัณ แหล่งบงกชมาขึ้นฝั่งที่อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช

ท่อบนบก มีความยาว 1,031 กิโลเมตร ได้แก่ ระบบท่อฝั่งตะวันออกคือจากโรงแยกก๊าซ จ.ระยองไปยังโรงไฟฟ้า ระยอง บางปะกง พระนครใต้ วังน้อย ที่อำเภอท่าหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

และอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี และระบบท่อฝั่งตะวันตกคือระบบที่เชื่อมต่อจากชายแดนไทยและสหภาพพม่า จังหวัดกาญจนบุรีมายังโรงไฟฟ้าจังหวัดราชบุรี ซึ่งทั้งสองระบบคือฝั่งตะวันออกและตะวันตกนี้ได้เชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน โดยท่อส่งก๊าซธรรมชาติราชบุรี-วังน้อย ทำให้เพิ่มความยืดหยุ่นในการนำก๊าซธรรมชาติจากทั้งอ่าวไทยและสหภาพพม่ามาใช้ทดแทนกันได้ในกรณีจำเป็น

2. ระบบท่อจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ (Distribution pipeline)

ความยาว 262 กิโลเมตร เป็นท่อย่อยที่เชื่อมต่อจากระบบท่อส่งก๊าซฯ ไปยังลูกค้าอุตสาหกรรม เพื่อจำหน่ายก๊าซให้กับลูกค้าอุตสาหกรรมต่างๆ

และเพื่อรองรับความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติที่คาดว่าจะเพิ่มสูงขึ้นในระยะเวลา 10-15 ปีข้างหน้า และเตรียมพร้อมรองรับกับการเปิดเสรีธุรกิจก๊าซฯ ควบคู่กับการดำเนินโครงข่ายระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติในภูมิภาคอาเซียน จึงได้เตรียมแผนแม่บทระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติฉบับที่ 3 ขึ้น ซึ่งคาดว่าจะใช้เงินลงทุนรวมประมาณ 93,060 ล้านบาท (2545-2553)

นอกจากนี้ บริษัทยังได้ลงทุนในบริษัทร่วมทุนที่ดำเนินธุรกิจพัฒนาระบบท่อก๊าซธรรมชาติ ได้แก่ บริษัท ปตท. จำหน่ายก๊าซธรรมชาติ จำกัด และบริษัท ทรานส์ ไทย-มาเลเซีย (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ทรานส์ ไทย-มาเลเซีย (มาเลเซีย) จำกัด

การวางท่อก๊าซธรรมชาติทุกเส้น โดย ปตท.ดำเนินการภายใต้มาตรการความปลอดภัยที่เข้มงวด เน้นสวัสดิภาพและทรัพย์สิน สิ่งแวดล้อมของประชาชนเป็นสำคัญ

ระบบขนส่งน้ำมัน

ปตท. จัดส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมน้ำมันภายใต้ระบบการขนส่งต่างๆ อาทิ การขนส่งทางท่อ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางรถบรรทุก โดยคำนึงถึงมาตรฐาน ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการขนส่ง รวมถึงคุณภาพของน้ำมันที่ส่งตรงจากคลังถึงผู้บริโภค จึงมีการพัฒนานำระบบควบคุมการขนส่งรถบรรทุกน้ำมันด้วยดาวเทียม (Global Positioning System-GPS) มาใช้ เพื่อช่วยในการตรวจสอบ ติดตาม และช่วยเหลือรถบรรทุกน้ำมันเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จึงเป็นการรับประกันทั้งในด้านความปลอดภัยและความรวดเร็ว เนื่องจากรถบรรทุกน้ำมัน ปตท. มีการติดตั้งอุปกรณ์สื่อสาร สามารถแจ้งข่าว และหลีกเลี่ยงเส้นทางที่มีปัญหาการจราจรได้

นอกจากนี้ ยังได้ลงทุนในบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด ในสัดส่วนร้อยละ 30.6 ดำเนินธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อระยะทาง รวม 255 กิโลเมตร จากศรีราชาเข้าสู่กรุงเทพ ที่อำเภอลำลูกกาเพื่อจัดส่งน้ำมันอากาศยานเข้าสู่ท่าอากาศยานดอนเมือง และส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมอื่นๆ เก็บที่คลังน้ำมันสระบุรี ท่อส่งน้ำมันของบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทยฯ มีความสามารถส่งน้ำมันได้ 26,000 ล้านลิตรต่อปี และปัจจุบันได้ขนส่งน้ำมันผ่านท่อในปริมาณประมาณร้อยละ 30 ของปริมาณความต้องการน้ำมันของประเทศ

