

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

Job Satisfaction of employee of PTT Public Co.,Ltd



เลขหมึก.....
เลขทะเบียน..... 45027
วัน, เดือน, ปี..... 17 ส.ค. 2546

เสนอ

b.....
i.....

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2545
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	:	นายวัชร การมานะกิจกุล
ระดับการศึกษา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	:	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา

ด้วยสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจปิโตรเลียมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นสภาวะเศรษฐกิจ ความต้องการด้านพลังงาน นโยบายการเปิดการค้าเสรี คู่แข่งขันที่มีความเข้มแข็งมากขึ้น ตลอดจนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จึงมีนโยบายแปรรูปองค์กรโดยมุ่งเน้นความเข้มแข็งทางธุรกิจ สถานะทางการเงินและบุคลากรให้สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้กับบริษัทเอกชน ทั้งนี้บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อรองรับการบริหารจัดการธุรกิจสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและแก้ไขข้อบกพร่องของโครงสร้างเดิม จากการปรับปรุงกระบวนการและปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรดังกล่าวมีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง เช่น การปรับตัวเพื่อเรียนรู้งานใหม่ การได้รับงานที่ไม่พอใจ การเพิ่มชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้น จากสาเหตุดังกล่าวอาจทำให้พนักงานแสดงความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ เช่น การทุ่มเทเวลาให้กับงานลดลง การปฏิบัติงานไม่เต็มความรู้ความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคทำให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับ 3 ถึงระดับ 9 ด้วยวิธีตอบแบบสอบถามจำนวน 353 คน ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี ช่วงระดับงาน 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 ปีขึ้นไป และมีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 25,001 - 40,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจระดับมากในการปฏิบัติงานดังนี้ ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางในการปฏิบัติงานได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวมพบว่าเพศ อายุ ระดับเงินเดือน มีผลกับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับวุฒิการศึกษามีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ระดับงานมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะคือ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านนโยบายและการบริหารองค์กร เนื่องจากพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในขณะที่ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ พบว่าอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรหมั่นสำรวจความพึงพอใจและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่สูงขึ้นต่อไป



ABSTRACT

Title : Job Satisfaction of Employee of PTT Public Co.,Ltd.
Student : Mr. Watchara Karnmanakijkul
Level of Study : Master of Business Administration
Major : Business Administration
Advisor : Assistant Professor Apisit Kaewcha

The business environment in the petrochemical industry has changed due to rapid economy, energy consumption, globalization policies, competitive companies, social responsibilities and environmental concerns. PTT Public Company Limited or PTT was established on October 1, 2001 as a result of the Coporatization of Petroleam Authority of Thailand, the predecessor. PTT was determined to operate energy and petroleam business in an efficient manner to compete with multinational companies and to yield maximum benefits for both shareholders and stakeholders. Furthermore, PTT has changed business processes and the organization structure to manage business in accordance with corporate strategies, to increase business efficiency ,and to improve the old organization structure. Because of business change, the employees have adapted to new work condition for sample new job assignment, increasing working-hours. These may decrease in job satisfaction so the employees may have less work dedication, and effect to business efficiency and effectiveness. The objectives of this study are to determine the job satisfaction level of PTT employees. This study collected data from the employees leveled at 3 to 9 during July 2002 to August 2002 by using questionnaires which included 353 samples.

The results revealed that most of the samples were women aged between 30 – 39 years old, graduated in bachelor degree, worked at level 7 and started working at least 16 years and had salary ranged from 25,001 – 40,000 Baht. Furthermore, the samples had opinion in work satisfaction level from factors as follows : The level was high in work and responsibilities, achievement and recognition. The level was medium

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิพนธ์ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาระดับปริญญาตรี และรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการการศึกษาระดับปริญญาโทให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการรวบรวมเอกสารเพื่อส่งอาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบคุณบิดามารดา ผู้กรอกแบบสอบถามและเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการทำการศึกษาอิสระในครั้งนี้

วัชระ การมานะกิจกุล

25 สิงหาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
สมมติฐานของการศึกษา	6
วิธีการศึกษา	7
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	12
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการจูงใจ	12
องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	19
บทที่ 3 บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	21
วิสัยทัศน์และพันธกิจบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	21
โครงสร้างองค์การบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	22
กิจกรรมเพิ่มผลผลิตบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	24
กิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อสังคมบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	25
ลักษณะการประกอบธุรกิจบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	26
ปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	27
การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	28
ปี พ.ศ. 2542 – 2544	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	36
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	40
การทดสอบสมมติฐาน	51
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	79
สรุป	79
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	85
ประวัติผู้เขียน	90



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนพนักงานแยกตามระดับงาน	7
2	จำนวนตัวอย่างแยกตามระดับงาน	8
3	งบดุลบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2542 – 2544	29
4	งบกำไรขาดทุนบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2542 – 2544	33
5	เพศของกลุ่มตัวอย่าง	36
6	อายุของกลุ่มตัวอย่าง	37
7	วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	38
8	ระดับงานของกลุ่มตัวอย่าง	38
9	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง	39
10	ระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง	40
11	ความพึงพอใจของพนักงานด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	41
12	ความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ	43
13	ความพึงพอใจของพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	44
14	ความพึงพอใจของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน	45
15	ความพึงพอใจของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	46
16	ความพึงพอใจของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	48
17	ความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	49
18	ความพึงพอใจของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	50
19	เพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	52
20	อายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	57
21	วุฒิการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	61
22	ระดับงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท.	66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ **จำกัด (มหาชน)** ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่		หน้า
23	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	71
24	ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	75



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์	14
2	โครงสร้างองค์การบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	23



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ด้วยสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจปิโตรเลียมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ไม่ว่าจะเป็นสถานะเศรษฐกิจ ความต้องการด้านพลังงาน นโยบายการเปิดการค้าเสรี คู่แข่งขันที่มีความเข้มแข็งมากขึ้น ตลอดจนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) จึงมีนโยบายแปรรูปองค์การโดยมุ่งเน้นความเข้มแข็งทางธุรกิจ สถานะทางการเงินและบุคลากรให้สามารถอยู่รอดและแข่งขันได้กับบริษัทเอกชนและบริษัทข้ามชาติ โดยมีหลักการสำคัญที่ว่า ปตท. จะคงอยู่ในธุรกิจปิโตรเลียมครบวงจร โดยมีธุรกิจน้ำมันและธุรกิจก๊าซธรรมชาติ เป็นธุรกิจหลัก ตลอดจนการดำเนินการธุรกิจต่อเนื่องในธุรกิจพลังงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การผลิตผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีทั้งสายโพลีเอทิลีนและอะโรมาติกส์ ปุ๋ยเคมี เป็นต้น กิจกรรมภายใต้กลุ่มธุรกิจ ปตท. จะดำเนินธุรกิจโดยมีการจัดการและการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีรูปแบบการบริหารการจัดการและการควบคุมภายในที่เหมาะสม มีความโปร่งใส มีคุณธรรมจริยธรรมและสามารถตรวจสอบได้ มีการพัฒนาระบบบริหารและการจัดการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์การ โดยสามารถเกื้อหนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสำหรับพนักงานทุกระดับงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพสู่ความเป็นมืออาชีพและพัฒนา ปตท. เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

จากหลักการและเหตุผลความจำเป็นที่กล่าวมาปตท. ได้ดำเนินการแปรรูปองค์การเป็นบริษัทมหาชน ตามแนวทางของ พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ ได้รับความสนับสนุนเห็นชอบจากรัฐบาล ทำให้การแปรรูปของปตท. เป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดและนำเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ในปลายปี พ.ศ. 2544 สามารถระดมทุนได้ 32,000 ล้านบาท จากการขายหุ้น 920 ล้านหุ้น ได้รับความสนใจจากสถาบันทั้งในและต่างประเทศอย่างเกินความคาดหมาย มีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าประเทศเป็นมูลค่า 10,000 ล้านบาท ซึ่งนอกจากจะทำให้ บมจ.ปตท. มีความแข็งแกร่งทางการเงินแล้ว ยังมีส่วนช่วยฐานะการเงินของประเทศอีกด้วย จากการระดมทุนที่ได้ส่วนที่เป็นหุ้นเพิ่มทุน 750 ล้านหุ้นคิดเป็นมูลค่าประมาณ 26,000 ล้านบาท บมจ.ปตท. จะนำไปใช้ในการลงทุนโครงการต่าง ๆ และบางส่วนจะนำไปใช้หนี้ที่มีอยู่เดิม

บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ได้มีการปรับปรุงกระบวนการและปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การใหม่ในการแปรรูปองค์การเป็นบริษัทมหาชน เพื่อรองรับการบริหารจัดการธุรกิจสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์การ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และแก้ไขข้อบกพร่องของโครงสร้างเดิม เนื่องจากโครงสร้างเดิมไม่สอดคล้องกับกลยุทธ์หลักและแนวทางการรูปแบบรวมกิจการ กลไกการกำหนดและถ่ายทอดนโยบายทิศทางองค์การไม่ชัดเจน มีหน่วยงานสนับสนุนที่เหมือนกันในทุกหน่วยธุรกิจซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า รวมถึงขั้นตอนกระบวนการและโครงสร้างของหน่วยงานไม่สามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้า

จากการปรับปรุงกระบวนการและปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การใหม่ดังกล่าวมีผลกระทบกับพนักงานโดยตรง เช่น การทำงานมากขึ้น การปรับตัวเพื่อเรียนรู้งานใหม่ที่ได้รับมอบหมาย การได้รับงานที่ไม่ถูกใจ การเพิ่มชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้น การทำงานที่มีการตรวจสอบมากขึ้น แรงกดดันจากผู้บริหารที่มุ่งประโยชน์เชิงธุรกิจและผลประโยชน์ของพนักงานที่ลดลง จากสาเหตุดังกล่าว อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ เช่น การทุ่มเทเวลาให้กับงานลดลง การปฏิบัติงานไม่เต็มความรู้ความสามารถ ความตั้งใจและเอาใจใส่ในงานลดลง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรค ซึ่งส่งผลทำให้ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างความเข้าใจและสื่อความกับพนักงานตลอดจนถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และส่งผลอันจะนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปตท.จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกับพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 353 คน ตั้งแต่ระดับงาน 3 ถึงระดับงาน 9 ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มที่มีความสำคัญและมีจำนวนมากที่สุดในองค์กร ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากการได้รับการสนองตอบความต้องการทั้งในด้านรางวัลและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจและตั้งใจในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทและระดับเงินเดือน

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีแบบสองปัจจัยของเฮอริทเบิร์ก (Herzberg 's factor) สำหรับการศึกษานี้ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ลักษณะงานและความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงานและนโยบายและการบริหารองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำของบริษัท ปตท.จำกัด(มหาชน) กลุ่มธุรกิจสำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน กลุ่มธุรกิจก๊าซและกลุ่มธุรกิจปิโตรเคมี

พนักงานระดับ 3 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ามาทำงาน การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

พนักงานระดับ 4 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ามาทำงาน การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและมีเงินเดือนเฉลี่ยที่สูงกว่าระดับ 3 ขึ้นไป

พนักงานระดับ 5 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ามาทำงาน การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีเงินเดือนเฉลี่ยที่สูงกว่าระดับ 4 ขึ้นไป

พนักงานระดับ 6 หมายถึง พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในระดับ 5 อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไปและมีเงินเดือนเฉลี่ยที่สูงกว่าของระดับ 5 ขึ้นไป

พนักงานระดับ 7 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานในระดับ 6 อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไปและมีเงินเดือนเฉลี่ยที่สูงกว่าของระดับ 6 ขึ้นไป

พนักงานระดับ 8 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานในระดับ 7 อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไปและมีเงินเดือนเฉลี่ยที่สูงกว่าของระดับ 7 ขึ้นไป

พนักงานระดับ 9 หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานในระดับ 8 อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไปและมีเงินเดือนเฉลี่ยที่สูงกว่าของระดับ 8 ขึ้นไป

การตรวจเอกสาร

ภัทรพร (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิสซิส (ไทยแลนด์) จำกัด จากกลุ่มประชากรคือพนักงานบริษัทลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิส(ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 97 ชุด ผลการศึกษาสรุปได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิวิศน์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ศูนย์ธุรกิจธนาคารกรุงเทพ จำกัด จากกลุ่มประชากร 127 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ธุรกิจมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก การศึกษาในแต่ละด้านพบว่าด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ ในขณะที่ด้านลักษณะงานและด้านความสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานพบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานพบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อนุชา (2543) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานธนาคารดีบีเอสไทยท努 จำกัด(มหาชน) ต่อการปรับเปลี่ยนเป็นธนาคารร่วมทุนต่างชาติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารดีบีเอสไทยท努 จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 280 คน ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของพนักงานต่อนโยบายของธนาคารภายหลังจากที่มีการปรับเปลี่ยนองค์กรนั้น กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมากกว่าร้อยละ 50 เห็นด้วยกับนโยบายใหม่ที่ออกมาของธนาคาร และระบบขั้นตอนในการปฏิบัติงานขององค์กรภายหลังจากที่มีการปรับเปลี่ยน เช่น งานที่รับผิดชอบ ตรงกับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เหมาะสมกับบุคลิกภาพมากขึ้น เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดเห็นเพิ่มขึ้น ทำทายความสามารถเพิ่มมากขึ้น ใช้ระยะเวลาในการทำงานต่อชิ้นน้อยลง การทำงานเป็นไปตามความคาดหวังมากขึ้น คุณภาพของเนื้องานหรือผลงานนำเสนอดีขึ้น รวมทั้งเพื่อนร่วมงานให้ความมั่นใจและความร่วมมืออย่างดีเพิ่มขึ้น จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับทัศนคติต่อระบบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยด้านอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานภายหลังจากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่อง การทำงานเป็นไปตามความคาดหวัง โดยเมื่อมีอายุงานมากขึ้นจะพบว่าการทำงานเป็นไปตามความคาดหวังน้อยลง สำหรับผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและสิ่งที่จะเกิดขึ้นภายหลังมีการปรับเปลี่ยนเป็นธนาคารร่วมทุนต่างชาติ เมื่อพิจารณาถึงปัญหาที่พนักงานให้ความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 เรียงจากมากไปน้อย คือ การลดจำนวนพนักงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการดำเนินงานขององค์กร การลดสวัสดิการ เงินเดือนหรือโบนัสและปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ ตามลำดับ

