

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

JOB SATISFACTION OF STAFF IN TOA GROUP COMPANY



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัย

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-324-155-8

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

JOB SATISFACTION OF STAFF IN TOA GROUP COMPANY



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2545

ISBN 974-324-155-8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

JOB SATISFACTION OF STAFF IN TOA GROUP COMPANY



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VACATIONAL ADMINISTRATION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2002

ISBN 974-324-155-8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2002

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ
JOB SATISFACTION OF STAFF IN TOA GROUP COMPANY

ชื่อนักศึกษา นางสาวฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์

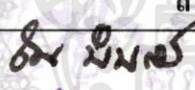




รหัสประจำตัว 43064108

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ณรงค์ พิมสาร

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ดร.ณรงค์	พิมสาร	
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	
รศ.ดร.รวีวรรณ	ชินะตระกูล	
ดร.มาลัย	จิรวุฒนเกษตร์	
ผศ.อุดมศักดิ์	สาริบุตร	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 24 ตุลาคม 2545 เวลา 9.00 น. เป็นต้นไป
สถานที่สอบ ณ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY KRABANG

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร.บุญวัฒน์ อ้วน)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....๒๐.....เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ.....๒๕๔๕.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

นักศึกษา

นางสาวสุภาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์

รหัสประจำตัว

43064108

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2545

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ณรงค์ พิมสาร

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เป็นภาพรวมและรายด้าน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง จำแนกตาม ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 234 คน เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 52 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีกับที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Job Satisfaction of staff in TOA Group Company
Student	Miss.Thanipat Phromsart
Student ID.	43064108
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2002
Thesis Advisor	Dr.Narong Pimsarn
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Naovaratana Vilaichone

ABSTRACT

The purposes of this research were : (1) to study the job satisfaction of staff in the TOA Group Company in 5 aspects : achievement , recognition, work itself , responsibility ,and advancement ;and (2) to compare job satisfaction of staff in the TOA Group Company in 5 aspects which were classified by positions educational levels and working experiences. Sample were 234 staff in the TOA Group Company in Samuthprakarn . They were 52 supervisors and 182 operators .Questionnaire with 5 rating scales were used for data collection .The data were analyzed by the SPSS/for Windows with percentage, mean, standard deviation and t-test.

The research findings were:

1. supervisors and operators in the TOA Group Company were satisfied with their job as a whole at moderate level.
2. supervisors and operators in the TOA Group Company were statistical significant different in job satisfactions at .05 level.
3. supervisors and operators in the TOA Group Company who had got diploma and bachelor degree were statistical significant different in job satisfaction at .05 level.
- 4 supervisors and operators in the TOA Group Company who had lower 10 years and more than 10 years of working experiences were not statistical significant different in job satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาของ ดร.ณรงค์ พิมสาร อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการให้คำปรึกษา แนะนำพร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อคิด กำลังใจ และติดตามผลการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผศ. ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ จนกระทั่งผู้วิจัยเรียบเรียงได้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.วิวิรรณ ชินะตระกูล ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ และ ผศ.อุดมศักดิ์ สาริบุตร ที่เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดียิ่ง จนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่อำนวยความสะดวกในด้านการจัดเก็บข้อมูลและให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและสารัตถประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อเป็นความกตัญญูให้กับพระคุณบิดา มารดา คณาจารย์ และครอบครัว ตลอดจนผู้ให้การสนับสนุนทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจต่อผู้วิจัยตลอดมา จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

ฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	IV
สารบัญ	V
สารบัญตาราง	VII
สารบัญรูป.....	X
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย	3
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ประวัติความเป็นมาของ กลุ่มบริษัทที่ไอเอ	7
2.2 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มบริษัทที่ไอเอ	8
2.3 ความหมายและปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
2.4 ทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	15
2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	87
5.2 วิธีดำเนินการวิจัย	87
5.3 สรุปผลการวิจัย.....	89
5.4 อภิปรายผลการวิจัย.....	91
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้.....	97
5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป.....	97
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	103
ภาคผนวก ข	114
ประวัติผู้เขียน	123

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	หน้า
3.1 แสดงจำนวน พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำแนกแต่ละบริษัท.....	37
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	42
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม.....	43
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน	44
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ	46
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน	48
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ	50
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	52
4.8 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวม.....	54
4.9 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความสำเร็จของงาน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ด้านการยอมรับนับถือ	57
4.11 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ด้านลักษณะของงาน	59
4.12 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบ	61
4.13 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	63
4.14 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม	65
4.15 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความสำเร็จของงาน	66
4.16 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการยอมรับนับถือ	68
4.17 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านลักษณะของงาน	70
4.18 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความรับผิดชอบ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง74	
4.20 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวม75	
4.21 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน76	
4.22 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ.....78	
4.23 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน.....80	
4.24 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ82	
4.25 แสดงการเปรียบเทียบ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง.....84	

สารบัญ

รูปที่	หน้า
2.1 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มบริษัท ทีโอเอ	8
2.2 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow	17
2.3 เปรียบเทียบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor.....	18
2.4 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG.....	21
2.5 การเปรียบเทียบความต้องการของ 4 ทฤษฎี.....	26
2.6 โมเดลลักษณะงาน.....	30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งบริษัทครั้งแรกเมื่อปี 2515 ที่ 104 ถนนทางรถไฟสายเก่า ตำบล ลำโรงใต้ อำเภอ พระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ เพื่อผลิตและจำหน่ายสีภายในประเทศ ต่อมาได้มีการขยายกำลังการผลิตเพื่อสนองความต้องการของผู้บริโภคและความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ โดยได้จัดตั้ง กลุ่มบริษัท ทีโอเอ ขึ้นที่ ถนนบางนา-ตราด กม.23 จังหวัด สมุทรปราการ เพื่อทำการผลิตสีและเคมีภัณฑ์ต่าง ๆ โดยตั้งโรงงานในพื้นที่ กว่า 200 ไร่ ได้แก่ บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลิตและจำหน่ายสีที่ใช้ทาบ้านและสีที่ใช้ในงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ บริษัท ทีโอเอ เคมีคอล อินดัสตรีส์ จำกัด ผลิตและจำหน่ายเรซิน กาวลาเท็กซ์ และยังก่อตั้งบริษัทในเครืออีกหลายบริษัทด้วยกัน ในปัจจุบันมีพนักงานของกลุ่มบริษัท ทีโอเอ โดยประมาณ 1,000 คน ซึ่งพนักงานในจำนวนดังกล่าว เป็น “บุคลากร”ที่มีความสำคัญของบริษัท เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งในการที่จะส่งเสริมให้บริษัทมีความเจริญรุ่งเรือง และเติบโตไปได้ด้วยความมั่นคง ในทุก ๆ ด้าน ทาง กลุ่มบริษัท ทีโอเอ จึงต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยให้พนักงานภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด เพราะความพึงพอใจเป็นพื้นฐานของความต้องการของบุคคล ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามจุดมุ่งหมาย กลุ่มบริษัท ทีโอเอ ได้สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร ด้วยการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน พร้อมจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานรวมทั้งส่งเสริมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์และสนองต่อความต้องการของพนักงาน การกำหนดเงินเดือนและรายได้ให้กับพนักงานโดยพิจารณาจากความรู้ ประสบการณ์ ในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและสอดคล้องภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ทั้งนี้ ในการที่จะให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทางบริษัทฯ จำเป็นต้องอาศัยบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ใน การที่จะให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความจริงใจและตั้งใจในการทำงานให้กับบริษัทอย่างเต็ม ดังที่ Yoder (1959:12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคคล จะมีความรู้สึกพึงพอใจที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจและสามารถสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Strauss and Sayles (1960:6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งาน เป็นความรู้สึกในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ ในทำนองเดียวกัน Gilmer (1971:253) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน คือผลของทัศนคติที่มีองค์ประกอบของงานซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับ ยกย่องเมื่อทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงาน ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของ Flippo (อ้างใน สุรศักดิ์ อภรณ์เทวัญ,2541:8) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ ในงานที่ทำแล้ว ย่อมจะส่งเสริมให้ขวัญกำลังใจในการทำงานสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็จะทำงานด้วยใจ รักและความตั้งใจจริง มุ่งหวังที่จะทำให้เกิดผลของการปฏิบัติงานออกมาตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและมีความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการทำงานให้สำเร็จ มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทจะต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้ พนักงาน หรือ บุคลากร ขององค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัย ปฏิบัติงานในบริษัท จึงอยากทราบถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ซึ่งผลการศึกษาคือจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการบริหาร และการจัดการ ด้านการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรของ กลุ่มบริษัทให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เป็นรายด้านและภาพรวม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายด้านและภาพรวม

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงาน ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

2. พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

3. พนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

1.4 ทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ผู้วิจัยได้ใช้ แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ของ Herzberg (1959: 45) ซึ่ง กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจ เป็น ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย (1) ความสำเร็จของงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงาน (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

จากหลักทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการวิจัยซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงาน (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement)

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ในปี พ.ศ.2545

1.5.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 549 คนและ บริษัท ทีโอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด จำนวน 91 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 640 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท ทีโอเอ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เคมีคอล อินดัสตรีส์ จำกัด โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตาราง Krejcie and Morgan (ยุทธพงษ์ กัวยวรรณ, 2543:75) และเทียบบัญญัติไตรยางค์ แล้วสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1) ตำแหน่ง จำแนกเป็น

1.1 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ

2) ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.2 ตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไป

3) ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น

3.1 ต่ำกว่า 10 ปี

3.2 ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใน
กลุ่มบริษัท ทีไอเอ 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงาน
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

1.5.3 ขอบเขตพื้นที่หรือสภาพทางภูมิศาสตร์

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใน
กลุ่มบริษัท ทีไอเอ ซึ่งตั้งอยู่ที่เลขที่ 31/1-2 หมู่ 3 ถนนบางนา-ตราด กม. 23 ตำบลบางเสาธง
กิ่งอำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตรงจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์ดังนี้

1. กลุ่มบริษัท ทีไอเอ หมายถึง บริษัทที่อยู่ในเครือทีไอเอ คือ บริษัท ทีไอเอ พันท์ (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท ทีไอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด

2. ตำแหน่ง หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ จำแนกเป็น

2.1 พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ

2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้างาน ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติที่ดี ของพนักงานที่เกิดจาก สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ

3.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ได้บรรลุผลตามเป้าหมาย รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จนสำเร็จเป็นที่พอใจ แก่ตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

3.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ในด้านความรู้ ความสามารถ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน จาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

3.3 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่าย ให้ลงมือทำ เป็นงานที่มีอิสระ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมได้ร่วมคิด ร่วมทำ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

3.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมายพิเศษ ด้วยความตั้งใจเอาใจใส่ มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่จนสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้เป็นอย่างดี

3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน และ การศึกษาต่อ

4. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่สำเร็จการศึกษา จำแนกเป็น 2 ระดับ คือ

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปี ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ได้ปฏิบัติงานใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำแนกเป็น 2 ระดับ คือ

5.1 ต่ำกว่า 10 ปี

5.2 ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหัวข้อดังนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของ กลุ่มบริษัท ทีไอเอ
- 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มบริษัท ทีไอเอ
- 2.3 ความหมายและปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)
 - 2.4.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor
 - 2.4.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)
 - 2.4.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)
 - 2.4.5 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland
- 2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน
 - 2.5.1 ด้านความสำเร็จของงาน
 - 2.5.2 ด้านการยอมรับนับถือ
 - 2.5.3 ด้านลักษณะของงาน
 - 2.5.4 ด้านความรับผิดชอบ
 - 2.5.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

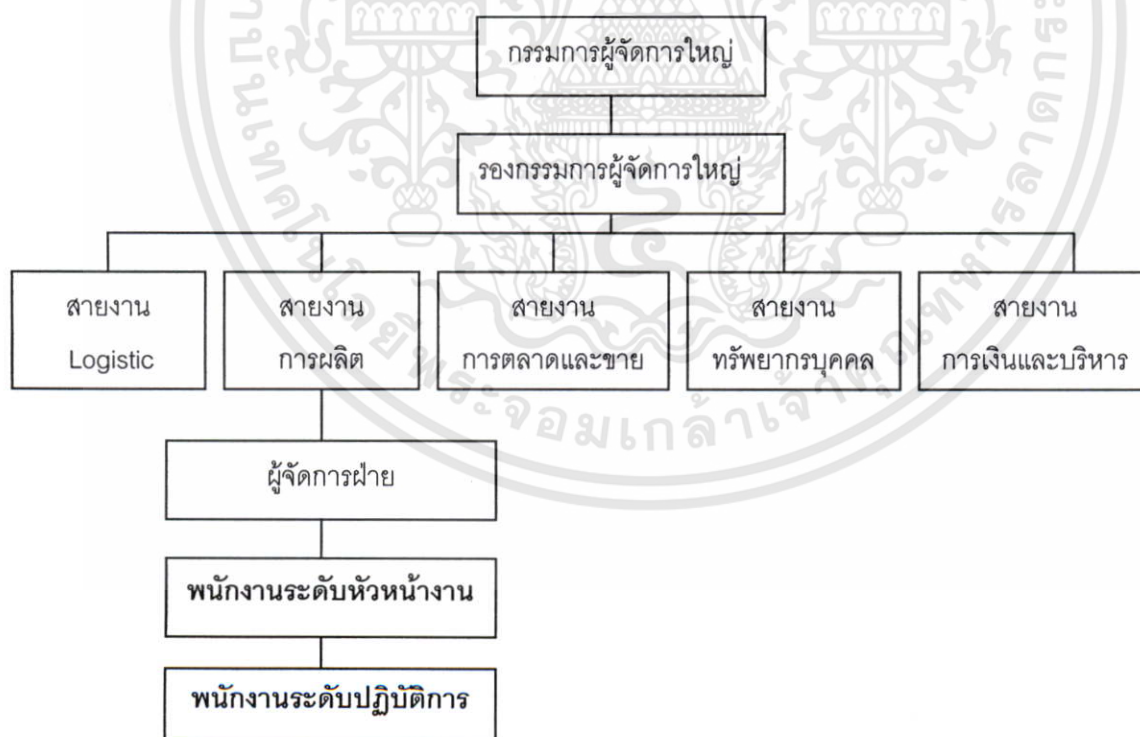
2.1 ประวัติความเป็นมาของกลุ่มบริษัท ทีไอเอ