โรงแยกก๊าซธรรมชาติ

บมจ.ปตท.เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแยกก๊าซธรรมชาติรายใหญ่ในประเทศไทย โดยได้ก่อสร้างโรงแยกก๊าซหน่วยที่ 1 ที่ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในปี พ.ศ. 2525 และเริ่มเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2528 และต่อมาได้ก่อสร้างหน่วยที่ 2-4 เพิ่มเติม ปัจจุบัน ปตท. มีโรงแยกก๊าซธรรมชาติ รวมทั้งสิ้น 5 หน่วย โดยโรงแยกก๊าซฯ หน่วยที่ 1-3 และ 5 ตั้งอยู่ที่จังหวัดระยอง มีความสามารถแยกก๊าซธรรมชาติได้ 350, 250,350 และ 530 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน ตามลำดับ ส่วนหน่วยที่ 4 ตั้งอยู่ที่อำเภอขนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสามารถแยกก๊าซธรรมชาติ 230 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน รวมความสามารถแยกก๊าซธรรมชาติได้สูงสุด 1,180 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน

กำลังแยกผลิตภัณฑ์ของแต่ละโรงแยกก๊าซธรรมชาติ (หน่วย:ตัน/ปี)

โรงแยก ก๊าซธรรมชาติ	ก๊าซมีเทน (MMSCFD)*	ก๊าซอีเทน	ก๊าซโปรเพน	ก๊าซหุงต้ม	ก๊าซโซลีน ธรรมชาติ
หน่วยที่ 1	250	330,000	191,000	243,000	76,000

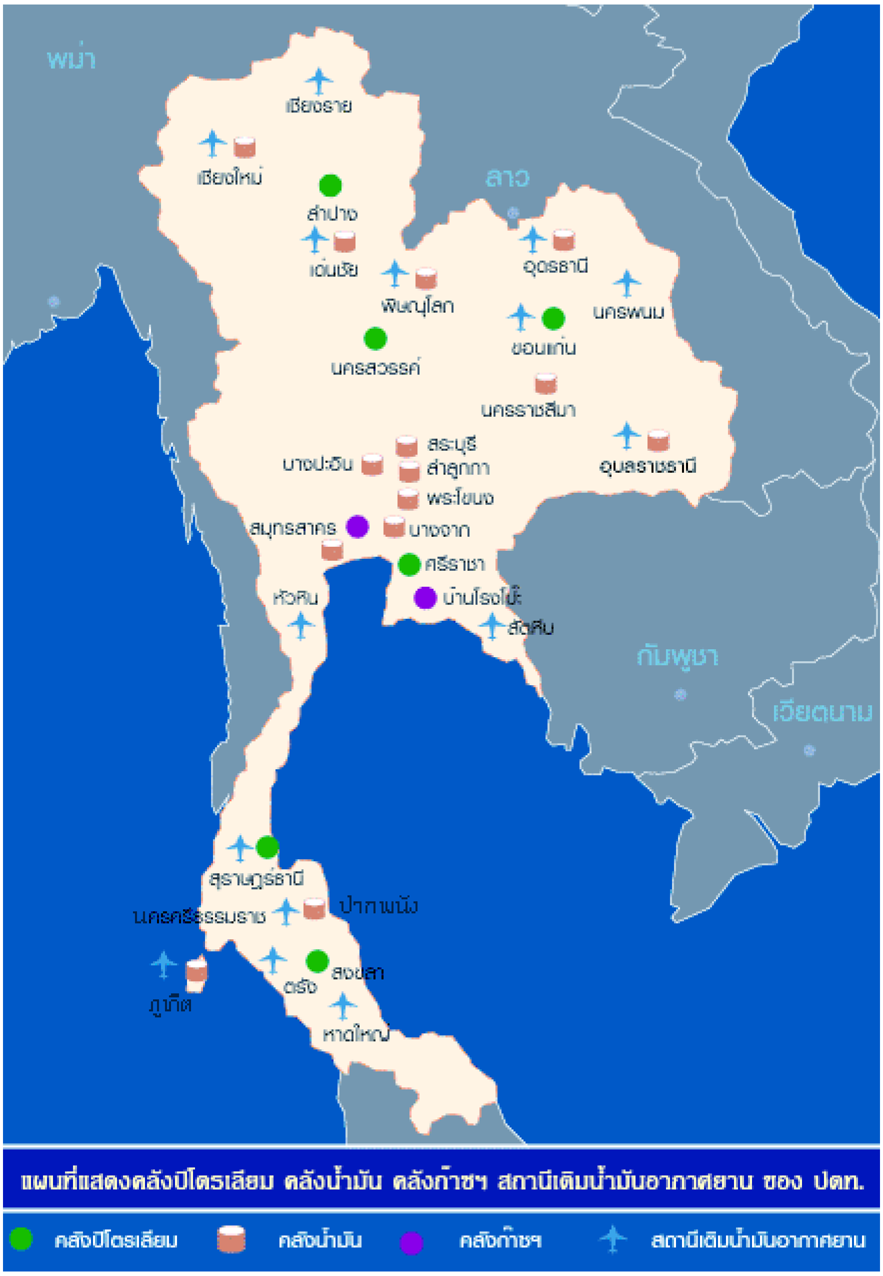
หน่วยที่ 2	230	76,000	108,000	206,000	36,000
หน่วยที่ 3	315	111,000	201,000	250,000	47,000
หน่วยที่ 4	215			205,000	34,000
หน่วยที่ 5	337	520,000	151,000	495,000	177,000
รวม	1,347	1,037,000	651,000	1,399,000	370,000
					* ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน

คลังสำรอง

ปตท. ได้จัดตั้งคลัง 21 แห่ง ณ ภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ โดยแบ่งเป็นคลังปิโตรเลียม 7 แห่ง คลังน้ำมัน 13 แห่ง และคลังก๊าซ 1 แห่ง พร้อมทั้งให้บริการเชื้อเพลิงแก่สายการบินต่างๆ ณ สถานีเติมน้ำมันอากาศยาน 15 แห่งทั่วประเทศ รวมความจุน้ำมันดิบและสำเร็จรูป 1,388 ล้านลิตรและก๊าซปิโตรเลียมเหลว 75,500 ตัน ทำหน้าที่สำรองผลิตภัณฑ์ ตอบสนองความต้องการใช้และอำนวยประโยชน์แก่ประชาชนในทุกพื้นที่ เนื่องจากสามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง อันเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนราคาเชื้อเพลิง ช่วยให้ประชาชนได้ใช้เชื้อเพลิงที่มีคุณภาพในราคายุติธรรม

สำหรับคลังปิโตรเลียมศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นที่ตั้งของท่าเทียบเรือจำนวน 7 ท่า มีโครงสร้างที่พร้อมสำหรับการรับจ่ายปิโตรเลียมจากต่างประเทศและในประเทศ โดยสามารถรับเรือเดินสมุทรได้ตั้งแต่ขนาด 2,000-100,000 ตัน จัดเป็นท่าเทียบเรือที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดแห่งหนึ่งของเอเซีย

ปตท. ทำการตรวจสอบคลังต่างๆ ตามระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินให้แก่พนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้นโยบายความปลอดภัยของ ปตท. เพื่อความมั่นใจของชุมชน นอกจากนี้ ยังได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากลเข้ามาจัดการ โดยกำหนดเป้าหมายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่คลังปิโตรเลียมทั่วประเทศ ดังจะเห็นได้ว่า ทุกๆ ปี พื้นที่ของคลังปิโตรเลียม ปตท. จึงได้รับการรับรองคุณภาพและรับรางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง



สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี

วิเคราะห์และวิจัยเชื้อเพลิงและหล่อลื่น

วิจัยเคมีและกายภาพ

วิจัยการเผาไหม้

การทดสอบทางด้านเครื่องยนต์และยานยนต์

วิจัยปิโตรเคมีและกระบวนการ
วิจัยสิ่งแวดล้อม
วิจัยตลาด
บริการที่ปรึกษาวิจัยวิเคราะห์และทดสอบ
ที่ตั้ง

วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันวิจัยและเทคโนโลยีระดับสากลด้านปิโตรเลียมและปิโตรเคมี มีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางของ ปตท. และบริษัทในเครือ เพื่อให้สามารถสร้างมูลค่ารวมสูงสุด

ภารกิจ

วิจัยและพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม และปิโตรเคมี กระบวนการผลิต พลังงานทดแทน เทคโนโลยีที่เหมาะสม สิ่งแวดล้อม การตลาด การบริการ และภาพพจน์ของ ปตท. และบริษัทในเครือ เพื่อให้เป็นผู้นำด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม เหมาะสมกับการใช้งานในประเทศ และมีประสิทธิภาพสูง โดยคำนึงถึงต้นทุนการผลิต เพื่อสามารถแข่งขันในตลาด ตลอดจนสนองนโยบายด้านพลังงานของรัฐ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน องค์กร และประเทศชาติโดยรวม

วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงและหล่อลื่น สร้างสรรค์คุณภาพ เพิ่มความแข็งแกร่งให้ธุรกิจ สถาบันวิจัยฯ มีขอบข่ายการวิจัยและพัฒนาที่ครอบคลุมกว้างขวางทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักด้านผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ทั้งเชื้อเพลิงและหล่อลื่นชนิดต่างๆ ที่ใช้กับยานยนต์และเครื่องจักรอุตสาหกรรม โดยการค้นคว้าสรรหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ระดับสูงมาประยุกต์ใช้ ในการวิเคราะห์ วิจัย ทดสอบ เพื่อพัฒนาและแก้ปัญหาผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต รวมถึงวิจัยการเผาไหม้ การสึกหรอ ผลกระทบของผลิตภัณฑ์ต่อเครื่องยนต์และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์คุณภาพ สร้างประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ในราคาที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของตลาดและการดำเนินธุรกิจให้กับ ปตท. และบริษัทในเครือ

ขณะเดียวกัน สถาบันวิจัยฯ ยังทำการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เสริม (Non-Oil Product) ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ สร้างความหลากหลายครบวงจร เสริมความแข็งแกร่งให้กับการแข่งขัน

และการดำเนินกลยุทธ์ทางการตลาดยิ่งขึ้น รวมทั้งทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาพลังงานทดแทนจากทรัพยากรในประเทศที่ไม่ก่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการพึ่งพาพลังงานจากต่างประเทศ ค่าใช้จ่ายในการนำเข้าและช่วยรักษาคุณภาพอากาศและสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ก๊าซธรรมชาติในภาคอุตสาหกรรมและยานยนต์ การใช้น้ำมันเชื้อเพลิงผสมแอลกอฮอล์ โดยนำผลิตผลทางการเกษตรมาผลิตแอลกอฮอล์และผสมในน้ำมันเชื้อเพลิง เพื่อให้ได้ ก๊าซโซฮอล์และปาล์มดีเซล รวมทั้งทำวิจัยด้านอนุรักษ์พลังงานในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อลดค่าใช้จ่ายและใช้พลังงานได้อย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพสูงสุด

การลงทุนในต่างประเทศ

ปตท. ได้ดำเนินการลงทุนในต่างประเทศโดยสร้างเครือข่ายการจัดหาและค้าผ่านผู้ร่วมทุนที่มีศักยภาพในประเทศเพื่อนบ้าน และกลุ่มประเทศแถบเอเชีย ได้แก่

สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม - บริหารจัดการบริษัท Vietnam LPG จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง ปตท. กับบริษัท Petrovietnam Gas ในสัดส่วน 45 : 55 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่เมือง Dong Nai เพื่อดำเนินธุรกิจจำหน่ายก๊าซหุงต้มในประเทศเวียดนาม

กัมพูชา - กัมพูชา ปตท. ถือหุ้น 100% ในบริษัท ปตท. (กัมพูชา) จำกัด (ปตท.) ดำเนินธุรกิจจัดหาและให้บริการส่งมอบผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม ปตท. ในประเทศกัมพูชา โดยผ่านช่องทางการจำหน่ายดังนี้

1. ให้บริการเติมน้ำมันเครื่องบิน ผ่านสนามบินานาชาติพนมเปญ และเสียมเรียบ
2. ให้บริการส่งน้ำมันดีเซล น้ำมันเตา และหล่อลื่นให้กับโรงงานอุตสาหกรรม
3. ขายปลีกน้ำมันผ่านสถานีบริการน้ำมัน ปตท. จำนวน 6 แห่ง
4. ขายส่งผ่านผู้ค้าส่ง และบริษัทน้ำมัน ผ่านคลังน้ำมันเรียม