พุทธรักษา (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนงานวิศวกรรม บริษัทโซนี่เซมิคอนดัคเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 90 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนงานวิศวกรรม มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระดับปานกลาง จากปัจจัยจูงใจทั้งสิ้น 8 ปัจจัย พบว่ามีระดับความพึงพอใจมาก 3 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนในด้านที่เหลือ 5 ด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่ำสุดในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้ยังพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละด้าน มีผลต่อความพึงพอใจดังนี้ เพศมีผลต่อความพึงพอใจในด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความมั่นคงในการทำงาน อายุมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในอาชีพและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการและด้านนโยบายและการบริหาร ระดับเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือและด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

สุวิธสา (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภัตตาคารอาหารทะเล ในพื้นที่ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานในภัตตาคารอาหารทะเล ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไปและมีระดับหัวหน้างานประมาณ 2 ใน 5 ของพนักงานทั้งหมด พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 1 ปี ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 มีจำนวนประมาณครึ่งหนึ่ง และทำหน้าที่พนักงานบริการ 3 ใน 5 ของพนักงานทั้งหมด เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแล้ว พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการยกย่องนับถือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านสภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และระดับความพึงพอใจน้อยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับ

สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับเงินเดือนมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปตท.จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ระดับงาน 3 ถึงระดับงาน 9 ซึ่งมีจำนวนพนักงาน 2,867 คน จึงใช้การสุ่มจำนวนตัวอย่างโดยคำนวณจากตารางสำเร็จของ Taro Yamane ซึ่งนิยมใช้กับข้อมูลประเภทวัดระดับช่วงมาตรา ที่จะนำมาใช้ในการวัดระดับทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ในการศึกษาครั้งนี้ (ชัยสิทธิ์, 2540:18-31) โดยคิดจากจำนวนประชากร 3,000 คน มีระดับความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดได้ไม่เกินร้อยละ 5 จากการเปิดตารางได้จำนวนตัวอย่าง 353 ตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้สามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จึงได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมีสมมติฐานว่าประชากรที่อยู่ในชั้นภูมิเดียวกันมีความคล้ายคลึงกันและมีความแตกต่างกันในแต่ละชั้นภูมิ โดยมีชั้นภูมิทั้งหมด 5 ชั้น แบ่งตามจำนวนประชากร (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานแยกตามระดับงาน

ระดับงาน	จำนวน(คน)
3	134
4	86
5	357
6	540
7	818
8	557
9	375
รวม	2,867

เอกสารที่มา: (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2544) การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทุกชั้นภูมิและสามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จึงสุ่มเลือกตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิโดยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนตัวอย่างแยกตามระดับงาน

ระดับงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง(คน)
3	134	5	18
4	86	3	11
5	357	12	42
6	540	19	67
7	818	29	102
8	557	19	67
9	375	13	46
รวม	2,867	100	353

ขั้นตอนที่ 2 ทำสลากแบบไม่ใส่คืน (Simple Random Sampling without Replacement) เป็นชื่อพนักงานจำนวน 2,867 ชุดแยกตามระดับงาน และสุ่มหยิบขึ้นมาให้ได้ตามสัดส่วนจนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่กำหนดไว้ข้างต้น

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จัดลำดับขั้นการศึกษาเป็น 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาจากแหล่งทุติยภูมิ(Secondary Data) ซึ่งมีผู้ศึกษาค้นคว้าและวิจัย ได้แก่ ข้อมูลเอกสารอ้างอิง รายงานการวิจัย เอกสารทางราชการ วารสาร รายงานประจำปี วิทยานิพนธ์ และภาคินพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาจากแหล่งปฐมภูมิ(Primary Data) โดยการวิจัยภาคสนาม(Field Survey) เป็นข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างประชากร โดยการใช้แบบสอบถาม(Questionnaire Schedules) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นโดยพิจารณาจากกรอบแนวคิด และกำหนดตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตทางการศึกษา โดยลักษณะแบบสอบถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือนของผู้ตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยศึกษาจากปัจจัยเชิงจิตด้านต่างๆ คือ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน สัมพันธภาพในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงานและนโยบายและการบริหารองค์การ

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนสามารถวิเคราะห์และแปลความหมายแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลที่สนใจเพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ความถี่ (Frequency) เป็นสัดส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาในเรื่องลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ โดยใช้ลิเคิท (Likert Scale) โดยมีระดับคะแนนในการวัดความพึงพอใจ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน

ระดับความพึงพอใจมาก 4 คะแนน

ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อย 2 คะแนน

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ มีวิธีการคำนวณขอบเขตคะแนนของความพึงพอใจไว้ในแต่ละระดับดังนี้

$$\begin{aligned} (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} &= (5-1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 – 5.00
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 – 4.20
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 – 3.40
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.60
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80

ในการแบ่งระดับทัศนคติแบบลิเคิท (Likert Scale) นี้ เป็นการแบ่งระดับทัศนคติให้เป็นข้อมูลประเภทระดับมาตรา (Interval Scale) มีคุณสมบัติเชิงตัวเลขที่มีระยะห่างแต่ละหน่วยเท่ากัน จึงสามารถบวกลบและคำนวณหาค่าเฉลี่ยได้ (ชัยสิทธิ์, 2540 : 18-31)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจและใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้สถิติไคร้สแควร์ (Chi – Square) ซึ่งข้อมูลอาจเป็นสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) หรือสเกลอันดับ (Ordinal Scale) (กัลยา, 2543 : 366-367) เพื่อทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ 2 ตัวแปรระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การกำหนดตัวแปร

โดยการศึกษาตามทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Factor) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 วุฒิการศึกษา
- 1.4 ระดับงาน
- 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารลับระดับเงินเดือน การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

- 2.1 ลักษณะงานและความรับผิดชอบ
- 2.2 ความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ
- 2.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ
- 2.4 ความมั่นคงในการทำงาน
- 2.5 สัมพันธภาพในการทำงาน
- 2.6 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.8 นโยบายและการบริหารองค์การ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ดำเนินการรวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ โดยได้รวบรวมและสรุปนำมาเป็นกรอบแนวความคิดในการศึกษาประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการจูงใจ
3. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานของบุคคลในองค์กรจะมีประสิทธิภาพและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กร และผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นรวมถึงปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการจูงใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในงานนั้นมีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้หลายท่านดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Strauss and Sayles (1960) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงานนั้นสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจในงาน

Smith (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา สิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพูดได้อย่างจริงใจว่า เขามีความพึงพอใจในการทำงาน

Gilmer (1966) ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจงานเช่นเดียวกันกับความพึงพอใจก่อให้เกิดขวัญที่ดี ความพึงพอใจงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน ได้แก่ การจูงใจและองค์ประกอบภายนอก ได้แก่ รางวัล

Blum and Naylor (1968) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติด้านต่าง ๆ ซึ่งได้มาจากงานและปัจจัยสิ่งแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

โสภณ ทองปาน (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นระดับของความรู้สึกแต่ละคน ที่มีความรู้สึกในแง่บวกหรือลบต่องานที่ทำ เป็นการตอบสนองในความรู้สึกหรือในความคิดต่องานที่ตนเองทำ ต่อสถานที่ทำงาน รวมทั้งลักษณะกายภาพ เช่น ห้องทำงาน และอื่น ๆ และลักษณะทางสังคมเช่นหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

จากความหมายต่าง ๆ ของความพึงพอใจ ที่นักวิชาการหลายคนได้กล่าวมานั้นอาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีในแง่บวกหรือลบต่องานที่ทำ โดยถ้าผลงานออกมาดีแล้วจะมีผลสะท้อนกลับต่อความพอใจด้านบวก แต่ถ้าผลงานนั้นออกมาไม่สู้ดีจะมีผลสะท้อนกลับต่อความพอใจด้านลบ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierachy of Needs Theory)

มาสโลว์ (1954) กล่าวว่ามนุษย์เรามีสัญชาตญาณโดยธรรมชาติที่จะค้นหาสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ และจะพัฒนาไปเรื่อย ๆ ถึงแม้ว่าคนอื่นจะมองไม่เห็นก็ตาม ความสามารถของมนุษย์ที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาตนเองนี้เปรียบเสมือนกับเมล็ดพืช ซึ่งอาจจะอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมที่จะเจริญเติบโตเป็นต้นไม้ ก็สามารถมีชีวิตอยู่ได้และเจริญเติบโตต่อไป ชีวิตคนเราจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานก่อน แล้วจึงตอบสนองความต้องการขั้นอื่น ๆ ที่สูงขึ้นไป โดยมีการจัดลำดับขั้นของความต้องการดังนี้ (ภาพที่ 1)

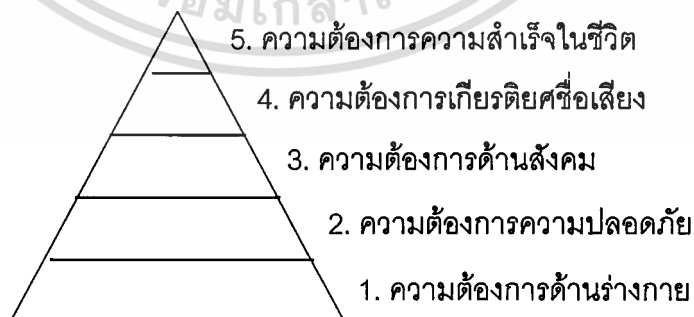
1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่ปรารถนาที่จะให้ตนเองได้รับปกป้องพิทักษ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตจากสิ่งแวดล้อมรอบๆตัว เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้อื่นและสังคมยอมรับ ร่วมคบหาสมาคมกับผู้อื่น ตลอดจนได้รับความเป็นมิตรและความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญตนเองว่ามีค่า มีความสามารถ มีชื่อเสียง เช่น ผู้ที่มีอำนาจ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นระดับของความต้องการขั้นสูงสุด ได้แก่ ความต้องการเจริญเติบโต ความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป โดยต้องอาศัยความสามารถทักษะและศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

ที่มา : (มาสโลว์ ,1954)

ทฤษฎีอิอาร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอร์เฟอร์นักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับแนวคิดความต้องการลำดับขั้นของมนุษย์ของมาสโลว์ ให้แบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. E = Existence Needs เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการอยู่รอดของมนุษย์ เทียบได้กับขั้นความต้องการทางร่างกายและความต้องการอยู่รอดปลอดภัย
2. R = Related Needs เป็นความต้องการที่จะสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเทียบได้กับขั้นของความต้องการด้านสังคมและความต้องการได้รับการยกย่อง
3. G = Growth Needs เป็นความต้องการที่ให้ตัวเองพัฒนาและก้าวหน้า เทียบได้กับขั้นความต้องการได้รับการยกย่องและความต้องการความสำเร็จตามความคิดของมาสโลว์

ทฤษฎี ERG มีข้อสมมติฐานสำคัญอยู่ 3 ประการ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง
2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (1959) กล่าวว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลที่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงานโดยไม่ได้คิดจะลาออกจากรานหรือหนีหยุดงาน และแรงจูงใจในการทำงานนั้นจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในสภาพการทำงานหรือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลให้เป็นไปในด้านบวกปัจจัยเหล่านั้นได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหา การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอันใดที่ส่งผลให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จเสร็จสิ้น

1.3 ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ทำพายุให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม

1.6 ความเจริญเติบโตในอนาคต (Growth) หมายถึง การได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถอย่างเต็มที่

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร ก็จะนำไปสู่ความไม่ชอบงานของบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นที่ ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationships with superior) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกันกับผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง อาชีพที่เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงสว่าง อากาศ เสียง ชั่วโมงทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationships with inferior) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในตำแหน่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และเกิดความไม่พึงพอใจกับงานในที่แห่งใหม่

2.9 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.10 เทคนิคการกำกับ (Supervision technique) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

ทฤษฎีความต้องการ (Acquired Needs Theory)

ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลีแลนด์ ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการประสบความสำเร็จของมนุษย์มีอยู่ 3 ประการประกอบด้วย

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากกว่าที่เคยทำ ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะดังนี้

1.1 จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย

1.2 ต้องการทราบความก้าวหน้าของงานแต่ละขั้นว่าจะจะเป็นไปตามที่กำหนดไว้เพียงใด

1.3 ต้องการควบคุมการดำเนินงานด้วยตนเอง

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง ความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือ

ควบคุมผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะดังนี้

- 2.1 เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ
- 2.2 พร้อมที่จะประโยชน์ของตนให้กับองค์กร
- 2.3 เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใดๆ

3. ความต้องการการผูกผัน (Need for Affiliation) หมายถึง ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการผูกผันจะมีลักษณะดังนี้

- 3.1 พยายามสร้างและรักษาความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ทางจิตใจ อย่างใกล้ชิดกับผู้อื่น
- 3.2 แสวงหาการมีส่วนร่วมในกลุ่มหรือองค์การ
- 3.3 อยากให้บุคคลอื่นชอบ

โดยทั่วไปแต่ละบุคคลจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในระดับที่แตกต่างกัน บุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ก็มีผลให้มีความต้องการที่แตกต่างกัน

ทฤษฎีจูงใจใฝ่คุณธรรม (Equity Theory of motivation)

ทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่าทุกคนต้องการได้รับการปฏิบัติต่อตนด้วยดีด้วยความยุติธรรม และหวังว่าจะได้รับค่าแรง ค่าจ้างรางวัล ผลตอบแทน ที่เป็นธรรมเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ได้ทุ่มเทกับงาน เมื่อพนักงานผู้ใดมีความรู้สึกที่ได้รับค่าจ้างไม่เป็นธรรม พนักงานจะเริ่มลดความสามารถการทำงานเพื่อทำให้เข้าสู่ระดับความยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนั่นเอง ขณะเดียวกันถ้ารู้สึกที่ได้รับ ค่าตอบแทนมากจะยิ่งทำงานให้หนักและมากขึ้นด้วย สถานการณ์จะเริ่มยุ่งยากเมื่อพนักงานคนนั้นเริ่มนำตนเองไปเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน โดยที่เห็นว่าผู้อื่นได้รับผลตอบแทนมากกว่าทั้ง ๆ ที่ใช้ความรู้ความสามารถและความพยายามที่มีความเท่าเทียมกันหรือไม่ต่างกัน โดยจะเริ่มเรียกร้องขอขึ้นเงินเดือนหรือขอลดงานความรับผิดชอบให้น้อยลงเพื่อรักษาระดับความเป็นธรรม โดยความเป็นจริงแล้วการเปรียบเทียบไม่สามารถจะเป็นธรรมได้เหมือนนำขึ้นเครื่องซึ่งได้ 2 ข้างเท่ากัน เพราะคนเรามักจะลำเอียงเข้าข้างตนเองว่าตนเองทำงานมากและทำงานเก่ง ดังนั้นการวัดผลการประเมินผลการทำงานด้วยมาตรวัดงานที่เชื่อถือได้และวัดหลายครั้งติดต่อกัน หรือต่อเนื่องกันสามารถลดความขัดแย้งได้ ทั้งนี้เพื่อลดความลำเอียงของหัวหน้างานที่ประเมินผลงานของลูกน้องอาจเกิดความคลาดเคลื่อน หากลูกน้องมีความขยันขันแข็งในระยะเวลาของการประเมินผลจากความคิดเห็นของหัวหน้างานที่บิดเบือนไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานในหน่วยงานถ้าทำงานด้วยความพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานจะส่งผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ส่วนผู้บริหารหากได้ค้นพบเหตุอันเป็นที่พึงพอใจและปรับปรุงขวัญของหน่วยงานให้ดีขึ้น โดยสนองตอบให้ตรงจุดแล้วจะทำให้ได้ผลผลิตและกำไรเพิ่มขึ้นตามมา สรุปได้ว่าการที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์การนั้นมีอยู่ ถ้าองค์การมีปัจจัยที่ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์การย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาไว้ดังนี้

กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม (2516) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน บุคคลจะพอใจในงานเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน แม้จะไม่พอใจในเรื่องอื่น ๆ เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงานแต่พนักงานยังคงมีความพึงพอใจ เพราะเพื่อนที่ดีทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อยเพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรมและเป็นกันเองแล้วคนงานก็จะสบายใจ
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง ผู้ปฏิบัติงานจะตั้งใจทำงานสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ามากขึ้น เนื่องจากเชื่อว่างานสามารถเป็นที่พึ่งได้
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนงานหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้วเขาอาจจะไม่พอใจทำงานนี้ได้
7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบการกดขี่ บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้มีส่วนร่วมในงาน
8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สีและไฟ ความร้อน ความเย็น เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีระเบียบ คงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคน ทำงานได้ตามระเบียบที่วางไว้

สมยศ นาวิการ (2533) ได้กล่าวไว้ว่า มีปัจจัยสำคัญทำให้เกิดความพอใจในงานอยู่ 6 อย่างคือ

1. ผลตอบแทน ค่าจ้างและเงินเดือนจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เพราะผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนได้ ยิ่งกว่านั้นจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

2. การเลื่อนตำแหน่ง จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น

3. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ การบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในงานมี 2 ลักษณะคือการมุ่งคนและการมีส่วนร่วม

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงานมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ โดยงานที่ควรตรงกับรู้ความสามารถ

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นที่มาของความพอใจในงานอย่างหนึ่ง กลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ และมักใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาได้

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน จะเป็นแหล่งที่มาของความพึงพอใจอย่างหนึ่งด้วย อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างล้วนมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

บทที่ 3

บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) หรือ ปตท.จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544 ภายหลังจากการแปลงสภาพตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 โดยรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้สิน ความรับผิดชอบ สิทธิทรัพย์สิน และพนักงานทั้งหมดจากการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ปตท.มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 20,000 ล้านบาท แบ่งเป็นหุ้นสามัญจำนวน 2,000 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท ทั้งนี้ปตท.ได้เริ่มซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย วันแรก เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2544 โดยมีโครงสร้างผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ กระทรวงการคลัง ร้อยละ 63.9 ประชาชนและนักลงทุนทั่วไป ร้อยละ 30.7

วิสัยทัศน์และพันธกิจบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

วิสัยทัศน์ ปตท.(PTT 's Vision)

วิสัยทัศน์ปตท.คือ “บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จะเป็นบริษัทระดับสากลที่มีศักยภาพการแข่งขัน ในการประกอบธุรกิจปิโตรเลียมและธุรกิจต่อเนื่อง ที่มุ่งมั่นนำเสนอความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้อาณาเขตในสิ่งแวดล้อมและชุมชน”

ปตท.มีความมุ่งมั่นในการเป็นองค์การที่ดำเนินธุรกิจทางด้านพลังงานและปิโตรเลียมที่ดีเลิศมีการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีความคล่องตัว และมีขีดความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจข้ามชาติได้อย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสามารถดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียกับ ปตท.ทั้งหมด

จากเจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจโดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปตท. จึงได้กำหนดปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ จรรยาบรรณ จริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคน โดยได้ออกระเบียบบริษัท ๆ ว่าด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี พ.ศ. 2544 ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ๆ ครั้งที่ 1/2544 ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544 และได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา และคณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกระทรวงการคลังได้กำหนดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พันธกิจ ปตท. (PTT 's Mission)

ภารกิจสำคัญของ ปตท. เพื่อการดำเนินธุรกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ปตท. ประกอบด้วย 6 ประการคือ

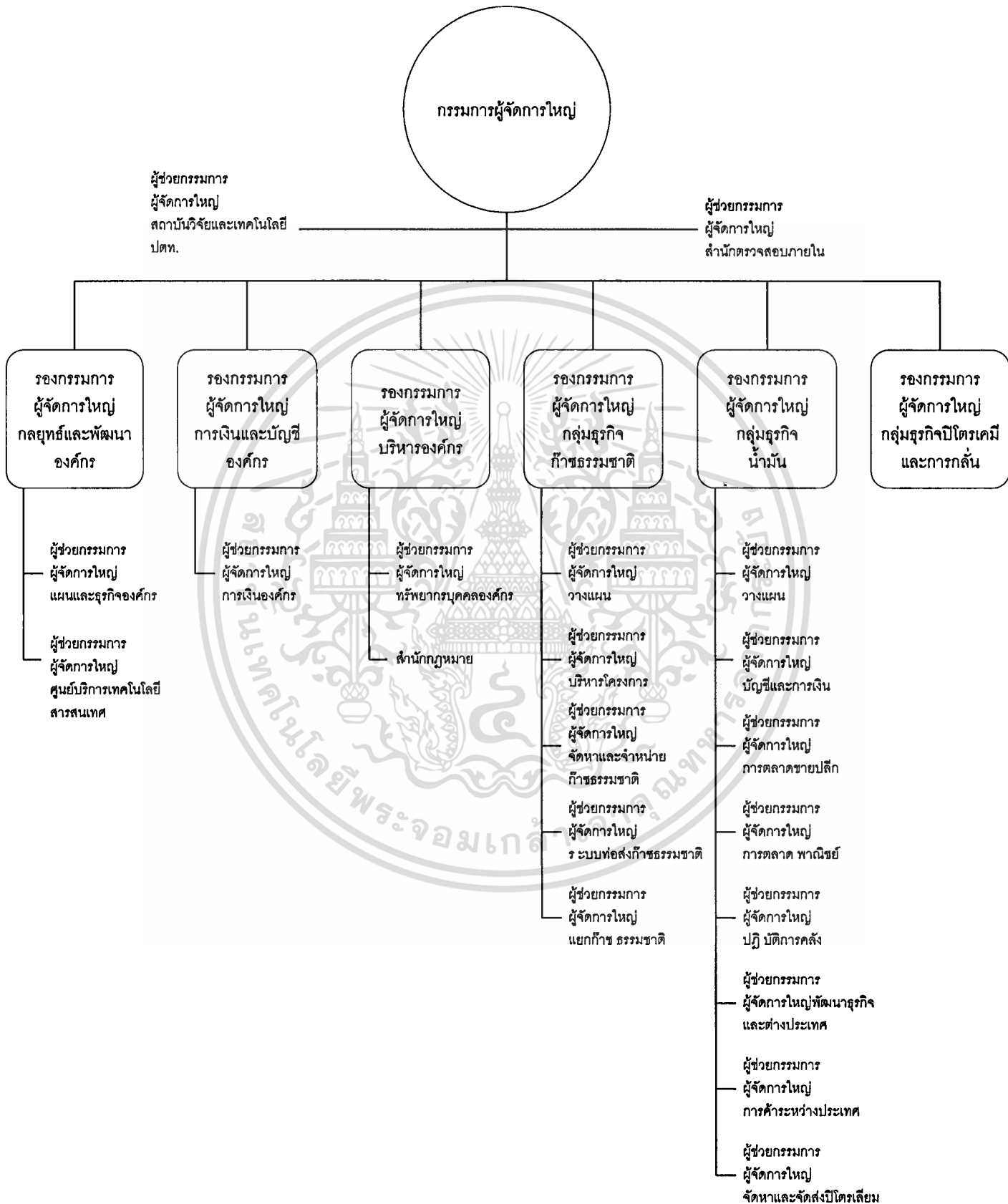
1. พันธสัญญา (Accountability) คือ ความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจต่อการดำเนินงาน
2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ
3. ความยุติธรรม (Equitable Treatment) คือ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกันเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย และมีคำอธิบายได้
4. ความโปร่งใส (Transparency) คือ ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้และมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
5. วิสัยทัศน์ที่ก้าวไกล (Vision to create long term value) คือ การมีวิสัยทัศน์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการในระยะยาว
6. คุณธรรม (Ethics) คือ การมีจริยธรรม/จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างองค์การบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ปตท. แบ่งสายการบังคับบัญชา โดยขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ (ภาพที่ 2) ดังนี้

1. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่กลยุทธ์และพัฒนาองค์การ ทำหน้าที่วางแผน ควบคุม และพัฒนาองค์การ
2. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่การเงินและบัญชีของค์การ ทำหน้าที่ดูแล และจัดการรวมถึงบริหารการเงินของค์การในภาพรวม
3. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่บริหารองค์การทำหน้าที่ดูแลทรัพยากรบุคคลภายในองค์การ
4. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มธุรกิจก๊าซธรรมชาติ ทำหน้าที่ บริหารจัดการกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับก๊าซธรรมชาติทั้งหมด
5. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มธุรกิจน้ำมัน ทำหน้าที่บริหารและจัดการกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจน้ำมันทั้งหมด
6. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มธุรกิจปิโตรเคมีและการกลั่น ทำหน้าที่ดูแลบริหารและจัดการบริษัทในเครือที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจปิโตรเคมีและการกลั่นทั้งหมด

เอกสาร
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กรบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ที่มา : (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2545)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
แม้ว่ากรณีใดๆทางสน อกทงห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิจกรรมเพิ่มผลผลิตบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

การบริหารงานคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม

ปตท.ได้กำหนดนโยบายคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคนทุกระดับจะต้องยึดถือปฏิบัติ ทั้งนี้ได้มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน การเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหลัก

โดยได้กำหนดให้กิจกรรมเพิ่มผลผลิตเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพรวมทั้งติดตาม ดูแลการส่งมอบงาน ผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัยต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมให้แก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก สำหรับระบบคุณภาพ ปตท.ได้รับการรับรอง ISO 9000 แล้วตั้งแต่ปี 2540 โดยในปี พ.ศ. 2544 ปตท.ได้รับการรับรองรวมทั้งหมด 40 พื้นที่ครอบคลุมสถานประกอบการทุกประเภทในกลุ่มธุรกิจน้ำมันและก๊าซธรรมชาติทั้งหมด อาทิ คลังปิโตรเลียม คลังน้ำมัน คลังก๊าซ โรงแยกก๊าซธรรมชาติ ศูนย์ปฏิบัติการระบบท่อส่งก๊าซ และสถานีบริการน้ำมัน

การบริหารด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการดำเนินธุรกิจของปตท. โดยมุ่งเน้นการป้องกันด้วยระบบมากกว่าการแก้ไข ให้ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการกำกับ นโยบาย วางแผน ปฏิบัติ ติดตามผลและแก้ไข ปรับปรุง ตามลักษณะความเสี่ยงของการทำงาน โดยเริ่มดำเนินการตามหลักการบริหารเพื่อควบคุมความสูญเสีย ISRS (International Safety Rating System) ในระดับ 8 รวมทั้งผ่านการรับรองมาตรฐานการจัดอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (มอก.18001) แล้วในพื้นที่นำร่อง

ด้วยความใส่ใจด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยอย่างจริงจังตลอดมา เป็นผลให้ปตท.ได้รับรางวัลด้านความปลอดภัยจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รวมถึงจากกระทรวงอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง นับเป็นความภาคภูมิใจอย่างยิ่งของผู้บริหารและพนักงาน ปตท.