เมื่อประมาณปี พ.ศ. 2515 บริษัท ทีไอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มก่อตั้งขึ้นครั้งแรกที่ 104 ถนนทางรถไฟสายเก่า ตำบลลำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จ. สมุทรปราการ เป็นโรงงานผลิตสีและจำหน่ายภายในประเทศ ซึ่งยอดการผลิตไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภคภายในประเทศ ทางบริษัท จึงได้ขยายการผลิตเพิ่มเติมขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองต่อเศรษฐกิจ และความก้าวหน้าของภาคอุตสาหกรรมในประเทศ จึงได้จัดตั้งกลุ่มบริษัททีไอเอขึ้น บนพื้นที่ ประมาณ 200 ไร่เศษ ที่ ถนนบางนา-ตราด กม.23 ตำบลบางเสาธง กิ่งอำเภอบางเสาธง จ.สมุทรปราการ ซึ่งมีบริษัทในกลุ่มทีไอเอ คือ บริษัท ทีไอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลิตสีทาบ้านและสีที่ใช้ในงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ บริษัท ทีไอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด ผลิตเรซินเป็นสารยึดเกาะซึ่งเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลิตสีและเคมีภัณฑ์อื่น ผลิตภัณฑ์รวมทั้งยังมีการจัดทำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 และ ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในวงการอุตสาหกรรม เพราะเป็นมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกให้การยอมรับในสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัท นั้น ๆ ปัจจุบันชื่อเสียงและคุณภาพของสี ทีโอเอ เป็นที่รู้จักในอุตสาหกรรม มากกว่า 30 ปี และทางบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร่วมทุนกับบริษัทต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งขยายธุรกิจออกสู่ต่างประเทศ โดยตั้งโรงงานที่ประเทศเวียดนาม และประเทศจีน

2.2 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โดยแบ่งสายงานการบริหาร เป็น 5 สายงานหลัก ๆ คือ สายงาน Logistic สายงานการผลิต สายงานการตลาดและขาย สายงานทรัพยากรบุคคล และสายงานการเงินและบริหาร ซึ่งในแต่ละสายงานจะแบ่งออกเป็นฝ่ายๆ เพื่อความเหมาะสมในการบริหารงานภายในองค์กร สำหรับ บริษัท ทีโอเอ เคมีคอล อินดัสตรีส์ จำกัด มีแบบการบริหารงานของบริษัทคล้ายคลึงกัน ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 ความหมายและปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องานแสดงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังที่นักวิชาการและนักการศึกษา ได้ให้ความหมายและของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

โยธิน ศันสนยุทธ (2520:55) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การเห็นชอบ หรือการไม่เห็นชอบของคนงานที่มีต่องาน ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และรางวัลที่ได้รับจากงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2522:79) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า ความพึงพอใจงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของ ความพอใจที่คนทำงานได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้เขายังได้กล่าวอีกว่า ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึก ว่า ประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานนอกจากนี้ถ้าหน่วยงานออกแบบรายงาน ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น และผู้ปฏิบัติงานก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

สมยศ นาวิการ (2537:221) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปเราจะหมายความว่าคนชอบ และให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา ความพอใจในงานของพนักงานภายในองค์กรทุกระดับจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมาก

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2532:80) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือภาวะภายในของบุคคลแต่ละคนโดยที่ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ การปฏิบัติงานที่ดีย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก็อาจก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างคนงานได้

กรองแก้ว อยู่สุข (2533:33) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสม

ควร เช่น สภาพการทำงานมั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนพอแก่การยังชีพ สวัสดิการดี ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

วิจัย โกลสุวรรณจินดา (2535:11) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานบุคคล โดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน หรืออดีตที่ผ่านมา

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:142) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539:236) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปรีดีดิถ (2539:320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นผลรวมของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ ในสิ่งที่เขารู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จได้รับการยกย่อง และมีความก้าวหน้าในการทำงาน

Strauss and Sayles (1960:6) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Gilmer (1971:253) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน คือผลของทัศนคติที่มีองค์ประกอบของงานซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่นรู้สึกว่าได้รับความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับยกย่องเมื่อทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงาน

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติของคนที่มีต่องานที่ทำ และต่อสิ่งจูงใจต่าง ๆ เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ซึ่งสามารถสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระยะแรก ๆ สนใจกันมากในเรื่องค่าจ้าง แต่ระยะต่อมาได้หันมาศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานมากขึ้น เช่น ความก้าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้า การได้รับการยอมรับ ความมั่นคงในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์
เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น นักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทศนะที่แตกต่างกันดังนี้

เกคินี หงส์นันท์ (2518:129 -130) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจใน
การทำงานดังนี้

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่กระทำ
2. เป็นงานที่ควรแก่ความสนใจ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานกันอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยแก้ปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้าในการทำงาน
7. มีการควบคุมที่ดี

สมยศ นาวิการ (2535:434-435) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจบุคคลให้เกิดความพึง
พอใจในการทำงาน

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่องและสถานภาพ
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความอิสระในการทำงาน
9. โอกาสของความเจริญเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

Gilmer (1971:280-283) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็น
ธรรมจากผู้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการบริหาร (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. รายได้ (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) ได้แก่ การได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด และความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ได้ ถ้าการนิเทศงานที่ได้ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงาน และการลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of The Job) ได้แก่ ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การติดต่อบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อย่างประสบความสำเร็จ
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ และชั่วโมงการทำงาน
10. ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย และอื่น ๆ

Barnard (1972:143-148) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material Opportunities) หมายถึง โอกาสจะมีชื่อเสียงได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefit) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือความรู้สึที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึงความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องรับนับถือซึ่งกันและกัน
6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของบุคคล และให้สอดคล้องกับทัศนคติแต่ละบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

Locke (1976:1301-1302) ได้ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานหลายทักษะ ที่เกี่ยวข้องกัน พบว่า มีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work) เป็นงานที่น่าสนใจ มีความหลากหลาย มีโอกาสได้เรียนรู้หรือเป็นงานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ
2. รายได้ (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ มีความยุติธรรม และเท่าเทียมกันจัดให้มีระเบียบวิธีการจ่ายเงินเป็นระบบ
3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องสรรเสริญในความสามารถเมื่อทำงานได้สำเร็จ ได้รับการยอมรับและมีความเชื่อถือได้วางใจในการทำงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) หมายถึง การได้รับสิทธิและประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดประจำปี หรือค่าใช้จ่ายระหว่างการลา
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น สถานที่ตั้ง หรือรูปแบบการก่อสร้างอาคาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ มีวิธีการชักจูง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความชำนาญในการดำเนินการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) หมายถึง การที่มีผู้ร่วมงานที่มีความสามารถให้ความช่วยเหลือแนะนำกันได้ หรือมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
9. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง การได้รับความเอาใจใส่ดูแล และมีนโยบายการจัดการของหน่วยงานที่เอื้อประโยชน์แก่บุคลากร

Rebeaux and Poppleton (1978:185-159) เสนอว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่
 - 1.1 ระดับการทำงาน โดยเห็นว่า ผู้มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับสูงเท่าใด ยิ่งมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่านั้น โดยมีโอกาสที่จะบรรลุความต้องการที่ดีกว่า และมีศักดิ์ศรีสูงกว่า
 - 1.2 เนื้อหาของงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่ซ้ำซากมากกว่าการทำงานที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย
 - 1.3 พฤติกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อการบริหารที่ยึดคนเป็นหลัก มีการพิจารณาไตร่ตรองที่ดี และเป็นประชาธิปไตยมากกว่าผู้บริหารที่ยึดงานเป็นหลัก
2. ลักษณะที่เกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่
 - 2.1 อายุ ผลการวิจัยพบว่า อายุกับความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อกันคือ เมื่อมีวัยสูงขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานจะมีมากขึ้นด้วย จนกระทั่งวัยก่อนเกษียณอายุความสัมพันธ์จึงค่อย ๆ ลดลง
 - 2.2 ระดับการศึกษา แม้วาระดับการศึกษาจะมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่บุคคลจะไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อตำแหน่งหรือระดับในการทำงานไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลย อาจเป็นเพราะว่าเมื่อการศึกษาที่ได้รับสูงขึ้น ความคาดหวังของบุคคลอาจสูงขึ้นด้วย ซึ่งต้องการตอบสนองความคาดหวังเหล่านั้น
 - 2.3 สุขภาพจิต เช่น การแสดงความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเครียดทางอารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ และการยอมรับนับถือบุคคลอื่น เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Miltion (1981: 158) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งการงาน (Promotions) หมายถึงโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ฯลฯ
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุ อุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย
7. การนิเทศ (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงาน และทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน
9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

2.4 ทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) ของ (Abraham H. Maslow)

Maslow (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ,2539: 109) กล่าวว่า ความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการของคนมีข้อสังเกต ดังนี้ คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากการต้องการอย่างหนึ่ง แล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด

1. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น

Maslow (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539: 248-249) ได้กล่าวว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy of Needs) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่นความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้ตอบสนองเลย ในด้านนี้ โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน ด้วยวิธีการทางอ้อม คือการจ่ายเงินค่าจ้าง

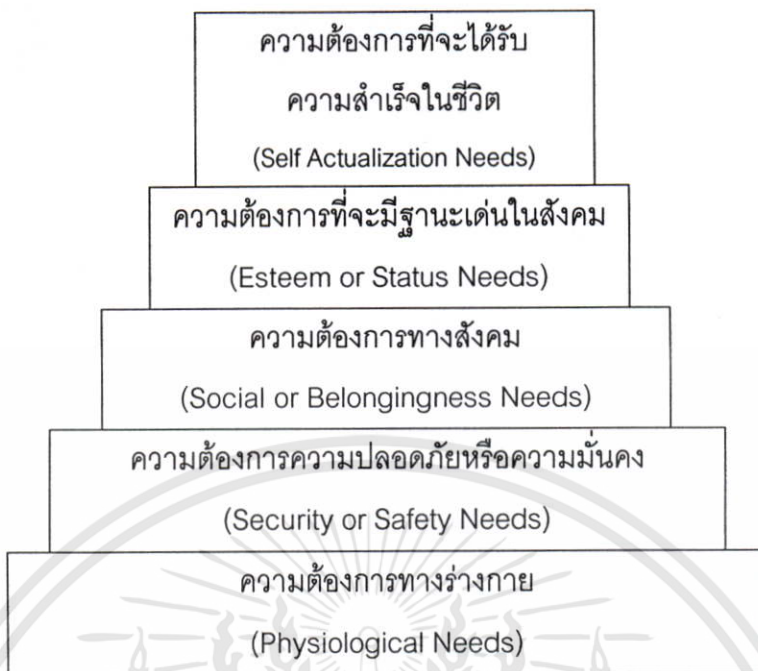
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปสูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคง คือความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่นความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้จะความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเป็นเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ดังแสดงในรูปที่ 2.2 ลำดับความต้องการตาม ทฤษฎีของ Maslow

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการตาม ทฤษฎีของ Maslow ` S Hierarchy Needs
(ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ,2539: 249)

2.4.2 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

McGregor (อ้างใน สมคิด บางโม,2538 : 173-174) ให้แนวคิดว่าการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร การบริหารงานของเขาจะขึ้นอยู่กับทัศนคติและความคิดของเขาเองที่เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความต้องการผู้ใต้บังคับบัญชา และแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ตามทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y สรุปได้ดังนี้

ทฤษฎี X ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะของความเกียจคร้าน และหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้ทำงาน

ทฤษฎี Y ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วความขยันหมั่นเพียรให้ความร่วมมือ และสนับสนุน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี X ย่อมจะใช้มาตรการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด จะใช้วิธีจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงิน และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ มีการคุกคามด้วยการลงโทษเป็นประการสำคัญ ส่วนผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี Y จะพยายามจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาควบคุมตนเอง และจะส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน	1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติชอบทำงาน ตั้งใจทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย	2. การควบคุมด้วยตนเองเป็นสิ่งส่งเสริมการที่จะทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ
3. คนส่วนมากมีความคิดริเริ่มน้อยในการแก้ปัญหาขององค์การ	3. ความสามารถในด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาขององค์การนั้นมีอยู่เกือบทุกคน
4. การจูงใจเป็นการจูงใจทางด้านรางวัลและความปลอดภัยเท่านั้น	4. การจูงใจเป็นเรื่องของความต้องการที่มีชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต
5. คนส่วนมากชอบให้ควบคุมอย่างใกล้ชิดและถูกบังคับ เพื่อให้เกิดความสำเร็จ ในเป้าหมายขององค์การ	5. คนสามารถสั่งการได้ด้วยตนเองและมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ถ้าหากว่าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง

รูปที่ 2.3 เปรียบเทียบ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

(ที่มา : สมคิด บางโม ,2538 : 173)

ทฤษฎีนี้มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนสมมติฐานการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น (ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย) ในการจูงใจในองค์การจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น
2. มีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก
3. จะมีการหยุดพักหรือ หลีกเลี้ยงงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
4. ต้องการผลตอบแทนทางการเงินเท่านั้น

ทฤษฎี Y จะตั้งอยู่บนสมมติฐานของการตอบสนองในระดับสูง (ความมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต) ในการจูงใจบุคคลในองค์การจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดให้
2. ให้ความสนใจในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
3. ไม่ยอมเสียเวลาในการทำงาน
4. ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