บริษัท ปตท. (กัมพูชา) จำกัด ถือว่าเป็นบริษัทในเครือแห่งแรกของ ปตท. ในต่างประเทศ ที่ผ่านการรับรองในการบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO9001:2000) และระบบความปลอดภัย อาชีวอนามัย (OHSAS18001:1999)

ลาว - ปตท. ดำเนินธุรกิจการค้าชายแดนและค้าส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมให้กับบริษัทน้ำมัน และโรงบรรจุก๊าซต่างๆ พร้อมทั้งบริการจัดการ บริษัทหัวของการค้า จำกัดดำเนินธุรกิจค้าปลีกและค้าส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมใน สปป.ลาว

พม่า - ปตท. ดำเนินการค้าชายแดน และค้าส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมให้กับกระทรวงพลังงานพม่าเพื่อความมั่นคงของประเทศ

มาเลเซีย - บริหารและจัดการบริษัท Keloil-PTT LPG Sdn. Bhd. ตั้งอยู่ในรัฐกลันตัน ซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนในสัดส่วน 40 : 60 เพื่อดำเนินธุรกิจ LPG ในประเทศมาเลเซีย

ฟิลิปปินส์ - บริหารและจัดการบริษัท PTT Philippines, Inc.บริหารสถานีบริการจำนวน 13 แห่งบนเกาะลูซอน รวมทั้งบริหารจัดการกลุ่มบริษัทร่วมทุนระหว่าง ปตท. กับบริษัท Coastal Aruba Refining Company (Elpaso) ซึ่งดำเนินธุรกิจการตลาดและการค้าปิโตรเลียมในประเทศฟิลิปปินส์และภูมิภาคเอเชีย

ฮ่องกง - ให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน ณ สนามบินนานาชาติ Chek Lap Kok

สิงค์โปร์ - ปตท. ทำธุรกิจปิโตรเลียมและการทำการค้าสากลระหว่างประเทศ (out-out trading)