ในเรื่องของสิ่งแวดล้อมนั้น ปตท. เป็น 1 ใน 10 บริษัทอุตสาหกรรมชั้นนำของประเทศไทยที่เข้าร่วมโครงการ ISO 14000 กับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (สสท.) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 โดยอาจกล่าวได้ว่าโครงการนี้เป็นโครงการแรกของประเทศไทย ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมมาใช้เพื่อพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของ

ตนเอง โดยขณะนี้หน่วยงานหลักของ ปตท. ทั้งหมดได้ผ่านมาตรฐาน ISO 14001 อย่างเป็นทางการแล้ว นอกจากนี้ ปตท. ยังได้รับรางวัลดีเด่นด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อีกเป็นประจำทุกปี

กิจกรรมสร้างสรรค์เพื่อสังคมบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

กิจกรรมเพื่อสังคมในรอบปี พ.ศ 2544 - 2545

นอกเหนือจากเป้าหมายเชิงพาณิชย์ในการทำรายได้และกำไรจากธุรกิจ การสร้างความสามารถในการแข่งขันระดับสากลและมีการบริหารจัดการ การกำกับดูแลที่ดีและเป็นที่ยอมรับของสาธารณะชนดังกล่าว ปตท.ยังมุ่งมั่นดูแลและเกื้อกูลสังคม รวมทั้งสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องจริงจัง โดยผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ อาทิ การจัดสร้างอาคารบ้านเรือน ห้องสมุด การมอบทุนการศึกษา กิจกรรม 5 ส สุโรงเรียน ค่ายเยาวชนประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การเปิดเวทีประกวดผลงานด้านศิลปะ ซึ่งจัดต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลา 16 ปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้ร่วมมือร่วมใจกับคนไทยทั้งแผ่นดิน รับอาสาปลูกป่าทั่วประเทศจำนวน 1 ล้านไร่ ในโครงการปลูกป่าถาวรเฉลิมพระเกียรติ ฯ รวมถึงการตั้งปณิธานที่จะรักษาป่าปลูก 1 ล้านไร่ให้ยั่งยืนเติบโตให้ชีวิตแก่ลูกหลานต่อไป ด้วยการจัดทำโครงการเสริมต่าง ๆ ขึ้นมานอกเหนือจากการปลูกป่าทั้งนี้เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการเฝ้าระวังและดูแลรักษาป่า โดยปลูกฝังจิตสำนึกของประชาชนรอบพื้นที่แปลงปลูกให้เกิดความรักและหวงแหนผืนป่าด้วยใจ อาทิ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน โครงการอาสาสมัครป้องกันไฟป่า เป็นต้น

ด้วยจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อนักงาน ชุมชนข้างเคียงและสังคม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ สถาบันวิจัยและเทคโนโลยี ปตท. ได้ทำหน้าที่เป็นสถาบันแห่งแรกที่มีขีดความสามารถสูงในการทำวิจัยทดสอบและพัฒนาในเรื่องของปิโตรเลียมและปิโตรเคมี ตลอดจนงานวิจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม รวมทั้งให้บริการวิจัยและทดสอบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานในประเทศและระดับสากล ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยใช้เทคโนโลยีสูง

ลักษณะการประกอบธุรกิจบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

การประกอบธุรกิจของ ปตท. แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มธุรกิจหลักดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจสำนักงานใหญ่ เป็นกลุ่มธุรกิจที่ควบคุมนโยบาย ทิศทาง แนวทางการบริหารงานและควบคุมองค์การในภาพรวม เช่น การออกนโยบายการลงทุน การออกนโยบายและกำกับบัญชีการเงินทั่วทั้งองค์การ และการออกนโยบายเพิ่มผลผลิต เป็นต้น

2. กลุ่มธุรกิจก๊าซธรรมชาติ ประกอบธุรกิจก๊าซธรรมชาติอย่างครบวงจรเพียงรายเดียวในประเทศไทย ครอบคลุมตั้งแต่ธุรกิจสำรวจและผลิต การจัดหา การขนส่ง การแยกและการจัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติ โดยการสำรวจและการผลิตก๊าซธรรมชาติดำเนินการโดยบริษัทย่อย คือ ปตท.สผ. ซึ่งปตท.เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ร้อยละ 60.97 ส่วนโครงข่ายระบบท่อก๊าซธรรมชาตินั้นปัจจุบัน ปตท.เป็นผู้ดำเนินการเพียงรายเดียวในประเทศไทย นอกจากนี้ยังเป็นผู้ดำเนินการจัดหาก๊าซธรรมชาติจากแหล่งผลิตทั้งในประเทศและต่างประเทศ ขนส่งก๊าซธรรมชาติ จัดจำหน่ายก๊าซธรรมชาติเพื่อสนองความต้องการใช้ในประเทศ และดำเนินธุรกิจแยกก๊าซธรรมชาติรายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

3. กลุ่มธุรกิจน้ำมัน ประกอบธุรกิจหลักได้แก่

3.1 ธุรกิจการจัดจำหน่าย (Marketing) จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่น และผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี ผ่านการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยในส่วนของการจัดจำหน่ายในประเทศนั้น ปตท.ครองอันดับ 1 ทั้งในด้านจำนวนสถานีบริการน้ำมันภายใต้ชื่อ ปตท. ซึ่งมีอยู่ถึง 1410 แห่ง (ณ วันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2545) และส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในประเทศ นอกจากนี้ ปตท.ยังจัดหาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ให้แก่กลุ่มผู้บริโภคครอบคลุมทุกตลาด ตั้งแต่หน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ ผู้ผลิตไฟฟ้าของประเทศรายใหญ่ อาทิ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระ ผู้ค้าน้ำมันและก๊าซหุงต้มรายอื่น ๆ เพื่อการนำไปจำหน่ายต่อ และกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรมต่าง ๆ อีกด้วย

3.2 ธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ (International Trading) ประกอบด้วยการค้าสากล การนำเข้า ส่งออกน้ำมันและคอนเดนเสท (Condensate) จากแหล่งทั้งในประเทศและต่างประเทศ อีกทั้งซื้อมาขายไป และส่งออกน้ำมันสำเร็จรูป ผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี และผลิตภัณฑ์พลอยได้จากโรงงานปิโตรเคมีไปยังประเทศเพื่อนบ้าน และในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

4. กลุ่มธุรกิจปิโตรเคมีและการกลั่น ปตท. ได้ลงทุนในธุรกิจปิโตรเคมีและการกลั่น ผ่านบริษัทในเครือต่าง ๆ โดยมีการลงทุนในโรงกลั่นภายในประเทศรวมทั้งสิ้น 4 โรงได้แก่ โรงกลั่นไทย

ออยล์ โรงกลั่นระยอง โรงกลั่นสตาร์ปิโตรเลียมรีไฟน์นิง และโรงกลั่นบางจากรวมกำลังการกลั่นทั้งสิ้น 240,000 บาร์เรล/วันคิดเป็นร้อยละ 24 ของกำลังการกลั่นทั่วประเทศ

ส่วนธุรกิจปิโตรเคมีนั้น มีการร่วมทุนในกิจการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมีทั้งสายโอเลฟินส์และอะโรมาติกส์ รวมถึงกิจการผลิตและจำหน่ายปุ๋ยเคมี โดยมีการลงทุนในบริษัทในเครือ 5 แห่งได้แก่ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) บริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยพาราไซลีน จำกัด และบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ในการดำเนินธุรกิจด้านปิโตรเลียมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับปิโตรเลียม นอกเหนือจากความเสี่ยงในการดำเนินการของธุรกิจโดยทั่วไปแล้ว ยังมีปัจจัยความเสี่ยงที่ควรพิจารณาอีกดังนี้

1. สัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติทุกฉบับมีเงื่อนไขแบบรับหรือจ่าย (Take or Pay) เนื่องจากสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติทุกฉบับมีการกำหนดปริมาณขั้นต่ำที่ ปตท. จะต้องรับซื้อในแต่ละปี หากในปีใดไม่สามารถรับก๊าซธรรมชาติได้ครบปริมาณขั้นต่ำที่กำหนดไว้ ปตท. จะต้องชำระค่าก๊าซธรรมชาติในที่ยังไม่ได้รับ โดยมีสิทธิรับปริมาณก๊าซธรรมชาติที่ได้ชำระไปแล้วในปีต่อ ๆ ไป ดังนั้นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามเงื่อนไขรับหรือจ่าย อาจส่งผลกระทบต่อฐานะทางการเงินและผลประกอบการของปตท.ได้

2. อำนาจผูกขาดจากลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจาก ปตท. จำหน่ายก๊าซธรรมชาติส่วนใหญ่ให้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ถึงแม้ว่าในสัญญามีการกำหนดปริมาณที่ต้องรับซื้อและบทปรับ แต่การจำหน่ายก๊าซธรรมชาติให้แก่ลูกค้าเพียงรายเดียว นับว่ามีความเสี่ยง หากลูกค้าไม่ปฏิบัติตามสัญญาด้วยสาเหตุใดก็ตาม

3. การให้การสนับสนุนทางการเงินแก่บริษัทในกลุ่ม เนื่องจากภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจภายในประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมาส่งผลกระทบต่อเงื่อนไขทางการเงินและผลประกอบการของบริษัทในกลุ่มหลายบริษัท ทำให้ ปตท. ต้องให้การสนับสนุนทางการเงินตามสัญญา จึงเป็นความเสี่ยงที่บริษัทเหล่านั้นจะไม่สามารถชำระคืนให้ ปตท. หรือจะประสบปัญหาทางการเงินที่ทำให้ ปตท. ต้องเข้าไปสนับสนุนอีก

4. ความผันผวนของราคาคาผลิตภัณฑ์ ราคาจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทั้งในประเทศและต่างประเทศของ ปตท. และบริษัทในกลุ่มเปลี่ยนแปลงขึ้นลงตามราคาตลาดโลก หากราคาตลาดโลกมีความผันผวนสูงจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ ปตท.

5. ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน รายได้ส่วนใหญ่ของ ปตท. จะอิงและมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เนื่องจากราคาก๊าซธรรมชาติและน้ำมันดิบอ้างอิงกับราคาตลาดโลก ซึ่งกำหนดเป็นเงินเหรียญสหรัฐ

6. การพัฒนาระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ ความสำเร็จของการขยายตัวทางธุรกิจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักอย่างหนึ่ง คือการขยายระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น ในการพัฒนาโครงการต่าง ๆ มีปัจจัยหลายประการที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของปตท. ซึ่งรวมถึงการขออนุมัติจากรัฐบาล การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม การรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยที่มีแนวโน้มเข้มงวดเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงต่อการไม่สามารถดำเนินตามโครงการที่ได้วางแผนกำหนดไว้

การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ปี พ.ศ. 2542 - 2544

ฐานะทางการเงินของ ปตท. สำหรับ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ 2544 มีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 291,216 ล้านบาท สูงกว่าสิ้นปี พ.ศ 2543 จำนวน 61,362 ล้านบาท สาเหตุเนื่องจากการลงทุนในบริษัทในเครือทั้งในส่วนของ ปตท.และบริษัทย่อย และจากการจ่ายเพิ่มขึ้นของเงินจ่ายล่วงหน้าตามสัญญาซื้อขายก๊าซธรรมชาติจากแหล่งยาดานาและแหล่งเยตากุน ซึ่งอยู่ภายใต้บัญชีเงินจ่ายล่วงหน้าค่าซื้อก๊าซ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากสิ้นปี พ.ศ 2543 เป็นจำนวน 18,759 ล้านบาท (ตารางที่ 3)

สินทรัพย์หมุนเวียนของ ปตท ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ 2544 ส่วนใหญ่เป็นเงินสดและเงินฝากธนาคาร เงินลงทุนระยะสั้น อันประกอบไปด้วยตัวเงินคดงและตัวสัญญาใช้เงิน สินทรัพย์ถาวรส่วนใหญ่ประกอบด้วย ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ เงินลงทุนในบริษัทร่วม และเงินจ่ายล่วงหน้าค่าซื้อก๊าซ