ทฤษฎีไหนเป็นทฤษฎีที่ถูกต้อง ทฤษฎี X ทฤษฎี Y คำตอบสำหรับคำถามนี้ย่อมขึ้นอยู่กับ

บุคคลแต่ละคนที่มาเกี่ยวข้องกับ สถานการณ์ ลักษณะขององค์การและปัจจัยอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิจัยจำนวนมาชี้ให้เห็นว่าการใช้แนวทางของทฤษฎี Y นั้นในระยะยาวแล้วจะก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานได้มากกว่า

2.4.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory)

Alderfer (อ้างใน สมยศ นาวิการ ,2537: 307-310) ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของ Maslow เสียใหม่ให้เป็นความต้องการสามระดับ (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (E) (2) ความต้องการสัมพันธ์ (R) และ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต

Alderfer เห็นด้วยกับ Maslow ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่าง เช่นเชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิต ถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้น Alderfer เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับ ของความต้องการภายในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือ พวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับ Maslow เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่างบุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการ การเจริญเติบโตอาจจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลงมา

1. ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs)

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่คือความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายใน ทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

ความต้องการความสัมพันธ์ คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs)

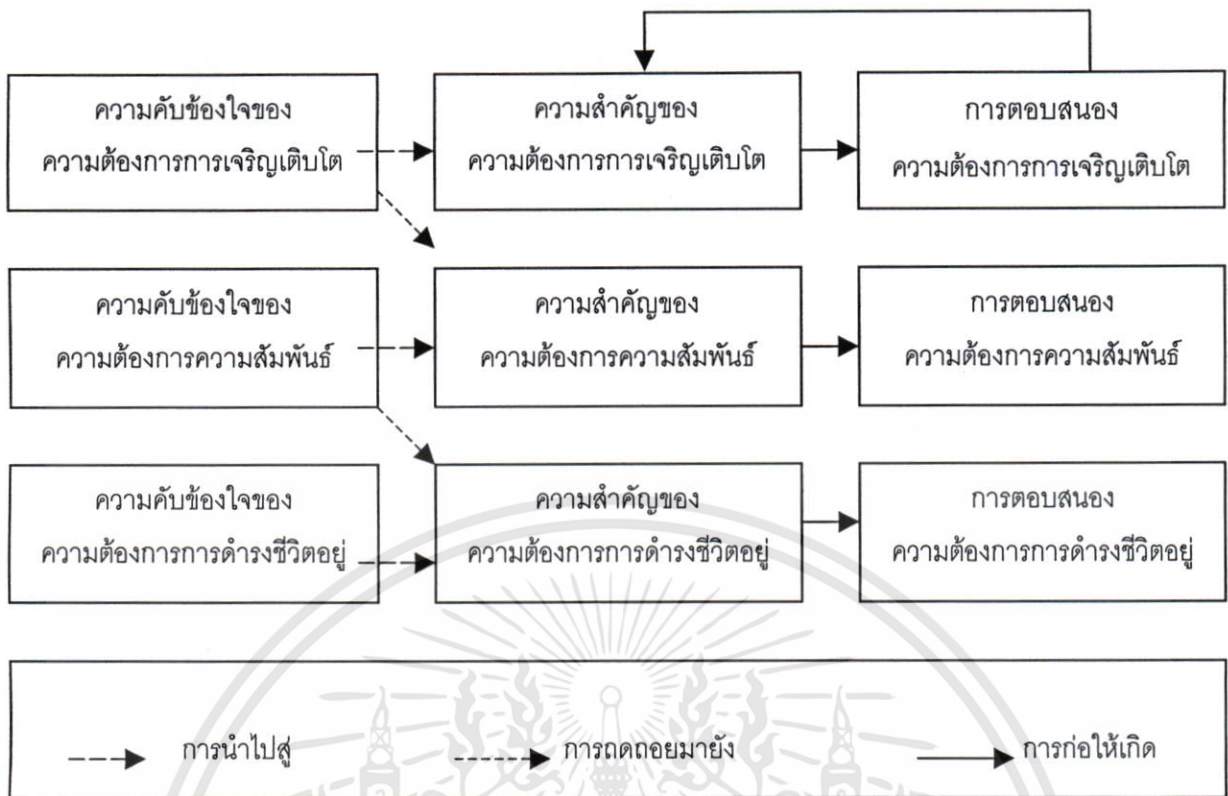
ความต้องการการเจริญเติบโต คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโต จะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของ Maslow

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เราจะมี ความแตกต่างที่สำคัญสองอย่างระหว่างทฤษฎีERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ ประการแรกทฤษฎีลำดับความต้องการจะอยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) นั่นคือบุคคลจะเดินหน้าไปยังระดับความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้ถูกตอบสนองแล้ว ภายในอีกด้านหนึ่งทฤษฎี ERG จะไม่เพียงแต่อยู่บนพื้นฐานแต่อยู่บนพื้นฐานของหลักความพอใจ-ความก้าวหน้าเท่านั้น แต่จะอยู่บนพื้นฐานของหลักความคับข้องใจ-การถดถอย (Frustration Regression Principle) อีกด้วย หลักความคับข้องใจ-การถดถอยจะอธิบายถึงสถานการณ์ที่ความต้องการระดับสูงยังไม่ได้ถูกตอบสนอง หรือคับข้องใจ และความต้องการจะมุ่งไปที่ความต้องการระดับต่ำลงมากมายนั่น ตัวอย่าง รูปที่2.4 จะแสดงให้เห็นว่าความคับข้องใจของความต้องการการเจริญเติบโต จะทำให้เกิดความต้องการความสัมพันธ์มากขึ้น

จงพิจารณานักบัญชีหนุ่มที่ว่างใหม่ภายในบริษัทใหญ่แห่งหนึ่ง เมื่อเข้ามาภายในบริษัท นักบัญชีของเราจะสนใจต่อระดับเงินเดือน ความมั่นคงของงาน และสภาพแวดล้อมการทำงาน (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) แต่กระนั้นเมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน นักบัญชีจะรู้สึกพอใจกับเงินเดือน ความมั่นคงของงานและสภาพแวดล้อมการทำงานของเขา (การตอบสนองความต้องการ) เมื่อความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ได้ถูกตอบสนองแล้ว นักบัญชีของเราได้เริ่มต้นที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการสร้างความสัมพันธ์) ต่อมาภายหลังจากที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พอใจได้ถูกสร้างขึ้นมาแล้ว (การตอบสนองความต้องการ) นักบัญชีได้เรียกร้องการเลื่อนตำแหน่งไปยังงานที่มีความท้าทายและความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น (ความต้องการการเจริญเติบโต) แต่ผู้บังคับบัญชาก็ให้เห็นว่า การเลื่อนตำแหน่งในขณะนี้จะยังไม่มีแต่จะมาจากงานที่มีประสบการณ์มากขึ้น (ความคับข้องใจ) ภายใต้อาณัติเช่นนี้นักบัญชีจะมุ่งปฏิบัติงานปัจจุบันของเขาให้ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อที่จะแสดงความสามารถของเขาต่อผู้บริหาร (การถดถอยมายังความต้องการความสัมพันธ์)

แม้ว่าทฤษฎีERG จะสันนิษฐานว่าพฤติกรรมที่ถูกจูงใจจะดำเนินไปตามลำดับความต้องการเหมือนกับ ทฤษฎีของ Maslow เราจะมี ความแตกต่างที่สำคัญอยู่สองอย่าง



รูปที่ 2.4 ความคับข้องใจ การถดถอย และการตอบสนองความต้องการของทฤษฎี ERG
(ที่มา: สมยศ นาวิกาน ,2537: 309)

ประการแรกทฤษฎี ERG จะรวมเอาหลักความคับข้องใจ-การถดถอยที่ขาดไปจากทฤษฎีของ Maslow เข้าไว้ด้วย Maslow ยืนยันว่าบุคคลยังคงอยู่ ณ ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าความต้องการนั้นได้ถูกตอบสนอง ในทางกลับกันทฤษฎี ERG เสนอแนะว่าถ้าความต้องการนั้นยังคงไม่ได้ถูกต้องตอบสนอง บุคคลจะคับข้องใจ ถดถอยลงมายังความต้องการระดับที่ต่ำลงมา และเริ่มต้นมุ่งความต้องการระดับต่ำลงมาอีกครั้งหนึ่ง ดังอย่างเช่น คนงานแต่ก่อนนี้ที่ถูกจูงใจด้วยเงิน (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) อาจจะมีเพียงแต่ได้รับการขึ้นเงินเดือนเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการนั้นได้ สมมติว่าเขาได้พยายามจะสร้างมิตรภาพมากขึ้นเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ ถ้าด้วยเหตุผลบางอย่าง เขาพบว่าเป็นไปไม่ได้ที่จะกลายเป็นเพื่อนที่ดีกับบุคคลอื่นภายในสถานที่ทำงาน เขาอาจคับข้องใจ ถดถอย และถูกจูงใจให้เพิ่มรายได้มากขึ้น

สมมติว่า ผู้จัดการคนหนึ่งได้ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา ณ ระดับความสัมพันธ์แล้วและในขณะนี้ได้พยายามจะตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตของเขา ด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ข้อจำกัดทางองค์การ (งานทำทายน้อย) และการขาดโอกาสที่จะก้าวหน้า เขาไม่สามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ ตามทฤษฎีของ แอลเดอร์เฟอร์แล้ว ความคับข้อง

ใจของความต้องการเจริญเติบโตจะทำให้ความต้องการความสัมพันธ์ของผู้จัดการกลับมามีอิทธิพลในฐานะของสิ่งจูงใจอีกครั้งหนึ่ง

ความแตกต่างที่สำคัญอย่างที่สองคือทฤษฎี ERG ซึ่งให้เห็นว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน เราพบว่าบุคคลสามารถถูกจูงใจพร้อมกันไปด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง เช่น ความต้องการการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับความต้องการทางสังคม (ความต้องการการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคลผู้ประการอาจจะแสวงหาโอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ (ความต้องการการเจริญเติบโต) ก่อนที่จะกังวลใจกับความต้องการ เช่นความหิว (ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่)

Alderfer ยืนยันว่าเราสามารถมุ่งความต้องการมากกว่าหนึ่ง อย่างในขณะเดียวกัน ความต้องการระดับต่ำไม่จำเป็นต้องถูกตอบสนองอย่างดี ก่อนที่เราจะมุ่งความสนใจของเราไปยังความต้องการระดับสูงได้ ตัวอย่างเช่น พนักงานที่ได้ยกเลิกอาหารเที่ยงไปและรู้สึกหิวอย่างมากอาจจะยังคงมุ่งที่การแก้ปัญหาที่ท้าทายของลูกค้าอยู่ ในอีกทางหนึ่ง ณ เวลานั้น ความหิวอาจจะขัดขวางพยายามที่จะแก้ปัญหานั้นได้

2.4.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivators Factors and Hygiene Factors)

Federick Herzberg (Hygiene Factors จาก University of Utah) ได้นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอันมาก ซึ่งทฤษฎีความต้องการของ Herzberg (1959: 113-115) ได้เพิ่มเติมจากแนวคิดของ Frederick W. Taylor และทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของ Abraham H. Maslow โดยมุ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติแตกต่างกันไปในลักษณะเฉพาะตน Herzberg ศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ค้นพบคือ คนเราต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน (Motivators) กับปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Two-Factor Theory of motivation) โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมี 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็ คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถในการที่จะทำงานนั้น
- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบเช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป
- 1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้า โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ มีความสามารถในการทำจะเพิ่มพูนความรู้ (สำหรับรายละเอียดของปัจจัยจูงใจจะนำเสนอในข้อ 2.5)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

- 2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ
- 2.3 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น
- 2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การพบปะสังสรรค์ของบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- 2.6 การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม
- 2.7 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ
- 2.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา
- 2.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองหรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถ อยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัย หรือ "ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน" (Motivation Hygiene Theory)

2.4.5 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland

ความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่า ความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ (1) ความต้องการอำนาจ (2) ความต้องการความผูกพัน (3) ความต้องการความสำเร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุดชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการขั้นสูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์ในสังคม พยายามในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหาที่มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานได้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาค้นหาวิธีที่ดีที่สุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2537:253)

ทฤษฎีลำดับ ความต้องการ ของ Maslow	ทฤษฎี ERG ของ Alderfer	ทฤษฎี สองปัจจัย ของ Herzberg	ทฤษฎี ความต้องการ ที่แสวงหาของ McClelland
---	---------------------------	---------------------------------	---

ความต้องการ สมหวังในชีวิต	ความต้องการ	ปัจจัยจูงใจ	ความต้องการ ความสำเร็จ
ความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง	การเจริญเติบโต		ความต้องการ อำนาจ
ความต้องการ ทางสังคม	ความต้องการ ความสัมพันธ์	ปัจจัยอนามัย	ความต้องการ ความผูกพัน
ความต้องการ ความปลอดภัย	ความต้องการ		
ความต้องการ ทางร่างกาย	การดำรงชีวิตอยู่		

รูปที่ 2.5 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ ของ 4 ทฤษฎี
(ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ,2539: 254)

2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Federick Herzberg เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหารทฤษฎีนี้เรียกว่า Motivation –Maintenance Theory หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัยในการจูงใจ (Two –Factors Theory of Motivation) จากการวิจัยของเขาและคณะ สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง องค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติทางด้านบวก ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

2.5.1 ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถในการทำงานจนประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานของงานนั้นๆ จัดว่าเป็นแรงจูงใจสูงสุดที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็งานที่ได้รับมอบหมาย หรืองานพิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกพึงพอใจและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ดังที่ Stauss and Sayles (1960:119-120) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการทำงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะทำงานที่ได้เงินเดือนสูงก็อาจไม่พอใจงาน เมื่อเขารู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือการเป็นคนไม่สำคัญคนหนึ่งที่ไม่มีโอกาสทำอะไร และไม่รู้จุดมุ่งหมายที่แน่นอน ความต้องการที่รุนแรงของคน คือความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน เพราะทำให้เขารู้สึกว่า เขาได้ทำอะไรสำเร็จงานของเขาสำคัญและมีความหมายต่อคนอื่น ๆ ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกประสบความสำเร็จ และนับถือตนเองได้ นอกจากนี้ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533:124) ได้กล่าวว่า ความสัมฤทธิ์ผลของงาน ซึ่งคนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