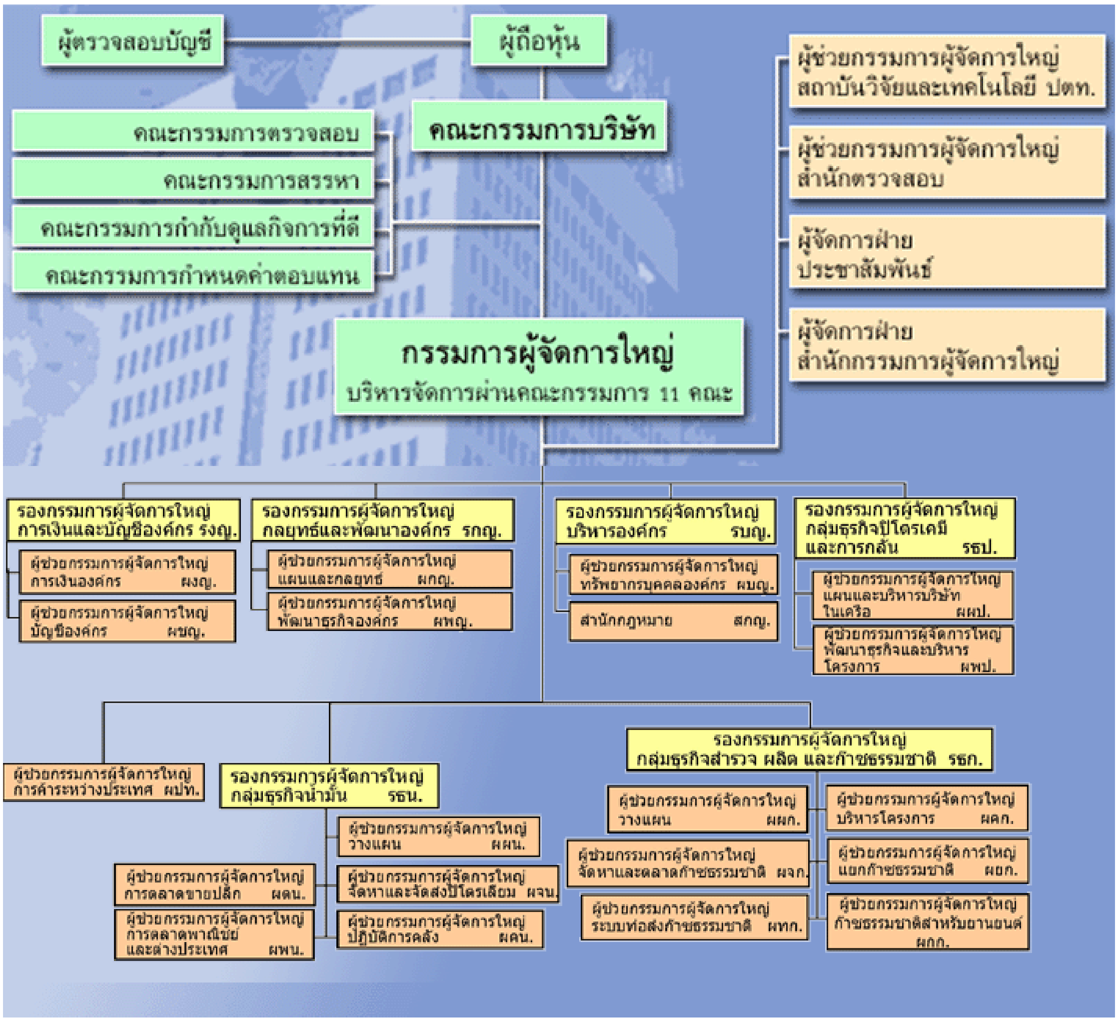
โครงการในอนาคต

แผนการลงทุนในอนาคตของ ปตท. ส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นการลงทุนในกลุ่มธุรกิจก๊าซธรรมชาติ ซึ่งเป็นการลงทุนในโครงการขนาดใหญ่เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ และเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของความต้องการใช้ก๊าซธรรมชาติ ซึ่งขยายตัวตามภาวะเศรษฐกิจ เนื่องจากก๊าซธรรมชาติส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้า ซึ่งประมาณการว่าความต้องการใช้ไฟฟ้าในช่วง 5 ปีข้างหน้า (2550-2554) จะมีความต้องการเฉลี่ยเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 5.6 ต่อปี ดังนั้น ปตท.จึงต้องวางแผนการจัดหาก๊าซธรรมชาติให้เพียงพอทั้งจากภายในประเทศและจากต่างประเทศ รวมถึงลงทุนในระบบเครือข่ายท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป็นไปตามแผนแม่บทระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติฉบับที่ 3 ซึ่งใช้เป็นกรอบในการลงทุนก่อสร้างระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติทั้งในทะเลและบนบกจำนวนรวม 11 โครงการ เช่น โครงการท่อ

ส่งก๊าซธรรมชาติเส้นที่ 3 โครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติไทรน้อย-โรงไฟฟ้าพระนครเหนือและพระนครใต้ เป็นต้น ทั้งนี้จะทำให้ ปตท. มีความสามารถในการส่งก๊าซฯ ในทะเลและบนบกเพิ่มขึ้นอีก 1,900 และ 2,300 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวันตามลำดับ โดยโครงการต่าง ๆ ตามแผนแม่บทฯ จะมีผลตอบแทนการลงทุนในส่วนของทุนตลอดอายุโครงการ (Internal Rate of Return on Equity, IRROE) ร้อยละ 16

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับก๊าซธรรมชาติและเกิดประโยชน์สูงสุดตลอดสายผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเป็นการสนับสนุนการขยายธุรกิจปิโตรเคมีจากขั้นต้นสู่ขั้นกลางและขั้นปลาย ปตท.จึงมีแผนการลงทุนโครงการโรงแยกก๊าซอีเทน และโครงการโรงแยกก๊าซธรรมชาติ หน่วยที่ 6 ขนาดกำลังผลิต 800 ล้านลูกบาศก์ฟุตต่อวัน (โดยมีอัตราผลตอบแทนการลงทุนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 15) เพื่อผลิตก๊าซอีเทนสำหรับเป็นวัตถุดิบให้กับโครงการอีเทนแครกเกอร์ขนาด 1,000,000 ตันต่อปี ของบริษัท พีทีที โพลีเอทิลีน จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ร่วมลงทุนระหว่าง ปตท.กับบริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบันควบรวมกิจการกับบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด (มหาชน) ภายใต้ชื่อบริษัทใหม่ว่า บริษัท ปตท.เคมิคอล จำกัด (มหาชน) และสนับสนุนการขยายธุรกิจปิโตรเคมีของบริษัทในกลุ่มไปยังธุรกิจปิโตรเคมีขั้นปลายด้วย นอกจากนี้ ปตท.ได้ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้ก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์ (Natural Gas for Vehicle หรือ NGV) เนื่องจากก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงที่สะอาดและไม่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