ปตท.มีหนี้สินรวม ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ 2544 จำนวน 221,090 ล้านบาทสูงกว่าปี พ.ศ 2543 จำนวน 21,314 ล้านบาท ส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของเจ้าหนี้การค้า อันเกิดจากปริมาณการจัดหาก๊าซธรรมชาติที่เพิ่มขึ้นและการเพิ่มขึ้นของรายการหนี้สินภาษีเงิน

ตารางที่ 3 งบดุลบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2542 - 2544

รายการ	2544	2543	2542
สินทรัพย์			
สินทรัพย์หมุนเวียน			
เงินสดและเงินฝากธนาคาร	10,863.33	6,318.65	17,558.57
เงินลงทุนระยะสั้น	43,116.42	17,153.62	881.52
ลูกหนี้การค้าและตัวเงินรับสุทธิ	27,773.37	32,876.79	24,312.05
ลูกหนี้เงินจ่ายล่วงหน้าและเงินให้ กู้ยืมระยะสั้นแก่กิจการที่ เกี่ยวข้องกัน	16,353.44	17,863.53	20,725.60
สินค้าคงเหลือ	6,077.16	8,269.59	7,959.82
พัสดुकงเหลือสุทธิ	1,881.81	1,434.30	1,385.16
สินทรัพย์หมุนเวียนอื่น	18,879.70	12,829.47	8,173.85
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	124,945.23	96,745.95	80,996.60
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	2,146.89	642.10	599.23
เงินจ่ายล่วงหน้าและให้เงินให้ กู้ยืมกิจการที่เกี่ยวข้องกัน	1,017.32	1,082.71	1,572.15
เงินลงทุนระยะยาว	19,553.46	8,437.73	10,694.17
ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์สุทธิ	109,797.89	109,077.49	99,213.65
สินทรัพย์ไม่มีตัวตน	3,815.48	2,950.72	2,624.27
เงินจ่ายล่วงหน้าค่าซื้อก๊าซ	29,257.89	10,499.27	1,524.19
สินทรัพย์อื่น ๆ	681.84	417.88	2,416.40
รวมทรัพย์สิน	291,216.00	229,853.85	199,640.69
หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น			
เงินเบิกเกินบัญชีและเงินกู้ยืมจาก			
ธนาคาร	18.49	366.38	1,965.39
เจ้าหนี้การค้า	26,498.56	19,285.21	12,072.69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	2544	2543	2542
เจ้าหนี้กิจการที่เกี่ยวข้องกัน	4,556.56	6,664.89	4,711.20
เงินกู้ระยะสั้น	6,210.36	-	-
เงินกู้ระยะยาวครบกำหนดชำระ ภายใน 1 ปี	9,034.80	10,027.63	9,282.64
หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงินครบ กำหนดชำระภายใน 1 ปี	92.75	35.91	1.86
หุ้นกู้ครบกำหนดชำระภายใน 1 ปี	4,000	-	-
ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	4,962.49	3,622.74	1,932.30
เงินนำส่งคลังค้างจ่าย	5,111.68	4,884.00	2,867.59
เงินปันผลค้างจ่าย	5,594.49	-	-
ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย	7,569.30	7,298.60	5,448.97
หนี้สินหมุนเวียน	8,870.10	4,184.33	2,656.43
รวมหนี้สินหมุนเวียน	82,519.58	56,369.69	40,920.75
ภาษีเงินได้รอการตัดบัญชี	7,509.29	5,964.69	5,140.69
เงินกู้ระยะยาว	107,029.27	108,019.99	50,800.44
หนี้สินตามสัญญาเช่าการเงิน	300.89	126.00	29.99
หุ้นกู้	17,440.40	21,077.43	18,822.92
ผลขาดทุนที่เกินกว่าเงินลงทุน	2,170.14	5,346.47	18,081.02
เงินมัดจำถึงก๊าซ	2,906.87	2,728.24	2,456.32
หนี้สินอื่น	1,207.76	134.13	1,989.39
กองทุนบำเหน็จบำนาญ	5.75	8.88	8.30
รวมหนี้สิน	221,089.95	199,775.52	178,249.90

ส่วนของผู้ถือหุ้น

ทุนเรือนหุ้น

ทุนจดทะเบียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ	2544	2543	2542
หุ้นสามัญ 2,850 ล้านหุ้น	28,500.00	-	-
ทุนที่ออกและชำระเต็มมูลค่าแล้ว			
หุ้นสามัญ 2,797,245,725 ล้าน			
หุ้นมูลค่าหุ้นละ 10 บาท	27,972.46	-	-
ส่วนเกินมูลค่าหุ้น	17,992.83	-	-
ทุนที่ได้รับจากรัฐบาล	-	3,291.29	3,291.28
กำไรสะสม			
จัดสรรแล้ว			
สำรองทั่วไปและขยายงาน	-	29,405.33	29,283.61
สำรองตามกฎหมาย	2,850.00	-	-
สำรองกองทุนประกันวินาศภัย	662.60	600.64	508.96
ยังไม่ได้จัดสรร	8,777.41	(11,671.08)	(29,173.79)
ขาดทุนที่ยังไม่เกิดขึ้นในหลักทรัพย์			
เผื่อขาย	(91.20)	(139.20)	(145.60)
ขาดทุนจากการแปลงค่าเงินตรา			
ต่างประเทศ	(184.83)	(111.62)	(145.60)
ส่วนของผู้ถือหุ้นก่อนส่วนของผู้ถือ			
ถือหุ้นส่วนน้อยในบริษัทย่อย	57,979.27	21,375.36	14,411.39
ส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยใน			
บริษัทย่อย	12,146.78	8,702.97	6,979.39
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	70,126.05	30,078.33	21,390.79
รวมหนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น	291,216.00	229,853.85	199,640.69

ที่มา : (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2544)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์งบการเงินบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2542 - 2544

รายได้

รายได้ รายได้จากการขายเพิ่มขึ้น 6,447 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 1.7 จากจำนวน 371,455 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2543 เป็นจำนวน 377,902 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2544 โดยรายได้จากการขายส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มขึ้นของปริมาณการขายก๊าซธรรมชาติ โดยเฉพาะส่วนที่ขายให้กับกลุ่มผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (SPP) และผู้ผลิตไฟฟ้าอิสระ (IPP) ส่วนรายได้อื่นเพิ่มขึ้นจำนวน 1,428 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 35 จากจำนวน 4,072 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2543 เป็นจำนวน 5,500 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2544 โดยมีสาเหตุจากเงินรับชดเชยดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับค่า Take or Pay ดอกเบี้ยรับเงินให้กู้ยืมแก่บริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด และบริษัทปฎิแห่งชาติ จำกัด รวมรายได้ค่าขนส่งและค่าบริการเติมน้ำมันอากาศยาน ประกอบกับการมีกำไรจากการแปลงค่าเงินตราต่างประเทศ และที่ยังไม่เกิดขึ้นของสกุลเงินเยนอันเป็นผลจากค่าเงินบาทที่แข็งตัวขึ้นเมื่อเทียบกับค่าเงินเยน (ตารางที่ 4)

ค่าใช้จ่าย

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ปตท. (ตารางที่ 4) มีดังต่อไปนี้

1. ต้นทุนขาย สำหรับปี พ.ศ. 2544 ปตท. มีต้นทุนขายรวมทั้งสิ้น 322,388 ล้านบาท ลดลง 1,724 ล้านบาท จากจำนวน 324,122 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2543 คิดเป็นร้อยละ 0.5
2. ค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหาร ปตท. มีค่าใช้จ่ายในการขายและการบริหารเพิ่มขึ้น 568 ล้านบาท จาก 10,838 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2543 เป็นจำนวน 11,406 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2544
3. ค่าใช้จ่ายในการสำรวจและผลิตปิโตรเลียม ค่าใช้จ่ายในการสำรวจเพิ่มขึ้น 31 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 15.4 จากจำนวน 202 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2543 เป็นจำนวน 233 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2444
4. ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย ปตท. มีค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่ายเพิ่มขึ้น 58 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 1 จากจำนวน 5,248 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2543 เป็นจำนวน 5,306 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2544 จากการคิดค่าเสื่อมราคาของงานก่อสร้างที่แล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2544

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 งบกำไรขาดทุนบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2542 - 2544

รายการ	2544	2543	2542
รายได้			
รายได้จากการขาย	377,901.83	371,454.80	228,617,015
รายได้อื่น	5,499.86	4,072.15	4,388.80
กำไร(ขาดทุน)จากอัตราแลกเปลี่ยน	3,013.62	(2,434.10)	-
ส่วนได้เสียในกำไรสุทธิของบริษัท	-	-	-
ย้อย			
รวมรายได้	386,415.31	373,092.85	233,005.90
ค่าใช้จ่าย			
ต้นทุนขาย	322,387.96	324,112.06	193,411,582
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	11,394.74	10,830.91	9,329.50
ค่าใช้จ่ายในการสำรวจ	232.96	201.79	189.01
ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	5,305.51	5,247.94	6,655.19
ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์	1,311.84	134.88	1,404.97
ค่าตอบแทนกรรมการ	10.65	7.42	6.67
ส่วนได้เสียในขาดทุนสุทธิของบริษัทร่วมและกิจการร่วมค้า	687.31	2,184.72	13,693.00
สำรองส่วนได้เสียในขาดทุนสุทธิของบริษัทร่วมและกิจการร่วมค้า	1,711.94	2,327.78	-
รวมค่าใช้จ่าย	343,042.91	345,047.50	237,545.59
กำไร (ขาดทุน) ก่อนดอกเบี้ยจ่ายและภาษีเงินได้	43,372.40	28,045.35	(4,539.68)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 (ต่อ)

รายการ	2544	2543	2542
ดอกเบียจ่าย	10,626.00	9,512.76	6,973.72
ภาษีเงินได้	6,929.01	4,222.77	2,237.15
กำไร (ขาดทุน) ก่อนส่วนของผู้ถือ หุ้นส่วนน้อย	25,817.39	14,309.82	(4,539.68)
ส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อย	(4,252.75)	(2,030.30)	(1,840.95)
กำไรสุทธิ	21,564.64	12,279.52	(6,380.64)
กำไรต่อหุ้น (บาท)	7.71	-	-

ที่มา : (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2544)

5. ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์ ในปี พ.ศ 2544 ปตท. ขาดทุนจากการด้อยค่าของสินทรัพย์เป็นจำนวน 1,312 ล้านบาท เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ 2543 ซึ่งมีจำนวน 135 ล้านบาท จำนวน 1,177 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 872 เกิดจากการตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของเงินลงทุน เงินจ่ายล่วงหน้า และดอกเบียค้างรับของบริษัทในเครือ ตลอดจนการตั้งค่าเผื่อการด้อยค่าของ HS Removal Plant ที่อำเภอป่าพอง

6. ดอกเบียจ่าย ปตท. มีดอกเบียจ่ายเพิ่มขึ้น 1,113 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12 จากจำนวน 9,512.76 ล้านบาท ในปี พ.ศ 2543 เป็นจำนวน 10,626 ล้านบาท ในปี พ.ศ 2544 สืบเนื่องจากการออกพันธบัตรในระหว่างปี พ.ศ 2544 จำนวน 19,000 ล้านบาท และจากการบันทึกดอกเบียเงินกู้ของโครงการท่อส่งก๊าซธรรมชาติจากแหล่งยาดานาและโครงการท่อราชบุรีวังน้อยเป็นค่าใช้จ่ายเนื่องจากการก่อสร้างแล้วเสร็จ

7. ภาษีเงินได้ จากการแปลงสภาพเป็นบริษัท มหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ 2544 มีผลทำให้ งบการเงินเฉพาะปตท. มีค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ 2544 – 31 ธันวาคม พ.ศ 2544 จำนวน 1,024 ล้านบาท เมื่อรวมกับค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ในปี พ.ศ 2544 ของบริษัทย่อย รวมเป็นค่าใช้จ่ายภาษีเงินได้ทั้งสิ้น 6,929 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ 2543 ซึ่งมีจำนวน 4,222.77 ล้านบาทเป็นจำนวน 2,706 ล้านบาทหรือคิดเป็นร้อยละ 64

8. ส่วนได้เสียในการขาดทุนสุทธิของบริษัทในกลุ่ม ในปี พ.ศ 2544 ปตท. มีส่วนได้เสียในการขาดทุนสุทธิของบริษัทในกลุ่มจำนวน 2,483 ล้านบาท ประกอบด้วยส่วนแบ่งกำไรสุทธิ 150 ล้านบาท จากผลการดำเนินงานของบริษัท ปตท. จำกัด กิจาชาธรรมชาติ จำกัด (NGD) ซึ่งเป็นบริษัทร่วมในกลุ่มธุรกิจกิจาชาธรรมชาติ ที่ปตท. เพิ่งรับรู้ส่วนได้เสียในงวดนี้และส่วนแบ่งขาดทุนสุทธิจากผลการดำเนินงานบริษัทร่วมกลุ่มปิโตรเคมี และกลุ่มการกลั่นจำนวน 650 ล้านบาทและ 1,938 ล้านบาท ตามลำดับ ทั้งนี้ส่วนแบ่งขาดทุนสุทธิในปี พ.ศ 2544 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ 2543 มีจำนวนลดลงเท่ากับ 1,958 ล้านบาท หรือลดลงในอัตราร้อยละ 44 เนื่องจาก ปตท. ได้เริ่มรับรู้ส่วนได้เสียในกำไรสุทธิของ NGD ในงวดนี้ดังกล่าวแล้ว ประกอบด้วยผลการดำเนินงานของบริษัท สตาร์ปิโตรเลียม รีไฟน์นิ่ง จำกัด (SPRC) และบริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (ATC) มีผลขาดทุนสุทธิลดลงจากงวดก่อน รวมทั้งมีการหยุดรับรู้ส่วนได้เสียในผลขาดทุนสุทธิจากการดำเนินงานของบริษัท บิ๊ยะแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (NFC) เนื่องจากเงินลงทุนเป็นศูนย์ตั้งแต่งวดก่อน และการรับรู้ส่วนได้เสียในขาดทุนสุทธิจากการดำเนินงานของบริษัท โรงกลั่นน้ำมันระยอง จำกัด (RRC) ได้เพียงภาวะผู้พันคงเหลือในงวดนี้ซึ่งมีจำนวนเท่ากับ 140 ล้านบาท