ทั้งนี้ มีความสอดคล้องกับ ผลงานการวิจัยของ อำไพ อินทรประเสริฐ (2532-78-79) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน ก.ค. เป็นรายปัจจัย พบว่าความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากร ในสำนักงาน ก.ค. มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และคล้ายคลึงกับผลการวิจัย ของ สุภาพ ดอกกุหลาบ (2533:108-109) ที่ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวดวิชาในโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ทำให้หัวหน้าหมวดวิชาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ในทำนองเดียวกัน ผลงานการวิจัยของ กรองแก้ว สรนนท์ (2536:87-91) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข.และสาย ค.ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข.และสาย ค. ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับกลาง และสนับสนุน ผลงานวิจัยของ วิมล ศรีประสิทธิ์ (2541:บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวเอกชน ประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ครูมีความพึงพอใจระดับมาก รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยะฉัตร พจน์กระจ่าง (2543:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจุบันด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

2.5.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลอื่นและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ที่ยอมรับในความรู้ความสามารถและยกย่องชมเชยเมื่อได้ปฏิบัติงานสำเร็จ การยอมรับนับถือเป็นองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด ที่เกิดขึ้นภายหลังผลแห่งความสำเร็จของงาน ซึ่งอาจแสดงได้ด้วยคำพูดยกย่อง การขอให้แสดงความคิดเห็น การให้โอกาสเป็นหัวหน้า การยอมรับนับถือ กล่าวคือ งานนั้นจะต้องเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การยอมรับนับถือ เป็นการสร้างความภาคภูมิใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี บางครั้ง การได้รับการตอบแทนเป็นสิ่งเหล่านี้จะมีค่ามากกว่าการได้รับผลตอบแทนในรูปแบบอื่นอีก ซึ่ง Herzberg (1959:60-61) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจาก ผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ซึ่งสอดคล้อง กับ เอกซีย์ ก็สซุพันธ์ (2533:124) ได้กล่าวว่า โดยปกติแล้วคนทุกคน มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรม การยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะ เป็น คำยกย่องชมเชย หรือการให้ feedback ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุด

และการยอมรับนับถือ เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร มีอายุหรือการศึกษา และมีองค์ประกอบอื่น ๆ เป็นอย่างไร คนเราทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคนและแน่นอนที่สุด การได้รับการยกย่องชมเชยนั้น ต้องทำด้วยความจริงใจ และยึดหลักของการให้ว่า ให้สำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานเหนือกว่าขั้นเฉลี่ย ถ้าหากไม่เช่นนั้นแล้วก็เป็นสิ่งที่ไม่น่าชื่นชมสำหรับผู้ได้รับเลย และจะเป็นที่เยาะเย้ยถากถางจากบุคคลอื่นด้วย

ความมากน้อยของความต้องการในการให้การยกย่องชมเชยนั้นแตกต่างกัน และเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานของบุคคลแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย บางคนต้องการมาก แต่บางคนซึ่งเป็นคนขี้อายกลับไม่ชอบให้คนยกย่องต่อหน้าคนอื่น เนื่องจากมีความอายที่จะได้รับการชมเชยจากสาธารณะชนนั้น เป็นต้น (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529:58)

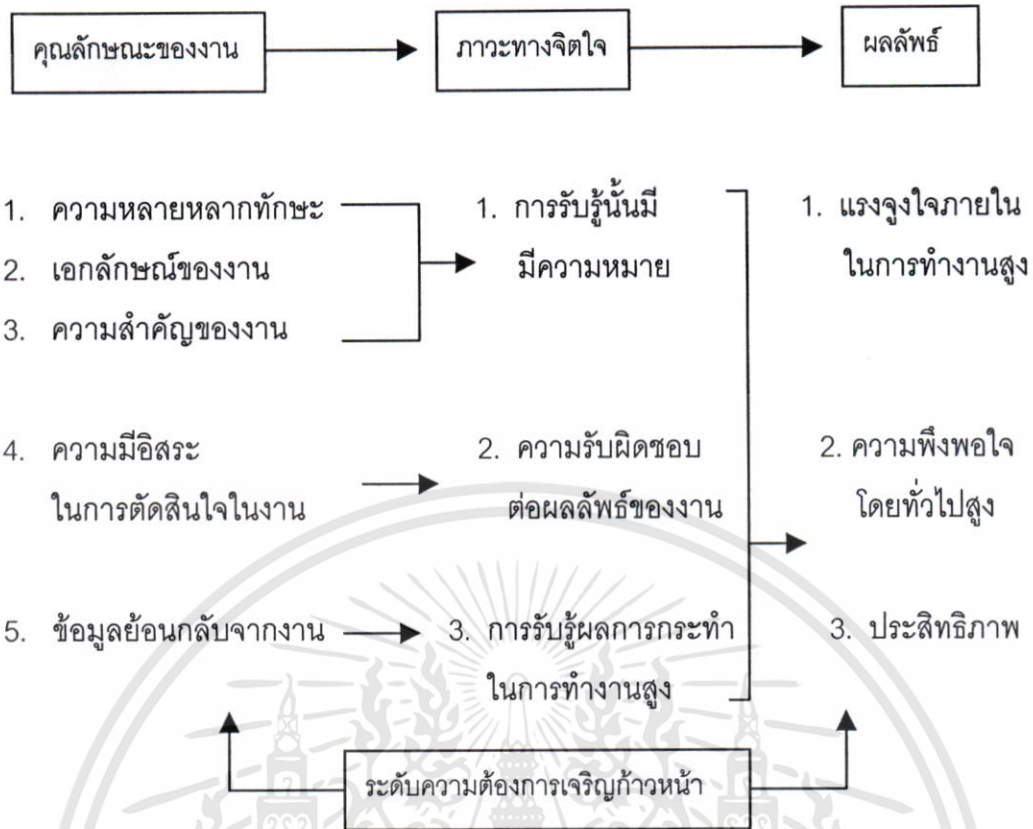
ทั้งนี้ ผลงานวิจัยของ คำนึ่ง นกแก้ว (2524: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3 ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ทำให้ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่การยอมรับนับถือความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะของงาน และผลงานวิจัย ของ ปิยะพงศ์ มณีศรี (2530:85-90) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายค. เรียงลำดับมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน-ผู้บังคับบัญชา และด้านสวัสดิการ ในทำนองเดียวกัน ผลการวิจัย ของ อุไรรัตน์ ชนะบำรุง (2539:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา ในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา เรียงตามลำดับ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ การนิเทศงาน เงินเดือน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

2.5.3 **ลักษณะของงาน (Work Itself)** หมายถึง งานในหน้าที่และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ ทำทหายความสามารถและเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จนตนเองรู้สึกมีอิสระในการปฏิบัติงานนั้น ลักษณะของงานในหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานทำอยู่ มีลักษณะต่าง ๆ กัน เช่นงานในหน้าที่เกี่ยวกับงานฝึกอบรมหรือสัมมนาต้องการผู้ที่กระตือรือร้น กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และใฝ่หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

การที่บุคคลในองค์กรได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถและความสนใจ ของตนเองแล้ว จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศกำลังกายและเวลาให้กับงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ ซึ่ง Hackman และ Oldham (1980:77-83) ได้ทำการวิจัย โดยเขาได้รวบรวมเอาคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สามารถสร้างสภาพการณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ มีความพึงพอใจ และทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งเขาได้รวบรวมเอาลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งสามารถสร้างสภาพการณ์ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจ มีความพึงพอใจและทำงานได้ดีขึ้น มาสร้างเป็นโมเดลคุณลักษณะของงาน ซึ่งแสดงถึงมิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะจิตใจ (Psychological states) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ดังแสดงในรูปที่ 2.6 โมเดลคุณลักษณะของงาน



รูปที่ 2.6 โมเดลลักษณะงาน

(ที่มา: Hackman และ Oldham, 1980 : 83)

ภาวะจิตใจ ((Psychological states) ที่ถือว่าสำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีอยู่ 3 ภาวะ คือ

1. การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Meaningfulness of the work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล
2. ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Responsibility for work outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่างๆ จากความพยายามของตนเอง
3. รู้ผลการกระทำ (Knowledge of results) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ

เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ ทั้งสามภาวะนี้ เกิดขึ้นกับบุคคลจะก่อให้เกิดผล 4 ลักษณะ คือ บุคคลนั้นจะมีแรงจูงใจภายใน ในการทำงานสูง (high internal work motivation) มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high quality work performance) มีความพึงพอใจในงานสูง (high satisfaction with the work) และมีการขาดงานและอัตราการลาออกจากงานต่ำ (low absenteeism and turnover)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การที่ภาวะจิตใจ ทั้งสามภาวะจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่างานนั้นต้องทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงาน และความสามารถหลาย ๆ อย่าง จึงจะปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ

2. เอกลักษณะของงาน (Task identity) หมายถึง คุณลักษณะของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติครอบคลุมชิ้นงานย่อย ๆ อะไรบ้าง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ นับแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ และเห็นภาพผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจนล่วงหน้า

3. ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่ามีผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในหรือนอกองค์กร

4. ความมีอิสระ (Autonomy) ในการตัดสินใจในงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่ามีโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีเสรีภาพที่จะใช้วิจารณญาณของตนเอง ตัดสินใจที่จะกำหนดขั้นตอน เลือกวิธีปฏิบัติงานและพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึงคุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่าการปฏิบัติงานนั้น มีสารสนเทศที่ชัดเจนซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

อิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจทั้งสาม และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน Hackman and Oldham ได้นำแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวิจัยงาน (Job diagnostic survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (degree) ของคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติ

Hackman and Oldham ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของงานใน 5 มิติ กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้คำปรึกษา (consultants) พบว่างานของผู้ให้คำปรึกษาเป็นลักษณะงานที่มีความหลากหลายทักษะ และมีความเป็นอิสระสูง แต่เป็นลักษณะงานที่มีเอกลักษณะของงาน และข้อมูลย้อนกลับสูงกว่ามาตรฐานเล็กน้อย ความตรง (validity) จากการรับรู้เกี่ยวกับงานของกลุ่มผู้ให้คำปรึกษา ได้รับการสนับสนุนจากคะแนนเฉลี่ยของสภาวะจิตใจในทั้งสามด้านคือ การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย และความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานอยู่ในระดับสูงซึ่งแสดงว่าลักษณะของงาน ผู้ให้คำปรึกษาเป็นงานที่มีความหลากหลายทักษะ และมีความสำคัญ (จึงทำให้รับรู้ว่างานมีความหมาย) ประกอบกับเป็นงานที่มีอิสระ (จึงทำให้มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน) แต่การรับรู้ผลการกระทำต่ำจึงทำให้เห็นความสัมพันธ์ของคะแนนในสองมิติ ที่ออกมาต่ำ คือ ด้านเอกลักษณะของงานและด้านข้อมูลย้อนกลับ ส่วนด้านความพึงพอใจในงานกลุ่มผู้ให้คำปรึกษา ราย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานว่า ความรู้สึกตอบสนองต่องานเป็นบวกแรงจูงใจภายในและความพึงพอใจด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับ

นอกจากงานวิจัยของ Hackman and Oldham ที่กล่าวมาแล้วยังมีผลงานของ สเปคเตอร์ และเจค (Spector and Jex.1991) ซึ่งกล่าวว่ามีหลักฐานหลายแหล่งที่สนับสนุนทฤษฎีคุณลักษณะของงาน เนื่องจากคุณลักษณะของงานเป็นตัวแปรองค์กร ที่สำคัญที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร และมีงานวิจัยรายชิ้น ได้ตรวจสอบโมเดลคุณลักษณะของงาน นอกจากนั้นการสังเคราะห์งานวิจัยที่ผ่านมา แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความพึงพอใจของงานกับความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัย ของ เฟรนด์และเฟอริ (Friend & Ferris) ในปี ค.ศ.ปี 1987 สเปคเตอร์ (Spector) ในปี ค.ศ. 1985 และเจมส์ และทีทริค (James and Tetric) ในปี ค.ศ. 1986 นอกจากนี้ผลงานวิจัยของ สเปคเตอร์และเจค (Spector and Jex.1991) ยังพบผลการวิจัยสนับสนุนโมเดลคุณลักษณะของงาน Hackman and Oldham โดยสำรวจจากข้อมูลพนักงานในมหาวิทยาลัยผลการศึกษา พบว่าคุณลักษณะของงานของพนักงาน ในมหาวิทยาลัยในกลุ่มผู้มีหน้าที่ประจำ คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงาน

นอกจากนั้น เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ(2529:57-59) มีความคิดเห็นว่ามีคนจำนวนมากที่ถูกจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานที่ทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน ในการจะจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรจะต้องคำนึงไว้อยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลคนหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ และเนื่องจากว่าคนเรามีความแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรจะต้องพิจารณาถึง ความสามารถ ความถนัด ทักษะ และการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายงานให้ทำด้วย และในการปฏิบัติงาน คนทุกคนก็มีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเองอยู่ทุกคน แม้กระทั่งในตัวของเด็กเราก็มักจะได้ยินพูดเสมอว่า "ปล่อยให้ผมทำตามที่ผมอยากจะทำบ้างเถิด" ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในคนบางคน เป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรจะทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันจะมีวิธีการแก้ความไม่พอใจ ซึ่งเกิดจากแรงรายละเอียดและการอธิบายสิ่งต้องการใช้แผน ซึ่งวิธีการนี้เราเรียกว่า Job enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบของงาน ทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจมากขึ้น ท้าทายความสามารถมากขึ้น และมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนั่นเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ ผลงานการวิจัย ของ กาญจนา พงษ์หา (2534:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูศิลปศึกษาโรงเรียน มัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากมี 7 องค์ประกอบ คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2.5.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายตามความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จด้วยดี จึงถือได้ว่าเป็นมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติ หน่วยงานนั้น จะเกิดผลเสียหายและจะไม่ประสบผลสำเร็จ ซึ่ง ธงชัย สันติวงษ์ (2531:76) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า คือ ความรู้สึกผูกพันของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งบุคคลนั้นจะต้องถือเป็นหน้าที่ต้องทำงานให้เสร็จด้วยดี ถ้าหากผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ถูกต้องโดยวิธีสร้างสรรค์ให้เกิดความรับผิดชอบขึ้นในตัวคน โดยทำให้เขายอมรับในงานหรือภารกิจที่มอบหมายให้ และได้มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่เพื่อการปฏิบัติให้แล้ว คุณภาพการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ และมีความสอดคล้องกับ เอกชัย กิสุขพันธ์ (2533:125) ได้แสดงความคิดเห็นว่า สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากรจะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

นอกจากนั้น จานงค์ สมประสงค์ (2527:114) ยังได้กล่าวถึง ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน ไว้อย่างกว้าง ๆ 2 ประการคือ

1. ต้องมีความรับผิดชอบต่อการพัฒนา และบำรุงรักษาสัมพันธภาพของการทำงานที่ดีกับบุคคลในปกครองให้คงไว้ตลอดเวลา
2. ต้องรับผิดชอบต่อการพัฒนาบุคคล และบำรุงรักษาระดับของควมมีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลในปกครองสูงที่สุดเท่าที่จะสูงได้

ทั้งนี้ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:58) มีความคิดเห็นว่า คนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์การใดองค์การหนึ่งต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ในการคิดแบบสร้างสรรค์ ผู้บริหารควรจะใช้สิ่งเหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เป็นเครื่องมือในการที่จะจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ สมาน สรรพศรี (2532:บทคัดย่อ) ได้ทำศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในปฏิบัติงานของของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษา ในภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ทำให้ครูศิลปะศึกษาในโรงเรียนมัศึกษามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากมี 9 ปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางสังคม นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.5.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ให้มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งสูงขึ้น และมีโอกาสพิจารณาให้อบรม ดูงาน และศึกษาต่อ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานยังเป็นเหตุจูงใจในการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะโดยธรรมชาติแล้วทุกคนต้องการความก้าวหน้า ซึ่ง Benton (1972:256) ได้กล่าวถึงความหมายของความก้าวหน้าไว้ว่า คือการเลื่อนขั้นเป็นการก้าวหน้าของคนทำงาน งานที่มีรายได้สูงขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะและเกียรติภูมิเพิ่มสูงขึ้น แต่ถ้าย้ายไปดำรงตำแหน่งงานใหม่ ชั่วโมงการทำงานต่ำลง และสภาพการทำงานไม่ดีขึ้น เงินไม่เพิ่มขึ้น ความรับผิดชอบไม่เพิ่ม ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้นนั้น เรียกว่า ไม่ใช่การเลื่อนขั้นที่แท้จริง

ทั้งนี้ เสนาะ ตีเขาว์ (2525:162) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งงานไว้ว่า การเลื่อนตำแหน่ง คือ การมอบหมายงานให้บุคคลได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยปกติตำแหน่งที่สูงขึ้นไปนี้บุคคลจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และได้รับค่าจ้างมากขึ้นกว่าเดิมเป็นการเพิ่มสถานะ (status) ของบุคคลให้สูงขึ้น เช่นมีตำแหน่งที่สำคัญขึ้นมีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงานได้มากขึ้น ถูกควบคุมงานน้อยลง และมีสถานที่ทำงานที่ดีกว่าเดิม

นอกจากนี้ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2521:121) ได้ให้ความคิดเห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งมีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจในงานเป็นอันมาก การเลื่อนตำแหน่งสูงระดับที่สูงขึ้นในองค์กรจะเกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนแปลงในทางบวกในเรื่องการนิเทศงานเนื้อหาของงาน และค่าจ้าง งานในระดับสูงขึ้นไปในองค์กรจะให้เสรีภาพแก่พนักงานมากขึ้น และเงินเดือนสูงขึ้น

แต่อย่างไรก็ตาม เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529:59) มีความคิดเห็นว่าการเลื่อนตำแหน่งความก้าวหน้าเจริญเติบโต เป็นเรื่องที่คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญา และดำเนินงานตามสัญญานั้น ๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีการเจริญเติบโตมีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง ความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงามนั้น จะผูกแน่นกับความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จริงที่ว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตมีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์การต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรม และมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจากเครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่ใช้วิธีการให้โอกาสในด้านความเจริญงอกงามส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

สำหรับความคิดเห็นของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533:125) ในเรื่องของความก้าวหน้า กล่าวว่า ในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

ในด้านของงานวิจัย มนูญ บุญเชิด (2519:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญประจำจังหวัด ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ศึกษานิเทศก์รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากคือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งมีความสอดคล้องคล้ายกับ งานวิจัยของ ยงยุทธ สุคนธ์ปฏิภาค (2532:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา โดยผลงานวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรม วิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง มี 5 องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และการปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 549 คน และ บริษัท ทีโอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด จำนวน 91 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 640 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำนวน 2 บริษัท คือ บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท ทีโอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตาราง Krejcie and Morgan (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543:75) และเทียบบัญญัติไตรยางศ์ แล้วสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน จำแนกเป็น พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 52 คน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 182 คน ตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอเอ จำแนกแต่ละบริษัท

กลุ่มบริษัท ทีไอเอเอ	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	พนักงานระดับ หัวหน้างาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ	พนักงานระดับ หัวหน้างาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติการ
บริษัท ทีไอเอเอ พันท์ (ประเทศไทย) จำกัด	123	426	45	156
บริษัท ทีไอเอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด	19	72	7	26
รวม	142	498	52	182

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอเอ 5 ด้าน คือ (1) ด้านความสำเร็จของงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงาน (4) ด้านความรับผิดชอบ และ (5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัททีไอเอเอ 5 ด้าน

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาแบบสอบถาม งานวิจัย ของนายบุญมั่น วงศ์สุนพรัตน์ (2542:120-122) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. สร้างแบบสอบถามร่าง
4. นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วเสนอ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษา จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

1. นายชัยรัตน์ โกศลวาทะวงศ์ ผู้อำนวยการสายงานผลิต บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. อาจารย์ล่อ เพชรรัตน์ อาจารย์ภาควิชาภาษาไทย สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา
3. ดร.สมหมาย สร้อยนาคพงษ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา
4. ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
5. ผศ.ดร.อรวรรณ ตันเจริญรัตน์ อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจแล้ว เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3. หลังจากแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามอย่างละเอียดดีแล้ว เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัย ผู้วิจัยจึงนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำโพงที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach ที่เรียกว่า"สัมประสิทธิ์ อัลฟา" (α -Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 และเป็นรายด้านดังนี้
- ด้านความสำเร็จของงาน เท่ากับ 0.84
 - ด้านการยอมรับนับถือ เท่ากับ 0.89
 - ด้านลักษณะของงาน เท่ากับ 0.85
 - ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.78
 - ด้านก้าวหน้าในตำแหน่ง เท่ากับ 0.84

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. บันทึกเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ
2. ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำส่งด้วยตนเอง
3. การรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเองภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
4. ถ้ายังไม่ได้แบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะกลับมารับแบบสอบถามคืนในอีก 1 สัปดาห์
5. ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 234 ฉบับ ได้รับคืนเป็นฉบับที่สมบูรณ์ 234 ฉบับ เป็นคิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)
2. ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
3. ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายชื่อ รายด้าน และ ภาพรวมแล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับคำบรรยายประกอบ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ด้วยการใช้ค่า t-test โดยกำหนดที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วนำเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมกับคำบรรยายประกอบ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
พนักงานระดับหัวหน้างาน	52	22.20
พนักงานระดับปฏิบัติการ	182	77.80
รวม	234	100
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	130	55.60
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	104	44.40
รวม	234	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	91	38.90
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	143	61.10
รวม	234	100
4. สังกัดในบริษัท		
บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	201	85.90
บริษัท ทีโอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด	33	14.10
รวม	234	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 ส่วนตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10

เมื่อจำแนกจำนวนพนักงานตามสังกัดพบว่าพนักงานใน บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 85.90 และ พนักงาน บริษัท ทีโอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับ หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง แสดงในตารางที่ 4.2 - 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ และลำดับที่ ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

ข้อความ	n = 234		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
ความสำเร็จของงาน	3.65	.48	มาก	1
การยอมรับนับถือ	3.48	.52	ปานกลาง	4
ลักษณะของงาน	3.52	.64	มาก	3
ความรับผิดชอบ	3.55	.49	มาก	2
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	2.77	.73	ปานกลาง	5
รวม	3.39	.46	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่ม บริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน และเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ด้านความ รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) ส่วน ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.48$) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ($\bar{X} = 2.77$) อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงาน ระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน

ข้อความ	n = 234		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติ ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	.63	มาก	2
2. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์	3.97	.63	มาก	3
3. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา	3.73	.82	มาก	6
4. ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ	4.05	.73	มาก	1
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.53	.73	มาก	8
6. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.13	.90	ปานกลาง	9
7. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่าน ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น	2.91	.85	ปานกลาง	10
8. ความสำเร็จของงานช่วยให้ท่านพัฒนา ความรู้ความสามารถและทักษะ	3.76	.78	มาก	5
9. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การปฏิบัติงาน	3.83	.60	มาก	4
10. ท่านพอใจกับผลการปฏิบัติงานใน ปีที่ผ่านมา	3.62	.69	มาก	7
รวม	3.65	.48	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 8 ข้อ ที่อยู่ในระดับมากและ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ ($\bar{X} = 4.05$) ข้อ 1 งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.01$) ข้อ 2 งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือข้อ 6 ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.13$) และ ข้อ 7 ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น



ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงาน ระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ข้อความ	n = 234		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.50	.69	มาก	6
2. ท่านมีความรู้ ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.64	.60	มาก	2
3. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.74	.62	มาก	1
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.55	.71	มาก	3
5. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา	3.03	.90	ปานกลาง	10
6. บุคลากรในหน่วยงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.51	.66	มาก	5
7. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.53	.71	มาก	4
8. เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษาหารือ ในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.48	.77	ปานกลาง	8
9. การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.50	.69	มาก	7
10. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผล การปฏิบัติงานของท่าน	3.37	.65	ปานกลาง	9
รวม	3.48	.52	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 7 ข้อ ที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 3 ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.74$) ข้อ 2 ท่านมีความรู้ความสามารถจนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.64$) และข้อ 4 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือข้อ 8 เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน ($\bar{X} = 3.48$) ข้อ 10. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.37$) และข้อ 5 ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.03$)



ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงาน
ระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ
เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน

ข้อความ	n = 234		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.40	.89	ปานกลาง	10
2. งานในหน้าที่ของท่าน มีลักษณะท้าทาย น่าสนใจและจูงใจให้ทำงาน	3.44	.90	ปานกลาง	7
3. งานที่ท่านทำมีความหลากหลาย	3.51	.92	มาก	4
4. งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	3.44	.92	ปานกลาง	8
5. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร	3.92	.81	มาก	1
6. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงาน	3.50	.96	มาก	5
7. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.57	.90	มาก	2
8. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน	3.41	.91	ปานกลาง	9
9. ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.51	.76	มาก	3
10. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	3.49	.83	ปานกลาง	6
รวม	3.52	.64	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 5 ข้อ ที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 5 งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.92$) ข้อ 7 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.57$) และ ข้อ 9 ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.51$) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และเรียงลำดับ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ข้อ 4 งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.44$) ข้อ 8 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.41$) และข้อ 1 งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.40$)



ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงาน
ระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ
เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ข้อความ	n = 234		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.81	.80	มาก	3
2. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ	3.52	.79	มาก	7
3. ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.67	.72	มาก	6
4. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเหมาะสม	3.44	.87	ปานกลาง	8
5. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้ ครบถ้วนสมบูรณ์	3.77	.70	มาก	5
6. ท่านสามารถแก้ไขปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ ให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง	3.79	.63	มาก	4
7. งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตาม กำหนดเวลา	3.82	.71	มาก	2
8. ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา	2.45	1.04	น้อย	10
9. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่น ๆ ให้ท่าน รับผิดชอบนอกเหนือจากงานในหน้าที่	3.11	.90	ปานกลาง	9
10. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและ เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ	4.13	.70	มาก	1
รวม	3.55	.49	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 7 ข้อ ที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือข้อ 10 ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.13$) ข้อ 7 งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.82$) และข้อ 1 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.81$) และมีข้อที่อยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อที่ 8 ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 2.45$)



ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจและลำดับที่ ของพนักงาน ระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ข้อความ	n = 234		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.94	.88	ปานกลาง	5
2. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.00	.88	ปานกลาง	4
3. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.15	.89	ปานกลาง	2
4. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับการอบรม/ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.24	1.00	ปานกลาง	1
5. ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ในงาน	3.12	.92	ปานกลาง	3
6. ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่	2.32	1.07	น้อย	9
7. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	2.09	1.01	น้อย	10
8. หน่วยงานของท่าน มีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม	2.63	1.07	ปานกลาง	7
9. เพื่อนร่วมงานของท่าน มีส่วนส่งเสริมในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.80	.92	ปานกลาง	6
10. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานมากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ	2.38	.93	น้อย	8
รวม	2.77	.73	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 7 ข้อ ที่อยู่ในระดับปานกลางและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับการอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ($\bar{X} = 3.24$) ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.15$) และข้อ 5 ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ในงาน ($\bar{X} = 3.12$) มีข้อที่อยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ และเรียงลำดับ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ข้อ 10 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานมากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.38$) ข้อ 6 ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 2.32$) และ ข้อ 7 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.09$)



ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง แสดงในตารางที่ 4.8 - 4.25 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวม

ข้อความ	พนักงานระดับหัวหน้างาน		พนักงานระดับปฏิบัติการ		t
	(n ₁ = 52)		(n ₂ = 182)		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ความสำเร็จของงาน	3.77	.45	3.62	.48	1.97
การยอมรับนับถือ	3.59	.45	3.45	.53	1.75
ลักษณะของงาน	3.67	.55	3.47	.66	1.92
ความรับผิดชอบ	3.66	.45	3.52	.50	1.88
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.06	.67	2.68	.72	3.42
รวม	3.55	.41	3.35	.46	2.83

* p ≤ .05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความสำเร็จของงาน

ข้อความ	พนักงานระดับ หัวหน้างาน ($n_1 = 52$)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการ ($n_2 = 182$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติ ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.10	.57	3.98	.64	1.14
2. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์	4.04	.52	3.95	.65	.95
3. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา	3.90	.75	3.68	.84	1.75
4. ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ที่ท่านทำ	4.02	.73	4.05	.73	-.31
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.67	.62	3.48	.76	1.66
6. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.37	.82	3.06	.92	2.16
7. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่าน ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น	2.98	.73	2.88	.89	.80
8. ความสำเร็จของงานช่วยให้ท่านพัฒนา ความรู้ความสามารถและทักษะ	3.94	.61	3.71	.82	2.20
9. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การปฏิบัติงาน	4.00	.52	3.78	.62	2.56
10. ท่านพอใจกับผลการปฏิบัติงานใน ปีที่ผ่านมา	3.63	.63	3.61	.71	.24
รวม	3.77	.45	3.62	.48	1.97

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 6 ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ข้อ 8 ความสำเร็จของงานช่วยให้ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะ และข้อ 9 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามตำแหน่ง ด้านการยอมรับนับถือ

ข้อความ	พนักงานระดับ หัวหน้างาน ($n_1 = 52$)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการ ($n_2 = 182$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.63	.60	3.46	.72	1.64
2. ท่านมีความรู้ ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.71	.61	3.62	.60	.96
3. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	.62	3.74	.63	.08
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.65	.62	3.52	.73	1.23
5. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา	3.42	.61	2.92	.95	3.65
6. บุคลากรในหน่วยงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.67	.62	3.47	.66	2.01
7. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.67	.55	3.48	.75	2.01
8. เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.54	.61	3.46	.81	.74
9. การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.50	.61	3.50	.72	.00
10. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.38	.60	3.36	.67	.22
รวม	3.59	.45	3.45	.53	1.75

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 5 ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา ข้อ 6 บุคลากรในหน่วยงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน และ ข้อ 7 ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้ออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามตำแหน่ง ด้านลักษณะของงาน

ข้อความ	พนักงานระดับ หัวหน้างาน ($n_1 = 52$)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการ ($n_2 = 182$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ท่านปฏิบัติ ในปัจจุบันตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.69	.73	3.31	.91	2.75*
2. งานในหน้าที่ของท่าน มีลักษณะท้าทาย น่าสนใจและตั้งใจให้ทำงาน	3.56	.75	3.40	.94	1.11
3. งานที่ท่านทำมีความหลากหลาย	3.62	.77	3.48	.96	.95
4. งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	3.58	.87	3.40	.93	1.26
5. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร	3.94	.67	3.92	.85	.19
6. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงาน	3.58	.80	3.48	1.00	.66
7. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.88	.73	3.48	.92	3.33*
8. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน	3.65	.79	3.34	.93	2.21*
9. ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.65	.68	3.47	.78	1.57
10. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	3.52	.83	3.48	.83	.32
รวม	3.67	.55	3.47	.66	1.92

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือข้อ 1 งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ความสามารถ ข้อ 7 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน และ ข้อ 8 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่าค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบ

ข้อความ	พนักงานระดับ หัวหน้างาน ($n_1 = 52$)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการ ($n_2 = 182$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.81	.60	3.81	.85	-.00
2. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ	3.79	.57	3.44	.83	3.48*
3. ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.73	.63	3.65	.74	.73
4. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเหมาะสม	3.46	.75	3.43	.91	.24
5. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติ ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	3.88	.65	3.74	.72	1.34
6. ท่านสามารถแก้ไขปรับปรุงงานที่ รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง	3.90	.53	3.75	.66	1.71
7. งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตาม กำหนดเวลา	3.96	.56	3.78	.74	1.91
8. ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา	2.56	1.00	2.42	1.06	.85
9. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่น ๆ ให้ท่าน รับผิดชอบนอกเหนือจากงานในหน้าที่	3.27	.82	3.07	.91	1.45
10. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและ เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ	4.25	.68	4.10	.70	1.38
รวม	3.66	.45	3.52	.50	1.88

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือข้อ 2 ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ข้อความ	พนักงานระดับ หัวหน้างาน ($n_1 = 52$)		พนักงานระดับ ปฏิบัติการ ($n_2 = 182$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ทำในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่าน ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.27	.72	2.84	.91	3.14*
2. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.25	.79	2.92	.89	2.38*
3. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.46	.73	3.07	.91	2.87*
4. ผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับ การอบรม/ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.44	.83	3.18	1.04	1.71
5. ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ในงาน	3.38	.87	3.04	.92	2.41*
6. ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง กับงานในหน้าที่	2.73	.99	2.20	1.07	3.20*
7. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม แทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	2.60	1.05	1.95	.95	4.22*
8. หน่วยงานของท่าน มีการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม	2.92	.97	2.55	1.09	2.39*
9. เพื่อนร่วมงานของท่าน มีส่วนส่งเสริมใน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.94	.83	2.76	.94	1.33
10. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งาน มากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ	2.63	.86	2.30	.94	2.30*
รวม	3.06	.67	2.68	.72	3.42*

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 จำนวน 8 ข้อ คือ ข้อ 1 งานที่ทำในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ข้อ 2 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ข้อ 5 ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ในงาน ข้อ 6 ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ข้อ 7 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ข้อ 8 หน่วยงานของท่านมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม และ ข้อ 10 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานมากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ



ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม

ข้อความ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ($n_1 = 130$)		ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ($n_2 = 104$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ความสำเร็จของงาน	3.60	.48	3.72	.46	-1.98*
การยอมรับนับถือ	3.43	.55	3.55	.47	-1.64
ลักษณะของงาน	3.46	.67	3.59	.60	-1.56
ความรับผิดชอบ	3.50	.51	3.61	.46	-1.66
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	2.67	.70	2.88	.74	-2.23*
รวม	3.33	.47	3.47	4.33	-2.29*

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความสำเร็จของงาน

ข้อความ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ($n_1 = 130$)		ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ($n_2 = 104$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติ ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.92	.64	4.12	.60	-2.35*
2. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์	3.88	.66	4.08	.57	-2.45*
3. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา	3.65	.87	3.82	.76	-1.51
4. ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ที่ท่านทำ	4.06	.75	4.03	.70	.34
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.45	.77	3.63	.67	-1.87
6. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.06	.92	3.21	.88	-1.26
7. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่าน ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น	2.90	.87	2.91	.84	-.12
8. ความสำเร็จของงานช่วยให้ท่านพัฒนา ความรู้ความสามารถและทักษะ	3.69	.77	3.86	.79	-1.60
9. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การปฏิบัติงาน	3.75	.59	3.93	.61	-2.37*
10. ท่านพอใจกับผลการปฏิบัติงานใน ปีที่ผ่านมา	3.61	.68	3.63	.71	-.19
รวม	3.60	.48	3.72	.46	-1.98*

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 1 งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 2 งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และ ข้อ 9 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการยอมรับนับถือ

ข้อความ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ($n_1 = 130$)		ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ($n_2 = 104$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.45	.76	3.56	.60	-1.22
2. ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.61	.60	3.68	.60	-0.95
3. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.73	.62	3.76	.63	-0.35
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.51	.77	3.60	.63	-0.95
5. ท่านมีโอกาสดำเนินการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา	2.87	.98	3.23	.75	-3.18*
6. บุคลากรในหน่วยงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.44	.66	3.61	.64	-1.95
7. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.43	.79	3.64	.59	-2.37*
8. เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษา หรือในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.43	.84	3.54	.67	-1.09
9. การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.52	.76	3.48	.61	.39
10. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชย ผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.37	.71	3.37	.58	-0.05
รวม	3.43	.55	3.55	.47	-1.64

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือข้อ 5 ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา และข้อ 7 ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านลักษณะของงาน

ข้อความ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ($n_1 = 130$)		ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ($n_2 = 104$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.35	.91	3.45	.86	-0.84
2. งานในหน้าที่ของท่าน มีลักษณะท้าทาย น่าสนใจและตั้งใจให้ทำงาน	3.40	.98	3.48	.80	-0.68
3. งานที่ท่านทำมีความหลากหลาย	3.45	.98	3.59	.84	-1.16
4. งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	3.38	.94	3.50	.88	-0.96
5. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร	3.97	.87	3.87	.74	.97
6. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงาน	3.50	1.01	3.50	.89	.00
7. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน	3.35	.92	3.84	.79	-4.31
8. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน	3.30	.95	3.55	.85	-2.09
9. ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.42	.77	3.62	.74	1.93
10. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	3.46	.85	3.52	.81	-0.53
รวม	3.46	.67	3.59	.60	-1.56

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือข้อ 7 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน และ ข้อ 8 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่าค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความรับผิดชอบ

ข้อความ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ($n_1 = 130$)		ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ($n_2 = 104$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.75	.90	3.88	.66	-1.19
2. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ	3.41	.89	3.65	.64	-2.47*
3. ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.65	.78	3.69	.64	-.49
4. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเหมาะสม	3.45	.90	3.42	.84	-.20
5. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติ ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	3.72	.73	3.84	.67	-1.31
6. ท่านสามารถแก้ไขปรับปรุงงานที่ รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง	3.78	.66	3.79	.60	-.05
7. งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตาม กำหนดเวลา	3.72	.75	3.94	.64	-2.42*
8. ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา	2.41	1.02	2.50	1.08	-.67
9. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่น ๆ ให้ท่าน รับผิดชอบนอกเหนือจากงานในหน้าที่	3.04	.90	3.20	.89	-1.39
10. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและ เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ	4.10	.70	4.17	.69	-.80
รวม	3.50	.51	3.61	.46	-1.66

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัททีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ข้อ คือข้อ 2 ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และข้อ 7 งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตามกำหนดเวลา ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ข้อความ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี ($n_1 = 130$)		ตั้งแต่ ปริญญาตรีขึ้นไป ($n_2 = 104$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ทำในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่าน ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.87	.88	3.02	.89	-1.29
2. ผู้บังคับบัญชาสันับสนุนให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.98	.88	3.02	.89	-.36
3. ผู้บังคับบัญชาสันับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.00	.91	3.35	.82	-3.01*
4. ผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับ การอบรม/ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.19	1.01	3.29	.98	-.73
5. ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ในงาน	3.06	.90	3.18	.95	-.99
6. ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง กับงานในหน้าที่	2.19	1.04	2.48	1.10	-2.06*
7. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม แทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	1.89	.93	2.35	1.04	-3.51*
8. หน่วยงานของท่าน มีการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม	2.53	1.06	2.76	1.08	-1.63
9. เพื่อนร่วมงานของท่าน มีส่วนส่งเสริมใน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.72	.94	2.90	.89	-1.50
10. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งาน มากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ	2.28	.93	2.49	.92	-1.69
รวม	2.67	.70	2.89	.74	-2.23*

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและที่มีระดับการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อ คือข้อ 3 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ข้อ 6 ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ และข้อ 7 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวม

ข้อความ	ต่ำกว่า 10 ปี ($n_1 = 91$)		ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ($n_2 = 143$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ความสำเร็จของงาน	3.64	.46	3.66	.49	-20
การยอมรับนับถือ	3.46	.48	3.50	.54	-59
ลักษณะของงาน	3.53	.66	3.51	.63	-27
ความรับผิดชอบ	3.52	.53	3.57	.47	-66
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	2.77	.67	2.76	.76	-12
รวม	3.39	.45	3.40	.47	-20

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่มีด้านใดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน

ข้อความ	ต่ำกว่า 10 ปี ($n_1 = 91$)		ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ($n_2 = 143$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติ ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.03	.60	3.99	.64	.47
2. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์	4.04	.58	3.92	.66	1.52
3. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา	3.76	.81	3.71	.84	.47
4. ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ที่ท่านทำ	3.98	.73	4.09	.73	-1.15
5. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.47	.69	3.56	.76	-0.89
6. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.09	.84	3.15	.94	-0.54
7. ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่าน ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น	2.81	.87	2.97	.84	-1.33
8. ความสำเร็จของงานช่วยให้ท่านพัฒนา ความรู้ความสามารถและทักษะ	3.77	.79	3.76	.78	.07
9. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาก็เกิดจาก การปฏิบัติงาน	3.79	.64	3.85	.58	-0.76
10. ท่านพอใจกับผลการปฏิบัติงานใน ปีที่ผ่านมา	3.69	.66	3.57	.71	-1.36
รวม	3.64	.46	3.66	.49	-0.20

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่มีข้อใดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวม พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ

ข้อความ	ต่ำกว่า 10 ปี ($n_1 = 91$)		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ($n_2 = 143$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.47	.64	3.51	.73	-0.41
2. ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.57	.60	3.69	.60	-1.42
3. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.69	.64	3.78	.61	-1.00
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.55	.65	3.55	.75	.04
5. ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา	3.12	.87	2.97	.93	1.23
6. บุคลากรในหน่วยงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.51	.65	3.47	.66	-0.14
7. ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.62	.65	3.47	.75	1.54
8. เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน	3.41	.70	3.52	.81	-0.14
9. การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.40	.58	3.57	.76	-1.95
10. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.26	.57	3.43	.69	-2.04
รวม	3.46	.48	3.50	.54	-0.59