โครงสร้างการจัดการองค์กร



คณะกรรมการ

รายชื่อ

1. นาย พรชัย รุจิประภา	ประธานกรรมการ
2. นายโอฬาร ไชยประวัติ	กรรมการอิสระ และประธานกรรมการตรวจสอบ
3. นายสุชาติ ธาดาธำรงเวช	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และประธานกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. คุณหญิง ชฎา วัฒนศิริธรรม	กรรมการอิสระ กรรมการตรวจสอบ และกรรมการกำหนดค่าตอบแทน
5. นาย อำพน กิตติอำพน	กรรมการอิสระ กรรมการสรรหา และ ประธานกรรมการกำหนดค่าตอบแทน
6. นางพรรณี สถาวโรดม	กรรมการและกรรมการกำหนดค่าตอบแทน
7. นายจักรมณฑ์ ผาสุกวนิช	กรรมการอิสระ และประธานกรรมการสรรหา
8. นางพันธ์ทิพย์ สุรทิณฑ์	กรรมการและกรรมการสรรหา
9. พลเอก สมทัต อัตตะนันท์	กรรมการอิสระ และกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
10. ม.ล. ปาณสาร หัสดินทร	กรรมการอิสระและกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี
11. พลเอก อภิชาติ เพ็ญกิตติ	กรรมการอิสระ
12. คุณพรทิพย์ จาละ	กรรมการอิสระ
13. นายพรายพล คุ้มทรัพย์	กรรมการอิสระ
14. นายเมตตา บันเทิงสุข	กรรมการ
15. นายประเสริฐ บุญสัมพันธ์	กรรมการและเลขานุการ

ผู้บริหาร

ผู้บริหาร ปตท.

	1. นายประเสริฐ บุญสัมพันธ์	กรรมการผู้จัดการใหญ่
	2. นายอนนต์ สิริแสงทักษิณ	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่กลยุทธ์ และพัฒนาองค์กร
	3. นายทรงวุฒิ ชินวัตร	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารองค์กร
	4. นายพิชัย ชุณหวชิร	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่การเงิน และบัญชีองค์กร
	5. นายชัยวัฒน์ ชูฤทธิ์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน
	6. นายจิตรพงษ์ กว้างสุขสถิตย์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มธุรกิจสำรวจ ผลิต และ ก๊าซธรรมชาติ
	7. นายปรัชญา ภิญญาวัธน์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มธุรกิจปิโตรเคมีและการกลั่น

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในปัจจัย 6 ด้าน ของการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

คำแนะนำสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) ให้ตรงตามเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ :

1. ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของท่าน และผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะในส่วนของการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ข้อมูลที่ท่านกรุณาให้มานี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับที่สุด

<u>แบบสอบถาม</u>

ความพึงพอใจในปัจจัย 6 ด้าน ของการปฏิบัติงานของพนักงาน Outsourcing บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

<u>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</u>

คำชี้แจง : กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) ให้ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ (ปี)

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20-25 ปี
( ) 26-30 ปี ( ) 31-35 ปี
( ) 36-40 ปี ( ) 41-45 ปี
( ) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด ( ) สมรส
( ) หย่าร้าง ( ) แยกกันอยู่

4. ประสบการณ์ในการทำงาน (ปี)

( ) ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 1-3 ปี
( ) 4-6 ปี ( ) 7 ปี ขึ้นไป

5. วุฒิการศึกษาในปัจจุบัน

( ) ม. 6 หรือเทียบเท่า ( ) อนุปริญญา หรือเทียบเท่า
( ) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาโท
( ) ปริญญาเอก