ในส่วนของบริษัทย่อยมีการรับรู้ส่วนได้เสียในกำไรสุทธิของบริษัทในเครือได้แก่ บริษัทไทยออยล์ เพาเวอร์ จำกัด และ FST Aviation Services Limited จำนวน 82 ล้านบาทและ 2 ล้านบาทตามลำดับ

ส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยในกำไรสุทธิของบริษัทย่อย

ปตท.มีส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนน้อยในกำไรสุทธิ ของบริษัทย่อยเพิ่มขึ้น 2,222 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 109 จากจำนวน 2,030 ล้านบาท ในปี พ.ศ 2544 เป็นจำนวน 4,252 ล้านบาทในปี พ.ศ 2544 สาเหตุเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของกำไรสุทธิของบริษัทปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 4)

บทที่ 4 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จากการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 353 ชุด รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เพศ

จากการกลุ่มตัวอย่างจำนวน 353 คน พบว่า พนักงานเป็นเพศหญิงจำนวน 187 คน (ร้อยละ 53.0) และเป็นเพศชายจำนวน 166 คน (ร้อยละ 47.0) ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	187	53.0
ชาย	166	47.0
รวม	353	100.0

อายุ

จากการศึกษาอายุของพนักงาน โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 กลุ่ม พบว่าอายุของพนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 39.1) รองลงมาเป็นพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 82 คน (ร้อยละ 23.2) พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 81 คน (ร้อยละ 22.9) และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจำนวน 52 คน (ร้อยละ 14.7) ตามลำดับ (ตารางที่ 6) ซึ่งมีข้อน่าสังเกตว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีช่วงอายุในวัยกลางคนขึ้นไป

ตารางที่ 6 อายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-29 ปี	82	23.2
30-39 ปี	138	39.1
40-49 ปี	81	22.9
50 ปีขึ้นไป	52	14.7
รวม	353	100.0

วุฒิการศึกษา

จากการศึกษาวุฒิการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาสูงสุดคือ ระดับปริญญาตรีจำนวน 154 คน (ร้อยละ 43.6) รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 39.1) ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 17.3) ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	61	17.3
ปริญญาตรี	154	43.6
สูงปริญญาตรี	138	39.1
รวม	353	100.0

ระดับงาน

จากการศึกษาระดับงานของพนักงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นระดับงาน 7 จำนวน 102 คน (ร้อยละ 28.9) รองลงมาเท่ากันสองอันดับคือระดับงาน 6 และระดับงาน 8 จำนวน 67 คน (ร้อยละ 19.0) ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับงานของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3	18	5.1
4	11	3.1
5	42	11.9
6	67	19.0
7	102	28.9
8	67	19.0
9	46	13.0
รวม	353	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน (ร้อยละ 33.4) รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 28.9) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 18.7) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 14.2) และระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.8) ตามลำดับ (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	17	4.8
1 – 5 ปี	102	28.9
6 – 10 ปี	66	18.7
11 – 15 ปี	50	14.2
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	118	33.4
รวม	353	100.0

ระดับเงินเดือน

จากการศึกษาระดับเงินเดือนของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่มพบว่าระดับเงินเดือนของพนักงานส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 25,001 – 40,000 บาท จำนวน 136 คน (ร้อยละ 38.5) รองลงมาระดับเงินเดือน 40,001 – 55,000 บาท จำนวน 79 คน (ร้อยละ 22.4) ระดับเงินเดือน 10,001 – 25,000 บาท จำนวน 70 คน (ร้อยละ 19.8) ระดับเงินเดือน 55,001 – 70,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 12.7) ระดับเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.4) และระดับเงินเดือน 70,001 บาทขึ้นไปจำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.1) (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	12	3.4
10,001 – 25,000 บาท	70	19.8
25,001 – 40,000 บาท	136	38.5
40,001 – 55,000 บาท	79	22.4
55,001 – 70,000 บาท	45	12.7
70,001 บาทขึ้นไป	11	3.1
รวม	353	100.0

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

จากผลการศึกษาตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องความเข้าใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน ระดับความพึงพอใจปานกลางในเรื่องการมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.52) (ตารางที่ 11)

ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ

จากผลการศึกษาตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องของความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ทำสำเร็จ ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผลงานของท่านเป็นที่

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของพนักงานด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
ความเข้าใจลักษณะงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน	72 (20.4)	193 (54.7)	75 (21.2)	6	7	353 (100)	3.90	มาก
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	24 (6.8)	160 (45.3)	138 (39.1)	25 (7.1)	6 (1.7)	353 (100)	3.48	มาก
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	37 (10.5)	146 (41.4)	127 (36.0)	37 (10.5)	6 (1.7)	353 (100)	3.48	มาก
มีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน	29 (8.2)	148 (41.9)	133 (37.7)	35 (9.9)	8 (2.3)	353 (100)	3.44	มาก
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ	17 (4.8)	115 (32.6)	169 (47.9)	46 (13.0)	6 (1.7)	353 (100)	3.26	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.52	มาก

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ยอมรับของหน่วยงานเสมอ บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) (ตารางที่ 12)

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

จากผลการศึกษาตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ในเรื่องของโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน โอกาสร่วมการประชุม สัมมนาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง หน่วยงานให้ความก้าวหน้าแก่ท่านทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.04) (ตารางที่ 13)

ด้านความมั่นคงในการทำงาน

จากผลการศึกษาตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องของท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัท บริษัทจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้ ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน โดยภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) (ตารางที่ 14)

ด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน

จากผลการศึกษาตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องของความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นคนในครอบครัว เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่น ๆ ด้วย ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องงานเสมอ โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.56) (ตารางที่ 15)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็และภาระได้รับการยอมรับนับถือ

	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
ด้านความสำเร็และภาระได้รับการยอมรับนับถือ								
ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จุดมุ่ง	57	233	50	7	6	353	3.93	มาก
ด้วยดี	(16.1)	(66.0)	(14.2)	(2.0)	(1.7)	(100)		
ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ทำสำเร็	66	206	67	8	6	353	3.90	มาก
	(18.7)	(58.4)	(19.0)	(2.3)	(1.7)	(100)		
ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	31	218	91	6	7	353	3.74	มาก
	(8.8)	(61.8)	(25.8)	(1.7)	(2.0)	(100)		
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	37	168	133	6	9	353	3.62	มาก
	(10.5)	(47.6)	(37.7)	(1.7)	(2.5)	(100)		
บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน	27	143	146	31	6	353	3.44	มาก
	(7.6)	(40.5)	(41.4)	(8.8)	(1.7)	(100)		
ค่าเฉลี่ยรวม							3.72	มาก

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของความพึงพอใจ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจของพนักงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
โอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุก ๆ ด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	24 (6.8)	112 (31.7)	148 (41.9)	62 (17.6)	7 (2.0)	353 (100)	3.24	ปานกลาง
โอกาสร่วมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์	23 (6.5)	111 (31.4)	156 (44.2)	48 (13.6)	15 (4.2)	353 (100)	3.22	ปานกลาง
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	8 (2.3)	74 (21.0)	189 (58.0)	58 (24.0)	24 (6.8)	353 (100)	2.95	ปานกลาง
หน่วยงานให้ความก้าวหน้าทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น	8 (2.3)	79 (22.4)	170 (48.2)	71 (20.1)	25 (7.1)	353 (100)	2.93	ปานกลาง
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	13 (3.7)	64 (18.1)	177 (50.1)	66 (18.7)	33 (9.3)	353 (100)	2.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.04	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของพนักงานด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ความพึงพอใจ										รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	6	7	8	9	10			
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	96	171	71	9	6	353	3.97	3.97	3.97	3.97	353	3.97	มาก
บริษัทจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต	84	170	83	10	6	353	3.90	3.90	3.90	3.90	353	3.90	มาก
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	78	191	67	10	7	353	3.92	3.92	3.92	3.92	353	3.92	มาก
ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	73	198	68	6	8	353	3.91	3.91	3.91	3.91	353	3.91	มาก
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	35	140	139	31	8	353	3.46	3.46	3.46	3.46	353	3.46	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	(27.2)	(48.4)	(20.1)	(2.5)	(1.7)	(100)					(100)		
	(23.8)	(48.2)	(23.5)	(2.8)	(1.7)	(100)					(100)		
	(22.1)	(54.4)	(19.0)	(2.8)	(2.0)	(100)					(100)		
	(20.7)	(56.1)	(19.3)	(1.7)	(2.3)	(100)					(100)		
	(9.9)	(39.7)	(39.4)	(8.8)	(2.3)	(100)					(100)		
ค่าเฉลี่ยรวม							3.83	3.83	3.83	3.83		3.83	มาก

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของพนักงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	58 (16.4)	233 (63.2)	54 (15.3)	10 (2.8)	8 (2.3)	353 (100)	3.89	มาก
ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น	29 (8.2)	168 (47.6)	137 (38.8)	13 (3.8)	6 (1.7)	353 (100)	3.57	มาก
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	36 (10.2)	162 (45.9)	126 (35.7)	19 (5.4)	10 (2.8)	353 (100)	3.55	มาก
ความรู้ดีผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นคนในครอบครัว	32 (9.1)	144 (40.8)	150 (42.5)	18 (5.1)	9 (2.5)	353 (100)	3.49	มาก
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาให้ในเรื่องอื่น ๆ ด้วย	24 (6.8)	162 (45.9)	137 (38.8)	20 (5.7)	10 (2.8)	353 (100)	3.48	มาก
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องงานเสมอ	33 (9.3)	154 (43.6)	116 (32.9)	34 (9.6)	16 (4.5)	353 (100)	3.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.56	มาก

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากผลการศึกษาดูตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องของสวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท ระดับความพึงพอใจปานกลางได้แก่ รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.51) (ตารางที่ 16)

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากผลการศึกษาดูตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องของบริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย หน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) (ตารางที่ 17)

ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ

จากผลการศึกษาดูตัวอย่างจำนวน 353 คน โดยการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารองค์การ พบว่าพนักงานจะมีระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่องของบริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท ระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระบบบริหารงานในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.40) (ตารางที่ 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของพนักงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	108 (30.6)	179 (50.7)	50 (14.2)	10 (2.8)	6 (1.7)	353 (100)	4.06	มาก
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	27 (7.6)	155 (43.9)	132 (37.4)	30 (8.5)	9 (2.5)	353 (100)	3.46	มาก
พึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	26 (7.4)	148 (41.9)	145 (41.1)	23 (6.5)	11 (3.1)	353 (100)	3.44	มาก
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	24 (6.8)	134 (38.0)	154 (43.6)	31 (8.8)	10 (2.8)	353 (100)	3.37	ปานกลาง
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	15 (4.2)	126 (35.7)	160 (45.3)	38 (10.8)	14 (4.0)	353 (100)	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.51	มาก

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับ	89	187	55	13	9	353	3.95	มาก
	(25.2)	(53.0)	(15.6)	(3.7)	(2.5)	(100)		
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็น	56	198	80	11	8	353	3.80	มาก
	(15.9)	(56.1)	(22.7)	(3.1)	(2.3)	(100)		
บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย	55	191	84	15	8	353	3.76	มาก
	(15.6)	(54.1)	(23.8)	(4.2)	(2.3)	(100)		
หน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	61	201	69	13	9	353	3.83	มาก
	(17.3)	(56.9)	(19.5)	(3.7)	(2.5)	(100)		
อย่างเพียงพอและเหมาะสม	65	183	88	11	6	353	3.82	มาก
	(18.4)	(51.8)	(24.9)	(3.1)	(1.7)	(100)		
ค่าเฉลี่ยรวม							3.83	มาก

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของพนักงานด้านนโยบายและการบริหารองค์การ

ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ	ความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ	28 (7.9)	188 (53.3)	110 (31.2)	16 (4.5)	11 (3.1)	353 (100)	3.58	มาก
ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	31 (8.8)	169 (47.9)	130 (36.8)	15 (4.2)	8 (2.3)	353 (100)	3.57	มาก
นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	24 (6.8)	135 (38.2)	164 (46.5)	17 (4.8)	13 (3.7)	353 (100)	3.4	ปานกลาง
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	15 (4.2)	126 (35.7)	157 (44.5)	46 (13.0)	9 (2.5)	353 (100)	3.26	ปานกลาง
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	20 (5.7)	102 (28.9)	184 (52.1)	36 (10.2)	11 (3.1)	353 (100)	3.24	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.40	ปานกลาง

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจ

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน คือ บัณฑิตส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