* $p \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 10 เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม
ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน

ข้อความ	ต่ำกว่า 10 ปี ($n_1 = 91$)		ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ($n_2 = 143$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับ ความรู้ความสามารถ	3.37	.81	3.41	.94	-0.33
2. งานในหน้าที่ของท่าน มีลักษณะท้าทาย น่าสนใจและจูงใจให้ทำงาน	3.48	.82	3.41	.95	.64
3. งานที่ท่านทำมีความหลากหลาย	3.51	.90	3.51	.94	-0.04
4. งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	3.43	.92	3.44	.92	-0.10
5. งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร	3.82	.78	3.99	.83	-1.49
6. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการทำงาน	3.51	.97	3.50	.96	.07
7. ท่านมีโอกาสระดมความคิดเห็น ในการทำงาน	3.74	.88	3.46	.89	2.31*
8. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน	3.47	.91	3.37	.91	.84
9. ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.57	.73	3.47	.78	1.01
10. ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	3.42	.88	3.53	.79	-1.02
รวม	3.53	.66	3.51	.63	.27

* $P \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 7 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีสูงกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ

ข้อความ	ต่ำกว่า 10 ปี ($n_1 = 91$)		ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ($n_2 = 143$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน	3.77	.90	3.83	.74	-58
2. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ	3.51	.81	3.52	.79	-18
3. ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.69	.66	3.65	.75	.44
4. ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเหมาะสม	3.36	.89	3.48	.89	-1.02
5. ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติ ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	3.71	.72	3.80	.69	-.95
6. ท่านสามารถแก้ไขปรับปรุงงานที่ รับผิดชอบให้ดีขึ้นเมื่อเห็นวาทบกพร่อง	3.71	.60	3.83	.65	-1.39
7. งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตาม กำหนดเวลา	3.76	.70	3.86	.71	-1.08
8. ได้รับค่าตอบแทนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา	2.49	1.06	2.42	1.04	.53
9. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่น ๆ ให้ท่าน รับผิดชอบนอกเหนือจากงานในหน้าที่	3.12	.87	3.10	.92	.13
10. ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและ เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ	4.10	.78	4.15	.64	-59
รวม	3.52	.53	3.57	.47	-66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.24 พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่มีข้อใดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ข้อความ	ต่ำกว่า 10 ปี ($n_1 = 91$)		ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป ($n_2 = 143$)		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. งานที่ทำในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่าน ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.89	.86	2.97	.90	-.63
2. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.98	.87	3.01	.89	.25
3. ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น	3.31	.76	3.06	.96	2.13
4. ผู้บังคับบัญชา ส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับ การอบรม/ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.12	.99	3.31	1.00	-1.40
5. ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ในงาน	3.10	.90	3.13	.94	-.22
6. ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง กับงานในหน้าที่	2.40	1.05	2.27	1.08	.86
7. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม แทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	2.05	.96	2.12	1.04	-.47
8. หน่วยงานของท่าน มีการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม	2.67	1.04	2.61	1.09	.43
9. เพื่อนร่วมงานของท่าน มีส่วนส่งเสริมใน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.81	.84	2.80	.97	.13
10. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งาน มากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ	2.41	.88	2.36	.96	.40
รวม	2.77	.67	2.76	.76	.12

* $P \leq .05$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.25 พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความความก้าวหน้าในตำแหน่งในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่าง ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ส่วนข้ออื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

ด้านความสำเร็จของงาน	ความถี่
1. ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับการทำงานเป็นทีม	79
2. ทำงานด้วยความตั้งใจและความมุ่งมั่นส่งผลให้งานสำเร็จด้วยดี	69
3. ปฏิบัติงานตามระเบียบการปฏิบัติงานของบริษัท	20
รวม	168
ด้านการยอมรับนับถือ	ความถี่
1. เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับและให้เป็นผู้ดำเนินการทำกิจกรรมของหน่วยงาน	66
2. มีความสามารถในการทำงานดีเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	47
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการทำงาน	29
รวม	142
ด้านลักษณะของงาน	ความถี่
1. เป็นลักษณะงานที่ตรงกับวิชาชีพที่ศึกษา	78
2. เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความชำนาญเฉพาะบุคคล	65
3. เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	43
รวม	186

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความรับผิดชอบ	ความถี่
1. รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	71
2. สามารถรับผิดชอบงานแทนเพื่อนร่วมงานได้	59
3. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	35
รวม	165

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	ความถี่
1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีน้อย	65
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน	47
3. ควรส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับงานในวิชาชีพเพิ่มขึ้น	38
รวม	150



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าว โดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยประกอบด้วยข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เป็นภาพรวมและรายด้าน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน เป็น ภาพรวมและรายด้าน

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำนวน 2 บริษัท คือ พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 52 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 182 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 234 คน

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดในบริษัท ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของ พนักงานระดับหัวหน้างานและ พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน คือ (1) ด้านความสำเร็จของงาน (2)ด้านการยอมรับนับถือ (3)ด้านลักษณะของงาน (4)ด้าน ความรับผิดชอบ และ (5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัททีโอเอ 5 ด้าน

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้น โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และยังได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิและได้นำแบบสอบถามไปทดลองให้กับพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการที่ บริษัท ทีโอเอ พื้นที่ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานลำโพง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการ ของ Cronbach ที่เรียกว่า "สัมประสิทธิ์อัลฟา" (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 และ เป็นรายด้านดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน เท่ากับ 0.84 ด้านการยอมรับนับถือ เท่ากับ 0.89 ด้านลักษณะของงาน เท่ากับ 0.85 ด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.78 และด้านก้าวหน้าใน ตำแหน่ง เท่ากับ 0.84

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้กับพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับ ปฏิบัติการ ที่โรงงานกลุ่มบริษัท ทีโอเอ บางนา จำนวน 234 ฉบับ ได้รับคืนเป็นฉบับที่สมบูรณ์ ครบ 234 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การทดสอบค่าที (t-test) โดยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

5.3 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 ส่วนตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงาน ส่วนด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 8 ข้อ ที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ ข้อ 1 งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 2 งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ ข้อ 6 ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และข้อ 7 ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น

ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 7 ข้อที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 3 ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ข้อ 2 ท่านมีความรู้ความสามารถจนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 4 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือข้อ 8 เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษาหารือในการปฏิบัติงานจากท่าน ข้อ 10 เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่าน และข้อ 5 ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา

ด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 5 ข้อที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 5 งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร ข้อ 7 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน และข้อ 9 ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงานที่ได้รับมอบหมาย ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ และเรียงลำดับ 3 ลำดับสุดท้ายคือ ข้อ 4 งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ข้อ 8 ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และข้อ 1 งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับความรู้ความสามารถ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 7 ข้อที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือข้อ 10 ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ ข้อ 7 งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตามกำหนดเวลา และข้อ 1 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และมีข้อที่อยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ข้อ คือ ข้อ 8 ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีจำนวน 7 ข้อที่อยู่ในระดับปานกลางและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับการอบรม/สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข้อ 3 ผู้บังคับบัญชาสงเสริมให้ท่านศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น และข้อ 5 ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ในงาน และมีข้อที่อยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ข้อ และเรียงลำดับ 3 ลำดับสุดท้าย คือ ข้อ 10 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งานมากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ ข้อ 6 ท่านมีโอกาสไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ และข้อ 7 ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ใน 5 ด้าน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 คือส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปสูงกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่10ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่มีด้านใดแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่10 ปี ขึ้นไปสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใน กลุ่มบริษัท ทีโอเอ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

และในการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้อภิปรายผลในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งมีการลดจำนวนพนักงานในองค์กร และไม่มีการเพิ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนพนักงานในการทำงานของหน่วยงาน ทำให้พนักงานต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น จากสาเหตุดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง (2543:บทคัดย่อ) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมเจียร์ไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียร์ไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิมล กาญจนนิวาสน์ (2542:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัทเซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ในทำนองเดียวกันยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประสาร ดิษฐ์ (2540: บทคัดย่อ) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งสาธารณะ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานขนส่งสาธารณะบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และยังคงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวรรณ ภูติวณิชย์ (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ด้านความสำเร็จของงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการทำงาน และทางบริษัทมีนโยบายในการบริหารงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ มีระบบการบริหารคุณภาพในการทำงาน ISO 9000 ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14000 มีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างครบถ้วน บุคลากรที่ทำงานมีความรู้ความสามารถ มีการอบรมพนักงานก่อนทำงาน ดังนั้น จึงทำให้การปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533:124) ได้กล่าวว่า ความสัมฤทธิ์ผลของงาน ซึ่งคนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และพอใจในการสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จ ในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พวงมาลัย พริบไหว (2539:บทคัดย่อ) ซึ่งได้วิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ พบว่าหัว

หน้าศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของด้านความสำเร็จของงาน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย ระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) สูงกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อ 4 "ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านทำ" ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า จากการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำไป รู้สึกว่าตนมีส่วนช่วยให้งานของบริษัทสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งสอดคล้องแนวความคิดของ Strauss and Sayles (อ้างใน สมผัด อินทрма 2541:122) ที่กล่าวว่า ความต้องการสูงสุดของมนุษย์คือ ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผล เพราะทำให้เขารู้สึกว่าถ้าได้ทำอะไรสำเร็จจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลอื่นด้วย ด้วยเหตุนี้ พนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จึงรู้สึกพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ทำ

ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7 "ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น" ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่าตอบแทนในการทำงานไม่ใช่สิ่งสำคัญที่เขาต้องการ แต่สิ่งที่ต้องการคือตำแหน่งงานหรือการได้รับการยกย่องชมเชย มีเกียรติมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นงนุช รุ่งกลิ่น (2530:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นปัจจัยที่ทำให้ครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ด้านการยอมรับนับถือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์ ต้องการการยอมรับนับถือจากบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นการกล่าวคำยกย่องชมเชย แสดงความยินดีในความสามารถในผลการทำงานต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533:124) ได้กล่าวว่า โดยปกติแล้วคนทุกคน มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรม การยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะ เป็น คำยกย่องชมเชย ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุดทีเดียว ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ (2542:บทคัดย่อ) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 5 "ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญแทนผู้บังคับบัญชา" ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในความรู้ความสามารถ ห่วงอำนาจ และไม่สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน จึงไม่ได้มอบหมายงานที่สำคัญ ๆ ให้พนักงานปฏิบัติแทน

ด้านลักษณะของงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าได้ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ มีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ท้าทาย และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 :266) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ และท้าทาย โอกาสแห่งความสำเร็จของงาน และประโยชน์จากงานนั้นมีผลดีต่อสังคม เช่นงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลอื่น งานที่ต้องการตัดสินใจ งานที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ และงานที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไตรธร เศรษฐฐิธร (2543:84) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่า ครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ของด้านลักษณะของงานพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 “งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ได้ทำงานในกระบวนการผลิตขององค์กรซึ่งเป็นงานที่ต้องมีการควบคุมงานอย่างใกล้ชิด งานด้านวางแผนการผลิต งานด้านวิจัยและพัฒนา งานด้านการควบคุมคุณภาพสินค้าให้ได้มาตรฐาน และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ งานที่กล่าวมาเป็นงานที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ,2539 :248) ในลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ขั้นที่ 4 ได้กล่าวว่า ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม หรือการทำงานในตำแหน่งที่สำคัญขององค์กรนั้นๆ

ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีการกำหนดหน้าที่ (Job Description) และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานไว้อย่างชัดเจน โดยพนักงานทุกคนต้องรับทราบงานในตำแหน่งของตนว่ามีหน้าที่ในการทำงานภายในหน่วยงานอย่างไรบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปิยฉัตร พจน์กระจ่าง (2543:76) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมเจียร์ไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานในอุตสาหกรรมเจียร์ไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ในทำนองเดียวกันผลงานวิจัยของ ไตรธร เศรษฐฐิธร (2543:82) ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่า ครูโรงเรียนเอกชน ระดับประถม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10 “ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการ มีความตั้งใจเอาใจต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในงาน และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี Y ของ McGregor (อ้างในสมคิด บางโม 2538:173) ที่ได้ตั้งข้อสมมุติฐานว่า มนุษย์โดยทั่วไปแล้วมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีการยุบรวมและเลิกกิจการไม่สามารถขยายหรือเพิ่มสาขาได้จึงทำให้ตำแหน่งลดลงตามลำดับ และมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เข้มงวดต้องผ่านการกลั่นกรองหลาย ๆ ด้าน และต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบในการทำงานอย่างดียิ่ง จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีน้อย ดังนั้นความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งจึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533:125) ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการเพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลนั้น ได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมผัด อินทрма (2541:119) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ช่างวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าครู-อาจารย์ช่างวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 7 “ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ” ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานระดับปฏิบัติการไม่มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นงานประจำ รวมทั้งในการทำงานมีการวางแผนน้อยทำให้ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแทนผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พนักงานพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ใน 5 ด้าน จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

การอภิปราย ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผล การเปรียบเทียบ จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตามลำดับดังนี้

ตำแหน่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยค่าเฉลี่ยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานระดับหัวหน้างานมีความรู้ความสามารถความก้าวหน้าในตำแหน่งรวมทั้งได้รับค่าจ้างตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทจัดไว้มากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานที่ซ้ำซากและจำเจ ทำงานตามคำสั่งของหัวหน้างานให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้ ทำงานใช้แรงงานมากกว่า ได้ค่าจ้างตอบแทนและสวัสดิการน้อยกว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับผู้มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ได้ทำงานในหน้าที่ที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอิสระในการทำงาน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้เกิดการประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร และมีความก้าวหน้าในตำแหน่งมากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีการวางแผนและจัดระบบการทำงานเป็นขั้นตอน สามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และยังได้รับการยอมรับนับถือมากกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ในกลุ่มบริษัททีโอเอ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า10ปี และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประสบการณ์ในการทำงานไม่ได้ช่วยอะไรมากนัก เนื่องจากในการทำในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ จะมีการสอนงานให้กับพนักงานก่อนลงมือทำงานจริง รวมทั้งมีนโยบายและระบบการบริหารงานขององค์กรที่เหมือนกัน จึงส่งผลให้มีความคิดเห็นและทัศนคติต่อความพึงพอใจในการทำงานในกลุ่มบริษัทไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลของการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้
ด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ซึ่งพนักงานระดับหัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัททีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เห็นสมควรให้กลุ่มบริษัท ทีโอเอ ควรดำเนินการ ดังนี้

1. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ได้รับการฝึกอบรม/สัมมนา การศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ในการปฏิบัติงาน
2. ควรมีการจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานระหว่างพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ
2. ควรศึกษาวิจัยใน เรื่อง ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานในวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

บรรณานุกรม

กาญจนา พงษ์หา. 2534. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาในภาคกลาง." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาศิลปศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติมา ปรีดีดีลก. 2539. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธารการพิมพ์.