6. อัตราเงินเดือน

( ) ต่ำกว่า 6,000 บาท ( ) 6,001-9,000 บาท

( ) 9,001-12,000 บาท ( ) 12,001-15,000 บาท

( ) 15,001-18,000 บาท ( ) 18,001-21,000 บาท

( ) 21,001 บาทขึ้นไป

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ลักษณะแบบสอบถามส่วนนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นข้อความและส่วนที่แสดงระดับความคิดเห็นที่มีต่อข้อความ กรุณาอ่านข้อความด้านซ้ายและพิจารณาดูว่า ข้อความแต่ละข้อความนั้น ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็นท้ายข้อความที่อยู่ด้านขวามือ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 36 ข้อ กรุณาให้ความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุดและให้ครบทุกข้อ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ก. สภาพการทำงาน 1. จำนวนพนักงานในหน่วยงานของท่านสมดุลกับปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย					
2. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือหรือเครื่องใช้รวมทั้งหนังสือเพียงพอในการทำงาน					
3. การเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับการปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็ว					
4. หน่วยงานของท่านมีแสงสว่าง อุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน					

5. การจัดเวลาปฏิบัติงานและการจัดวันหยุดที่ดำเนินอยู่ขณะนี้มีความเหมาะสมดี					
6. ท่านมีเวลาพักระหว่างการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมดี					
7. ท่านมีโอกาสได้ปฏิบัติงานตรงกับความถนัดและความสนใจ					
8. ท่านมีความเต็มใจและพอใจในการปฏิบัติงานขณะที่ทำอยู่					
<u>นโยบายและบริหารงาน</u> 9. ท่านได้รับทราบนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของบริษัท โดยสม่ำเสมอ					
10. ท่านสามารถปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นโดยบริษัทด้วยความเต็มใจ					
11. บริษัทได้กำหนดหน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบให้ท่านชัดเจน					
12. บริษัท มีเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างเหมาะสม					
13. การบริหารงานในทางปฏิบัติของบริษัทเป็นที่พอใจของท่าน					
14. การใช้กฎระเบียบในการปกครองและบริหารงานมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม					
<u>การปกครองบังคับบัญชา</u> 15. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงาน					
16. ท่านมีความพอใจในความสามารถเชิงการปกครอง บังคับบัญชาและการควบคุมของผู้บังคับบัญชา					

17. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยดี					
18. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่เอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพด้านต่าง ๆ ของท่าน					
19. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจและส่งเสริมให้ท่านพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า					
20. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้					
21. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานได้อย่างอิสระ					
22. เมื่อท่านปฏิบัติงานดี ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยยกย่อง และให้เกียรติในความสามารถ					
23. ผู้บังคับบัญชาให้ความอบอุ่นและความเป็นกันเองกับท่าน					
24. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมแก่ท่านในการมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบในการขึ้นเงินเดือน					
<u>**เงินเดือนและสวัสดิการ**</u> 25. เงินเดือนที่ท่านได้รับสมดุลกับปริมาณงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของท่าน					
26. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับในขณะนี้					
27. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสวัสดิการในขณะปฏิบัติอย่างเหมาะสมดี					
28. หน่วยงานของท่านได้จัดให้มีเงินเพื่อเป็นสวัสดิการสำหรับกู้ยืมเมื่อมีความจำเป็นหรือฉุกเฉินได้อย่างสะดวก					

<u>โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</u> 29. ท่านมีโอกาสในการได้รับการขึ้นเงินเดือน หากท่านเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน					
30. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม					
31. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม					
32. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานข้างนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส					
33. ท่านได้รับการอบรมฟื้นฟูความรู้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ					
<u>ความมั่นคงในงาน</u> 34. บริษัทที่ท่านทำงานอยู่ จัดเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง					
35. ท่านได้ทำงานตรงกับความถนัด ความสนใจ และได้รับความเป็นธรรม ความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
36. บริษัทให้ความมั่นคงกับผู้ปฏิบัติงานมานาน					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาวธัญญารัตน์ วิบูลย์ศิริภากร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจสาขาการจัดการ ทรัพยากรณ์มนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการเงิน ห.จ.ก.เรืองสุกใส จำกัด
ที่อยู่ปัจจุบัน	246/2 ถนนวารีสวัสดิ์ ตำบลปากพนังฝั่งตก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80141