เพศ

H_0 = เพศมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เกี่ยวกับ อำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ท่านทำ โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน ในขณะที่เพศกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 19)

อายุ

H_0 = ช่วงอายุมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ช่วงอายุมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าช่วงอายุมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในผลการการทำงานที่ท่านทำสำเร็จ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่น เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 เพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	4.925	4	0.295
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	4.585	4	0.333
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	10.828	4	0.029 *
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความสามารถ	9.694	4	0.046 *
ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	4.149	4	0.386
การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน			
ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับ	2.368	4	0.668
ความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	2.858	4	0.582
ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ท่านทำสำเร็จ	5.598	4	0.231
ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	8.997	4	0.061
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	1.595	4	0.810
บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน			
ด้านความก้าวหน้าอาชีพ			
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	8.092	4	0.088



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
โอกาสร่วมการประชุม สัมมนา มีกิจกรรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ๒๒๕	8.760	4	0.067
โอกาสเรียนรู้งานต่างๆทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	8.985	4	0.061
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	1.846	4	0.764
หน่วยงานให้ความสำคัญแก่ท่านเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น	2.823	4	0.588
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	3.283	4	0.512
ท่านคิดว่าบริษัทจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต	5.950	4	0.203
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	1.666	4	0.797
ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	2.909	4	0.573
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	8.346	4	0.080
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน			
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	7.917	4	0.095
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	9.548	4	0.049 *
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องงานเสมอ	9.75	4	0.914

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ความร่วมมือนอกกรอบประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	2.093	4	0.719
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่นๆด้วย	3.676	4	0.452
ความรู้สึกร่วมกันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นครอบครัว	4.479	4	0.345
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	9.566	4	0.048 *
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	12.216	4	0.016 *
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	3.524	4	0.474
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	3.620	4	0.961
ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	4.605	4	0.330
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	3.606	4	0.462
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7.860	4	0.097
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน			
ในหน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพียงพอและเหมาะสม			

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	Df	Sig.
บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย	2.487	4	0.647
บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี	3.844	4	0.427
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม	5.448	4	0.244
นโยบายและการบริหารองค์การ			
ท่านมีความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	4.877	4	0.300
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ	3.252	4	0.517
นโยบายและการบริหารของบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง	8.514	4	0.074
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	5.011	4	0.286
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	9.7	4	0.914

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

งานที่ทำ รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่ช่วงอายุกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 20)

วุฒิการศึกษา

H_0 = ระดับวุฒิการศึกษามีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ปตท. จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับวุฒิการศึกษามีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ปตท. จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับวุฒิการศึกษามีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เกี่ยวกับ งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ทำสำเร็จ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท ความรู้สึกผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นคนในครอบครัว เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ นโยบายและการบริหารในบริษัทสามารถส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่เพิ่มสูงขึ้น ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชาที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ในขณะที่ระดับวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 21)

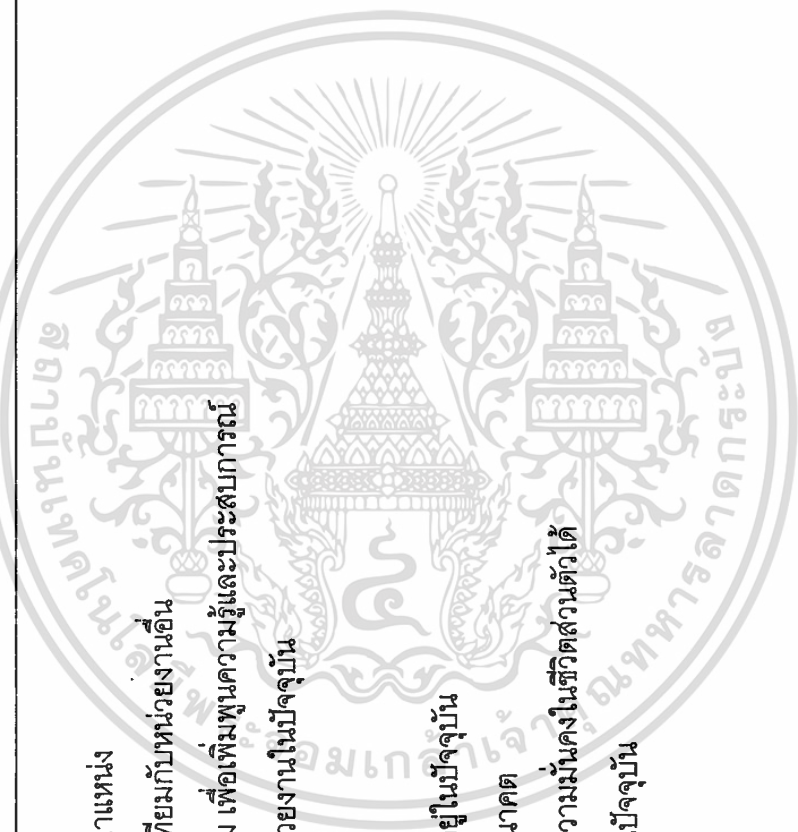
ตารางที่ 20 อายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ			
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	17.035	12	0.148
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	17.766	12	0.123
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความสามารถ	13.654	12	0.323
ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	18.302	12	0.107
การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน	15.443	12	0.218
ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ			
ความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	17.905	12	0.119
ความพึงพอใจในผลการทำางที่สำเร็จ	22.110	12	0.036 *
ความรู้ความสามารกแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	11.145	12	0.517
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	12.863	12	0.379
บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน	8.177	12	0.771
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	30.915	12	0.002 *



ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	31.066	12	0.002 *
หน่วยงานให้ความสำคัญแก่ท่านเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่น	14.668	12	0.260
โอกาสร่วมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	20.413	12	0.060
โอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	21.550	12	0.043 *
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	12.467	12	0.409
บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต	28.067	12	0.005 *
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	15.843	12	0.199
ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	9.205	12	0.685
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	39.074	12	0.000 *
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน			
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	17.881	12	0.119
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	14.194	12	0.288



ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องงานเสมอ	9.478	12	0.662
ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	26.974	12	0.008 *
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่นๆด้วย	16.590	12	0.166
ความรู้สึกร่วมกันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นครอบครัว	12.536	12	0.404
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	38.103	12	0.000 *
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	6.094	12	0.911
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	26.394	12	0.009 *
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	27.956	12	0.006 *
ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	10.185	12	0.600
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	31.082	12	0.002 *
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นส่วน	18.220	12	0.109
ในหน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม			

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย	15.129	12	0.234
บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี	9.249	12	0.682
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม	7.899	12	0.793
นโยบายและการบริหารองค์การ			
ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	17.365	12	0.136
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ	16.170	12	0.184
นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	26.872	12	0.008 *
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	33.201	12	0.001 *
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	11.079	12	0.522

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 21 วุฒิการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ			
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	16.444	8	0.036
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	22.049	8	0.005 *
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความรู้ปัจจุบัน	16.280	8	0.039 *
ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	13.900	8	0.084
การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน	11.747	8	0.163
ด้านความล้ำเลิศและการได้รับการยอมรับนับถือ			
ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	10.151	8	0.255
ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ท่านทำสำเร็จ	27.080	8	0.001 *
ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	7.735	8	0.460
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	8.471	8	0.389
บุคคลในหน่วยงานมีข้อคำแนะนำในการทำงาน	8.226	8	0.412
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	26.282	8	0.001 *



ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	16.706	8	0.033 *
หน่วยงานให้ความสำคัญแก่ท่านทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น	3.753	8	0.879
โอกาสไปร่วมงานประชุม สัมมนา มีขอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	12.387	8	0.135
โอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	13.407	8	0.099
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	17.757	8	0.023 *
บริษัทจะเติบโตและมีคนในอนาคต	18.836	8	0.016 *
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	9.610	8	0.293
ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	9.031	8	0.340
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	26.818	8	0.001 *
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน			
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	9.259	8	0.321
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	19.559	8	0.012
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ บริक्षाและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานเสมอ	11.070	8	0.198

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	8.210	8	0.413
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่นๆด้วย	10.872	8	0.209
ความรู้สึกร่วมกันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นครอบครัว	22.163	8	0.005 *
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	27.062	8	0.001 *
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	16.209	8	0.039 *
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	21.165	8	0.007 *
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	15.495	8	0.110
ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	5.053	8	0.752
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	7.566	8	0.477
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.570	8	0.695
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน	8.794	8	0.360
ในหน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม			
บริเวณที่ทำงานของท่าอากาศยานมีความสะอาดเรียบร้อย			

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี	6.266	8	0.618
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม	3.604	8	0.891
นโยบายและการบริหารองค์การ			
ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	16.991	8	0.030 *
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ	15.835	8	0.045 *
นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	26.807	8	0.001 *
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	35.888	8	0.000 *
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	34.614	8	0.000 *

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ระดับงาน

H_0 = ระดับงานมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับงานมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เกี่ยวกับ ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้ ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ท่านทำได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ พึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน หน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่ระดับงานกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความต่างต่างกัน (ตารางที่ 22)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

H_0 = ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เกี่ยวกับ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ท่านสำเร็จ ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โอกาสไปร่วมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท ความสัมพันธ์อันดีกับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 22 ระดับงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ			
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	25.546	24	0.377
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	32.684	24	0.111
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความสามารถ	29.511	24	0.201
ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	58.241	24	0.000 *
การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน	32.614	24	0.112
ด้านความเร็วและการได้รับการยอมรับนับถือ			
ความเร็วในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	37.776	24	0.037 *
ความพึงพอใจในผลการทำงาที่ท่านทำสำเร็จ	25.302	24	0.389
ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	19.990	24	0.697
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	24.091	24	0.456
บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน	21.758	24	0.594
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	24.020	24	0.460



ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	26.844	24	0.312
หน่วยงานให้ความสำคัญแก่ท่านทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น	28.443	24	0.242
โอกาสรวมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	27.729	24	0.272
โอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	32.620	24	0.112
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	28.278	24	0.248
บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต	41.786	24	0.014 *
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	37.881	24	0.036 *
ความพึงพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	52.602	24	0.001 *
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	34.581	24	0.075
ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน			
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	29.826	24	0.191
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	63.185	24	0.000 *
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือในเรื่องงานเสมอ	32.158	24	0.123

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	Df	Sig.
ท่านได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	33.002	24	0.104
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่นๆด้วย	32.829	24	0.108
ความรู้สึกรู้สึกผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นครอบครัว	17.773	24	0.814
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	121.379	24	0.000 *
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	29.040	24	0.219
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	103.693	24	0.000 *
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	45.120	24	0.006 *
ความพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	51.552	24	0.001 *
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	38.310	24	0.032 *
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน	41.550	24	0.014 *
ในหน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	28.679	24	0.232
บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย			



ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	Df	Sig.
บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี	52.983	24	0.001 *
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหาร เพียงพออย่างเหมาะสม	37.792	24	0.036 *
นโยบายและการบริหารองค์การ			
ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	28.766	24	0.229
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ	33.329	24	0.097
นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง	26.928	24	0.308
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	37.766	24	0.037 *
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	19.102	24	0.747

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเสมอ นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง นโยบายและ แผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ในขณะที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 23)

ระดับเงินเดือน

H_0 = ระดับเงินเดือนในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับเงินเดือนในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 เกี่ยวกับ งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ความพึงพอใจในผลการการทำงานที่ทำสำเร็จ บริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานอาหารกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง ในขณะที่ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 23 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	Df	Sig.
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ	29.175	16	0.023 *
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	7.887	16	0.952
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	16.095	16	0.446
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับขีดความสามารถ	9.837	16	0.875
ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	18.611	16	0.289
การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน			
ด้านความล้ำเลิศและการได้รับการยอมรับนับถือ	33.874	16	0.006 *
ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จคล่องตัวดี	35.114	16	0.004 *
ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ท่านทำสำเร็จ	28.417	16	0.028 *
ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างที่เกิดขึ้น	10.837	16	0.819
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	19.807	16	0.229
บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน			
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	28.738	16	0.026 *



ตารางที่ 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	Df	Sig.
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	31.124	16	0.013
หน่วยงานให้ความก้าวหน้าแก่ท่านทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น	18.387	16	0.302
โอกาสได้ร่วมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	28.170	16	0.030 *
โอกาสเรียนรู้งานต่างๆทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	25.894	16	0.056
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	20.418	16	0.202
ท่านคิดว่าบริษัทจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต	28.226	16	0.030 *
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	26.118	16	0.052
ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	12.484	16	0.710
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	44.064	16	0.000 *
ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน			
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	35.656	16	0.003 *
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	33.743	16	0.006 *
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ บริक्षाและช่วยเหลือในเรื่องงานเสมอ	15.481	16	0.490

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	33.401	16	0.007 *
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่นๆด้วย	22.965	16	0.115
ความรู้สึกรู้สึกผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นคนในครอบครัว	15.034	16	0.522
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	57.677	16	0.000 *
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	14.269	16	0.579
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	55.295	16	0.000 *
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	40.322	16	0.001 *
ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	26.232	16	0.051
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	38.962	16	0.001 *
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน	19.492	16	0.244
ในหน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	25.814	16	0.057
บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย			



ตารางที่ 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี	25.192	16	0.067
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องรับประทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม	16.416	16	0.424
นโยบายและการบริหารองค์การ			
ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	25.165	16	0.067
บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ	30.663	16	0.015 *
นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	30.947	16	0.014 *
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	34.244	16	0.005 *
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	27.017	16	0.041 *