กรองแก้ว สรนนท์. 2536. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายช. และสายค. ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรองแก้ว อยู่สุข. 2533. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกศินี หงส์สุนันท์. 2518. **การบริหารงานบุคคลในราชการไทย**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ ปรศาสตร์ศาสตร์ สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

คำนึ่ง นกแก้ว. 2524. "ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขต การศึกษา 3." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จำนง สมประสงค์. 2527. **หลักการปกครองของหัวหน้างาน**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2521. **พฤติกรรมในองค์การ**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. 2531. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นงนุช รุ่งกลิ่น. 2530. "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทย ในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญมั่น วงศ์สุนพรัตน์. 2542. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง. 2543. "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
ในอุตสาหกรรมเจียรไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ปิยพงศ์ มณีศรี. 2530. "ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายค. ในมหาวิทยาลัย
ศิลปากร." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม
การพิมพ์.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2532. การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- พรนพ พุกกะพันธ์. 2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- พวงมาลัย พริบไหว. 2539. "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการ
การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนูญ บุญเจิด. 2519. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษา
ประจำจังหวัด." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ยงยุทธ สุนทรปฏิภาค. 2532. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมวิทยาลัย
เทคนิคภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น .
- โยธิน ต้นสนยุทธ. 2535. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิมล กาญจนนิวาสน์. 2542. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
บริษัท เ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วิมล ศรประสิทธิ์. 2541. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน
ประเภทอาชีวศึกษา จังหวัดนนทบุรี." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต
วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิชัย ไถวรรณจินดา. 2535. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เสถียร เหลืองอร่าม. 2522. **มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุภาพ กุหลาบ. 2533. "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหมวด
วิชาในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร."

วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ อภรณ์เทวัญ. 2541. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา
ในวิทยาลัยเทคนิคและวิทยาลัยอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยี-
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุวรรณ ภูติวนิชย์. 2541. "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ."

วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมคิด บางโม. 2538. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

สมผัด อินทрма. 2541. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู-อาจารย์ช่างอุตสาหกรรม
วิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สมยศ นาวิการ. 2535. **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บรรณกิจ.

สมยศ นาวิการ. 2537. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

สมาน สรรพศรี. 2532. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปศึกษาในโรงเรียนมัธยมศึกษา
สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาศิลปศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสนาะ ตีเยาว์. 2525. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

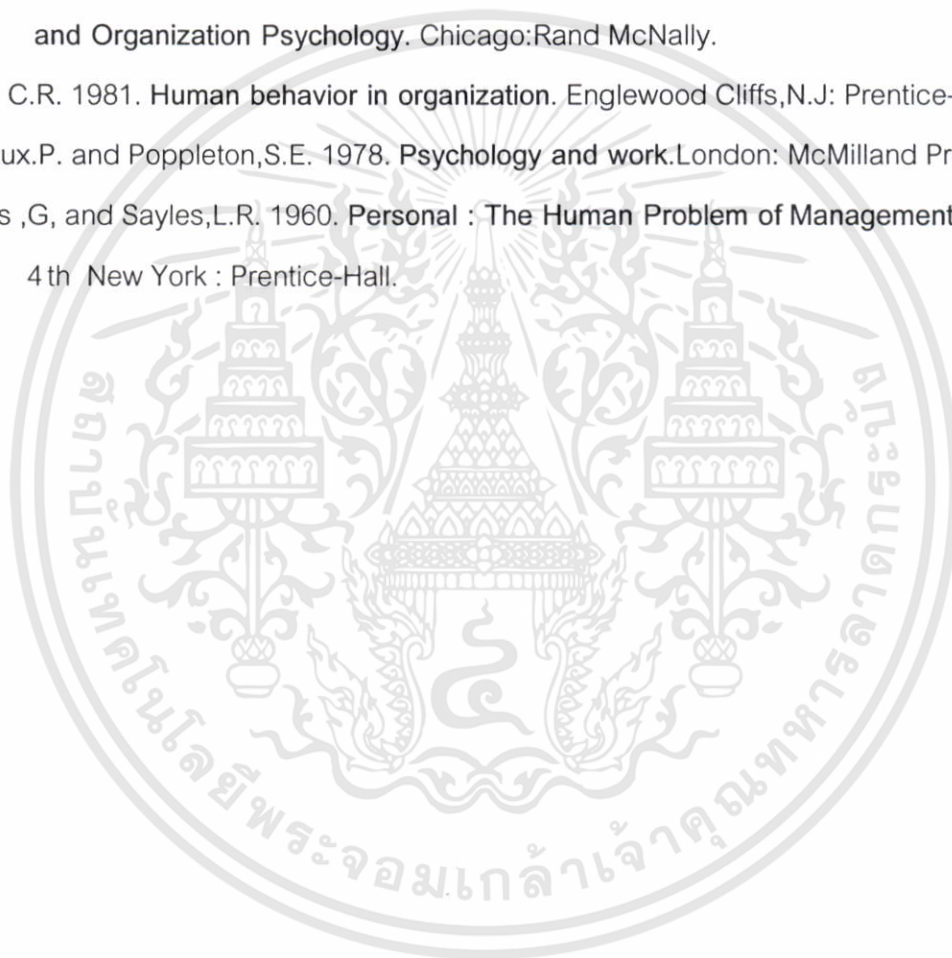
เอกชัย กี่สุพันธ์. 2533. **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.

อำไพ อินทรประเสริฐ. 2532. "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุไรรัตน์ ชนะบำรุง. 2539. "การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
นักวิชาการศึกษา ในสำนักศึกษาธิการอำเภอ." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Barnard, Chester I. 1972. **The Functions of the Executive**, Massachusetts: Harvard: University Press.
- Gilmer, Von Haller B. 1971. **Industrial and Organizational Psychology** . New York: McGraw -Hill. Book Company.
- Hackman, J Richard. And Greg R. Oldham. 1980. **Work Redesign**. Addison-Wesley publishing Company Inc.
- Herzberg ,F., and Others. 1959. **The Motivation to Work**. New York: John Wiley & Sons.
- Locke, E. A. 1976. **The Nature and causes of job satisfaction: Handbook of Industrial and Organization Psychology**. Chicago: Rand McNally.
- Milton, C.R. 1981. **Human behavior in organization**. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Rebeaux, P. and Poppleton, S.E. 1978. **Psychology and work**. London: McMilland Press.
- Strauss ,G, and Sayles, L.R. 1960. **Personal : The Human Problem of Management**. 4th New York : Prentice-Hall.





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 164 /2545

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นางสาวลำภู พรหมศาสตร์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ เป็นไปด้วยความ
เรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ณรงค์	พิมสาร	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวีวรรณ	หิณะตระกูล	ประธานกรรมการ
ดร.ณรงค์	พิมสาร	กรรมการ
ผศ.ดร.เนาวรัตน์	วิไลชนม์	กรรมการ
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ผศ.อุดมศักดิ์	สาริบุตร	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2545

(นายกิติพงศ์ มะโน)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวลัญ พรหมศาสตร์ รหัสประจำตัว 43064108 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ (JOB SATISFACTION OF STAFF IN TOA GROUP COMPANY)" โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2545

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ.2545

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก วีระเชษฐ ชันเงิน)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 2585

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๙ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณชัชวรัตน์ โกศลวาทะวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวลัญ พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ”

คณะกรรมการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวลัญ พรหมศาสตร์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร. 3692

ที่ ทม 1504/ 2585

วันที่ ๑ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

ด้วย นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทม 1504/ 2585

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑ กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อรรวรรณ คันเจริญรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 2585

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สมหมาย สร้อยนาคพงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวคำภีร์ พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ"

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางสาวคำภีร์ พรหมศาสตร์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 2585

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

9 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ล่อ เพชรรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ"

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยครั้งที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของ นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504 / 2916

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

14 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสายงานผลิต บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ” คณะกรรมการอุตสาหกรรมจึงขอกความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 3069

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

27 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทีไอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2545 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามภายในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 3069

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

27 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ทีโอเอ เคมีคอล อินดัสตรีส์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวลำภู พรหมศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2545 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามภายในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ตำแหน่ง

- () พนักงานระดับหัวหน้างาน
() พนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ตั้งแต่ปริญญาตรี ขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

- () ต่ำกว่า 10 ปี
() ตั้งแต่ 10 ขึ้นไป

ปัจจุบันสังกัด () บริษัท ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

() บริษัท ทีโอเอ เคมิคอล อินดัสตรีส์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ
คำชี้แจง โปรดอ่านแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงระดับความพึงพอใจ
 ของท่านโดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	ด้านความสำเร็จของงาน ท่านภูมิใจในผลงานที่ทำสำเร็จ		✓			

หมายเหตุ : แสดงว่าผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ
 มาก มีค่าเท่ากับ 4

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านความสำเร็จของงาน ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1	งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติ ได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					
2	งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์					
3	งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น ได้รับการสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา					
4	ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ที่ท่านทำ					
5	ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจใน ผลการปฏิบัติของท่าน					
6	ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
7	ผลการปฏิบัติงานส่งเสริมให้ท่าน ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น					
8	ความสำเร็จของงานช่วยให้ท่านพัฒนา ความรู้ความสามารถและทักษะ					
9	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก การปฏิบัติงาน					
10	ท่านพอใจกับผลการปฏิบัติงานใน ปีที่ผ่านมา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการยอมรับนับถือ ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1	ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2	ท่านมีความรู้ความสามารถ จนได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
3	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
4	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา					
5	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ หน้าที่สำคัญ ๆ แทนผู้บังคับบัญชา					
6	บุคลากรในหน่วยงานยอมรับ ความคิดเห็นของท่าน					
7	ท่านได้รับการยอมรับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง					
8	เพื่อนร่วมงานขอคำแนะนำและปรึกษา หรือในการปฏิบัติงานจากท่าน					
9	การปฏิบัติงานของท่านเป็นแบบอย่าง ที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน					
10	เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผล การปฏิบัติงานของท่าน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านลักษณะของงาน ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1	งานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันตรงกับ ความรู้ความสามารถ					
2	งานในหน้าที่ของท่าน มีลักษณะท้าทาย น่าสนใจและจูงใจให้ทำงาน					
3	งานที่ท่านทำมีความหลากหลาย					
4	งานที่ท่านทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง					
5	งานที่ท่านทำมีความสำคัญต่อองค์กร					
6	ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการทำงาน					
7	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงาน					
8	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน					
9	ท่านมีส่วนร่วมคิดร่วมทำในงาน ที่ได้รับมอบหมาย					
10	ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านความรับผิดชอบ ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1	กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
2	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจ ในงานที่รับผิดชอบ					
3	ท่านพอใจต่อความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย					
4	ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความเหมาะสม					
5	ท่านสามารถรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้ ครบถ้วนสมบูรณ์					
6	ท่านสามารถแก้ไขปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ ให้ดีขึ้นเมื่อเห็นว่าบกพร่อง					
7	งานที่ท่านรับผิดชอบสำเร็จทันตรงตาม กำหนดเวลา					
8	ได้รับคำเตือนเกี่ยวกับงานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา					
9	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานอื่น ๆ ให้ท่าน รับผิดชอบนอกเหนือจากงานในหน้าที่					
10	ท่านปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและ เอาใจใส่ต่องานที่รับผิดชอบ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1	งานที่ท่านในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ ท่านได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
2	ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
3	ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น					
4	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้เข้ารับ การอบรม/ สัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
5	ท่านได้รับการส่งเสริมด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ในงาน					
6	ท่านมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง กับงานในหน้าที่					
7	ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุม แทนผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
8	หน่วยงานของท่าน มีการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างยุติธรรม					
9	เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนส่งเสริมใน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
10	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่งาน มากกว่าบุคลากรของหน่วยงานอื่น ๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม นอกเหนือจากข้อความในแบบสอบถาม ว่าท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามรายการต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

1. ด้านความสำเร็จของงาน.....
.....
.....
2. ด้านการยอมรับนับถือ.....
.....
.....
3. ด้านลักษณะของงาน.....
.....
.....
4. ด้านความรับผิดชอบ.....
.....
.....
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน..ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวฐานิพัทธ์ พรหมศาสตร์
วันเดือนปีเกิด	17 พฤษภาคม 2511
สถานที่เกิด	สมุทรปราการ
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	21 หมู่ 10 ตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ประวัติการศึกษา	2523 ประถมศึกษา โรงเรียนวัดค้อลาด
	2527 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบางบ่อวิทยาคม
	2531 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนสหะพานิชย์แผนกพาณิชยการ
	2537 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนเทคนิคศรีวัฒนา
	2540 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏระยอง
	2545 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้