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 24 ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	Df	Sig.
ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ			
ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม	28.512	20	0.098
งานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย	32.909	20	0.035 *
การมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับขีดขอบ	21.393	20	0.374
ความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน	28.266	20	0.103
การมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน	27.457	20	0.123
ด้านความสำราญและการได้รับการยอมรับนับถือ			
ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	23.874	20	0.248
ความพึงพอใจในผลการทำงานที่ท่านทำสำเร็จ	37.260	20	0.011 *
ความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น	20.526	20	0.425
ผลงานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ	13.923	20	0.834
บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงาน	20.632	20	0.419
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ			
โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น	27.454	20	0.123

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
หน่วยงานมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง	22.294	20	0.325
หน่วยงานให้ความสำคัญแก่ท่านทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น	28.828	20	0.091
โอกาสไปรวมการประชุม สัมมนา มีกิจกรรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	23.084	20	0.285
โอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน	26.149	20	0.161
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
ความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	20.783	20	0.410
บริษัทของท่านจะเติบโตและมีมั่นคงในอนาคต	41.348	20	0.003*
การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวได้	20.073	20	0.453
ความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	26.857	20	0.139
ความรู้สึกผูกพันกับบริษัท	29.546	20	0.078
ด้านสัมพันธ์ภาพในการทำงาน			
ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา	12.695	20	0.890
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน	23.871	20	0.248
ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานเสมอ	14.231	20	0.819

ตารางที่ 24 (ต่อ)

	χ^2	Df	Sig.
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน			
ความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี	35.483	20	0.018*
เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาในเรื่องอื่นๆด้วย	13.939	20	0.834
ความรู้สึกรู้สึกผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นครอบครัว	13.111	20	0.873
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
เงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ	61.957	20	0.000*
โอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน	21.801	20	0.351
รายได้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ	45.910	20	0.001*
ความพึงพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท	46.836	20	0.001*
สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น	39.833	20	0.005*
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
บริษัทมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสัดส่วน	23.579	20	0.261
ในหน่วยงานมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	23.468	20	0.266
บริเวณที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย	18.819	20	0.534



ตารางที่ 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	χ^2	df	Sig.
บริษัทมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี	18.687	20	0.542
บริษัทมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น หอพัก, ห้องทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม	32.904	20	0.035 *
นโยบายและการบริหารองค์การ			
ความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท	24.360	20	0.227
บริษัทมีภารกิจที่ชัดเจนและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ	22.955	20	0.291
นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพสูงขึ้น	34.641	20	0.022 *
ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง	35.451	20	0.018 *
นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชาชัดเจนและเข้าใจง่าย	25.675	20	0.177

หมายเหตุ * มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) = 0.05

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 8 ด้านคือ ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ผู้ศึกษาได้สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานจำนวน 353 คน ตั้งแต่ระดับ 3 ถึงระดับ 9 ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545 สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ช่วงระดับงาน 7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16 ปี ขึ้นไปและมีระดับเงินเดือนอยู่ในช่วง 25,001 – 40,000 บาท

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในอาชีพความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคงในการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสัมพันธภาพในการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สวัสดิการความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหารองค์การความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะปัจจัยบุคคลได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระดับงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน ในภาพรวมพบว่า

เพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมเพศมีผลกับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมช่วงอายุมีผลกับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ระดับวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจพบว่า ในภาพรวมระดับวุฒิการศึกษามีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ระดับงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมระดับงานมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจพบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลกับความพึงพอใจแตกต่างกันเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหารองค์การ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในภาพรวมระดับเงินเดือนมีผลกับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปตท. จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานดังนี้

1. ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่ดี แต่หัวข้อย่อยเรื่องการมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความ

รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อการดำเนินงาน ดังนั้นเพื่อสร้างระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวหน้างานควรกระจายอำนาจในการตัดสินใจให้กับลูกน้องเพิ่มขึ้น รวมถึงการส่งเสริมให้ลูกน้องมีโอกาสดูแลความคิดเห็นอย่างเต็มที่ต่อการปฏิบัติงานของตนเองอย่างอิสระ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกน้องเกิดความภาคภูมิใจและความรู้สึกความเป็นเจ้าของในงานมากขึ้น

2. ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และในหัวข้อย่อยเรื่องความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยดีมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในด้านนี้สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับงานที่ทำ อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรหมั่นดูแล ชี้แนะ สั่งสอน ค้นหาปัญหาทั้งเรื่องงานและส่วนตัว เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ

3. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารควรจัดทำแผนผังการเติบโตในแต่ละตำแหน่ง ระบบการขึ้นเงินเดือน ที่ชัดเจนเป็นระบบมาตรฐาน และแสดงให้เห็นว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับความสามารถและผลงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบอุปถัมภ์

4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามในการสร้างความมั่นคงในระยะยาว ผู้บริหารควรออกประกาศนโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรถึงการคงสภาพในสวัสดิการและเงินเดือนสำหรับพนักงานที่เข้าทำงานก่อนการแปรรูป นอกเหนือจากให้คำมั่นสัญญาทางวาจา และการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสวัสดิการและเงินเดือนจะเปลี่ยนแปลงกับพนักงานที่เข้าทำงานหลังการแปรรูปเท่านั้น

5. ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นทีมมากขึ้น มุ่งเป้าหมายขององค์กรในภาพรวม รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้สัมพันธภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามในหัวข้อย่อยการมีโอกาสดำเนินการได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและรายได้ที่อยู่ในระดับที่น่าพอใจพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับงานกับความพึงพอใจหัวข้อเงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ พบว่ามีความแตกต่างกันของแต่ละระดับงาน ดังนั้นผู้บริหารสายทรัพยากรบุคคลควรให้ความสนใจและวิเคราะห์ค่าตอบแทนและสวัสดิการตามระดับงานให้เหมาะสม และมีความยุติธรรมเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า ปตท. สามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นที่พอใจของพนักงาน อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรหมั่นดูแลให้สภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสานต่อนโยบายเพิ่มผลผลิต 5ส TQM อย่างต่อเนื่อง เพราะนโยบายดังกล่าวสามารถส่งผลเชิงรูปธรรมทางด้านสภาพแวดล้อมที่เกิดผลในเชิงบวก และสร้างความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานได้เป็นอย่างดี

8. ด้านนโยบายและการบริหารองค์การ พบว่าความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางสะท้อนให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารความยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารควรสื่อสารความประชาสัมพันธ์ด้านนโยบายและการบริหารองค์การให้มากกว่านี้ และสร้างกลยุทธ์ที่ดึงดูดความสนใจมากขึ้น อาทิเช่นการจัดนิทรรศการเพื่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจอาจจัดรางวัลชิงโชคสำหรับผู้ตอบคำถามที่ผู้จัดงานต้องการสื่อความเป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาค้างต่อไปควรทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ขอบเขตศึกษาพนักงานระดับงาน 3 ถึงระดับงาน 9 โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี เพื่อมุ่งเน้นกับพนักงานที่เริ่มปฏิบัติงานกับ ปตท. และหากผลลัพธ์ใกล้เคียงกับผู้ปฏิบัติงานมานานและมีจงรักภักดีกับองค์กรเหมือนผลการศึกษาอิสระที่ศึกษาในครั้งนี้ ย่อมสะท้อนให้เห็นว่ากลยุทธ์และนโยบายปัจจุบันสามารถบรรลุผลและก่อให้เกิดความพึงพอใจได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

- กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม . 2516. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดวง
วิทยาจำกัด
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2540. สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
- บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำกัด. 2544. ข้อมูลองค์กร. กรุงเทพฯ : <http://www.pttplc.co.th>
- พุทธรักษา รัตตกุล. 2544. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน
วิศวกรรม บริษัทโซนี่เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพมหานคร.
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ภัทรพร ปฐมโยธิน. 2542. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทลูฟท์ฮันซ่า เซอร์วิส (ไทยแลนด์) จำกัด. กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิวิศน์ ชีวภิดาการ. 2543. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ศูนย์ธุรกิจ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร. การ
ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมยศ นาวิการ. 2543. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- โสภิน ทองปาน. 2541. ความพอใจของลูกค้า ความพอใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร.
โครงการปริญญาโท สำหรับผู้บริหาร,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุวิธสา อนนทะสะ. 2544. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภัตตาคารอาหารทะเลในเขตพื้นที่ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล. กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อนุชา ทัพพพันธ์. 2543. การศึกษาทัศนคติของพนักงานธนาคารทีบีเอสไทยท努 จำกัด (มหาชน) ต่อการปรับเปลี่ยนเป็นธนาคารร่วมทุนต่างชาติ. กรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระ,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Blum, M.L. and Naylor. 1968. *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publisher.

Herzberg, Frederick. 1959. *Work and the nature of man*. New York : Wood Publishing Company.

Gilmer, V.H. 1966. *Industrial Psychology*. New York : McGraw Hill Book Company.

Maslow, Abraham. 1954. *Human Relation in Management*. New York : South Western Publishing Company.

Vroom. 1964. *Social Psychology*. Washington DC : Cee Press.

Strauss and Sayless. 1960. *Personal : The Human Problems of management*. New York. : Prentice Hill Inc.

Smith, HC. 1965. *Psychology of Industrial Behavior*. New York : McGraw Hill Book Company.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบตามความเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนของผู้ศึกษา

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี 40 - 49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับงาน

 3 4 5 6 7 8 9

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

 น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี 16 ปีขึ้นไป

6. ระดับเงินเดือน

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 - 25,000 บาท 25,001 - 40,000 บาท 40,001 - 55,000 บาท 55,001 - 70,000 บาท 70,001 บาทขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบตามระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด

4 = มาก

3 = ปานกลาง

2 = น้อย

1 = น้อยที่สุด

ส่วนของผู้ศึกษา

1.ด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ

	รายละเอียด	5	4	3	2	1
1.1	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสม					
1.2	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทาย					
1.3	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
1.4	ท่านมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน					
1.5	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในงาน					

2.ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับนับถือ

	รายละเอียด	5	4	3	2	1
2.1	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี					
2.2	ท่านมีความพึงพอใจในผลการการทำงานที่ทำสำเร็จ					
2.3	ท่านมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น					
2.4	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานเสมอ					
2.5	บุคคลในหน่วยงานมักขอคำแนะนำในการทำงานจากท่าน					

3.ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

	รายละเอียด	5	4	3	2	1
3.1	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในการทำงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น					
3.2	หน่วยงานของท่านมีความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง					
3.3	หน่วยงานของท่านให้ความก้าวหน้าแก่ท่านทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น					
3.4	ท่านมีโอกาสไปร่วมการประชุม สัมมนา ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
3.5	ท่านมีโอกาสเรียนรู้งานต่างๆทุกด้านจากหน่วยงานในปัจจุบัน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.ด้านความมั่นคงในการทำงาน

	รายละเอียด	5	4	3	2	1
4.1	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
4.2	ท่านคิดว่าบริษัทของท่านจะเติบโตและมั่นคงในอนาคต					
4.3	การทำงานในบริษัทแห่งนี้ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวท่านได้					
4.4	ท่านมีความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน					
4.5	ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัท					

5.ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

	รายละเอียด	5	4	3	2	1
5.1	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา					
5.2	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน					
5.3	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาและช่วยเหลือท่านในเรื่องงานเสมอ					
5.4	ท่านได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี					
5.5	เพื่อนร่วมงานมักเป็นที่ปรึกษาให้กับท่านในเรื่องอื่นๆด้วย					
5.6	ท่านรู้สึกผูกพันกับบุคคลในหน่วยงานเสมือนเป็นคนในครอบครัว					

6.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

	รายละเอียด	5	4	3	2	1
6.1	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ					
6.2	ท่านมีโอกาสได้เพิ่มเงินเดือนตามความรู้ความสามารถและผลงาน					
6.3	รายได้ของท่านอยู่ในระดับที่น่าพอใจ					
6.4	ท่านพอใจในระบบผลตอบแทนในบริษัท					
6.5	สวัสดิการบริษัทอยู่ในระดับที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

	รายละเอียด	5	4	3	2	1	
7.1	บริษัทของท่านมีการจัดอาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสัดส่วน						
7.2	ในหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม						
7.3	บริเวณที่ทำงานของท่านมีความสะอาดเรียบร้อย						
7.4	บริษัทของท่านมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพดี						
7.5	บริษัทของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องทานกาแฟ เพียงพออย่างเหมาะสม						

8.นโยบายและการบริหารองค์การ

	รายละเอียด	5	4	3	2	1	
8.1	ท่านมีความเข้าใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท						
8.2	บริษัทมีการชี้แจงนโยบายและเหตุผลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่เกิดขึ้นเสมอ						
8.3	นโยบายและการบริหารในบริษัทส่งเสริมให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพสูงขึ้น						
8.4	ระบบบริหารในบริษัทมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง						
8.5	นโยบายและแผนงานที่กำหนดโดยผู้บังคับบัญชาของท่านมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						

- ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับความร่วมมือ -

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายวัชร การมานะกิจกุล
วันเดือนปีเกิด	21 มีนาคม พ.ศ. 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จบปีการศึกษา 2535
ประวัติการทำงาน	เมษายน พ.ศ. 2535 – ปัจจุบัน พนักงานวิเคราะห์ระบบ คอมพิวเตอร์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้