

ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง  
กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด

ผู้วิจัย นายวิริยะ เจริญพงศ์ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ธนชัย ยมจินดา (2) รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ จุ้ยโต

(3) รองศาสตราจารย์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ ปีการศึกษา 2545

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่เป็นคนไทย และ  
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนเปรียบเทียบระดับ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด  
ที่เป็นคนไทย จำนวน 286 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็น  
แบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.9761 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์  
ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าไคสแควร์ และค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์  
จำกัด ที่เป็นคนไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อม  
ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งคือ ปัจจัยด้านงานซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน  
ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านการจัดการซึ่งประกอบด้วย การ  
วางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการ  
ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับ  
และประ โยชน์เกื้อกูลต่างๆ ส่วนปัจจัยด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการบังคับบัญชา เพศ  
และอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่งเท่านั้น (3) พนักงานบนฝั่ง  
กับพนักงานนอกฝั่งมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ พนักงานบนฝั่ง พนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด

**Thesis title:** A COMPARATIVE STUDY OF JOB SATISFACTION  
BETWEEN ONSHORE EMPLOYEES AND OFFSHORE  
EMPLOYEES, UNOCAL THAILAND., LTD.

**Researcher:** Mr. Wiriya Charearnpong; **Degree:** Master of Business Administration

**Thesis advisors:** (1) Thanachai Yomchinda, Associate Professor; (2) Dr. Saneh Juito, Associate Professor; (3) Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor

**Academic year:** 2002

## ABSTRACT

The objective of this survey research was to study the level and the factors that affected the Thai Onshore and Offshore Unocal Thailand., Ltd. employees regarding the job satisfaction and to compare the job satisfaction level between both groups.

This research was conducted based on the 286 samples gathered from the Thai employees (Unocal Thailand., Ltd. Onshore and Offshore employees), using the simple random sampling method. The research instrument used was a set of questionnaires (reliability level at 0.9761). SPSS/PC computer program was used to calculate the percentage, mean, standard deviation, t-test, Chi square and Pearson product moment correlation coefficient.

Survey results showed that (1) Both of the Thai Onshore and Offshore Unocal Thailand., Ltd. employees ranked their job satisfaction on the job relevant factor, the management factor and the work environment factor as "High". (2) The factors that affected the Thai Onshore and Offshore employees regarding the job satisfaction consisted of the job relevant factor (work itself, work achieving, promotion opportunity and responsibility), the management factor (work planning, directing, communication and appraisal), the work environment factor (work place, equipment, regulation and benefit). Excluding the demographic factor (directing level, sex and age) that affected only the Offshore employees regarding the job satisfaction. (3) The job satisfaction level of the Thai Onshore and Offshore employees was not different.

**Keywords:** Onshore employees, Offshore employees, Unocal Thailand., Ltd.

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์นี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์  
ธนชัย ขมจินดา รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ จุ้ยโต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการ  
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และรองศาสตราจารย์ วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ  
ผู้อำนวยการศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนครสวรรค์ ที่ได้กรุณา  
ให้คำแนะนำ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จ  
เรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน อาจารย์  
และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่ทางมหาวิทยาลัยได้เชิญมาให้ความรู้แก่นักศึกษา รวมทั้ง  
อาจารย์บัญชา คาวกระจ่าง อาจารย์ประจำศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
จังหวัดนครสวรรค์ ที่ช่วยทำให้ผู้วิจัยมีความรู้ มีความสามารถ จนสามารถทำวิทยานิพนธ์นี้  
สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กำลังใจ และความช่วยเหลือที่ได้รับจากนาวาเอกหญิงศิริ คมิตานนท์ คุณบุญชัย  
สุขวัฒนาสินธิ์ คุณประภา ชาญอนุเดช คุณบริบูรณ์ ปิ่นประยงค์ คุณขนิษฐา ชุน ไป และพี่ๆ  
น้องๆ บัณฑิตศึกษา รุ่น 1 แขนงวิชาบริหารธุรกิจ (STOU MBA - 1) ผู้วิจัยไม่เคยลืม ท้ายที่สุด  
คุณค่า หรือประโยชน์ที่เกิดจากงานวิจัยนี้ขอมอบความดีแก่ คุณพ่อวุฒิ เจริญพงศ์ คุณแม่อุบล  
เจริญพงศ์ คุณพจนา เจริญพงศ์ คุณเพ็ญพรรณ เจริญพงศ์ พร้อมทั้ง ค.ช.ณัฐพจน์ เจริญพงศ์  
บุตรชาย และค.ญ.วริฎฐา เจริญพงศ์ บุตรสาว ที่คอยเป็นแรงใจอยู่ตลอดเวลา

วิริยะ เจริญพงศ์

ตุลาคม 2545

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	18
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
กำหนดการดำเนินงานวิจัย.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคลิกของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง.....	40
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน.....	42
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน.....	46
ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	52
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	55
สรุปการวิจัย.....	55
อภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	66
ก จดหมายติดต่อบริษัท และหน่วยงานต่างๆ.....	67
ข แบบสอบถาม และแบบประเมินผลแบบสอบถาม.....	71
ค Unocal Thailand Fact Sheet.....	78
ประวัติผู้วิจัย.....	83

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ระยะเวลา และขั้นตอนในการดำเนินงาน.....	39
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคคล.....	40
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านงาน.....	42
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดการ.....	43
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	43
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านงาน.....	44
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดการ.....	45
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	45
ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงาน นอกฝั่ง.....	46
ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานบนฝั่ง กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	47
ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง.....	48
ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานนอกฝั่ง กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	49
ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง.....	50

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	20
ภาพที่ 2.2 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	21
ภาพที่ 2.3 แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัสเบอร์ก.....	23
ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน กับรางวัล หรือผลตอบแทน และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Lyman W. Porter and Edward E. Lawler 1968....	26

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบรรดาทรัพยากรทางการบริหาร อันประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) เครื่องจักร (Machine) การจัดการ (Management) และตลาด (Market) นั้น เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า ทรัพยากรมนุษย์ หรือคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด องค์การใดสามารถสรรหาคนที่มีความรู้ มีความสามารถ เข้ามาทำงาน ได้ องค์การนั้นก็จะมีเจริญก้าวหน้า สามารถปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะสำคัญที่แตกต่างจากทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ สำหรับลักษณะที่แตกต่างกันนั้น กิงพร ทองใบ (กิงพร ทองใบ 2538: 182) ได้กล่าวว่า ประกอบด้วยอักษรเอช (H) 3 ตัวในภาษาอังกฤษ ซึ่งอักษรแต่ละตัวมีความหมายดังนี้

1. H - Head หมายถึง สมอง และสติปัญญาที่มนุษย์มีอยู่ และนำมาใช้ในการตัดสินใจ และกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงาน
2. H - Hand หมายถึง การลงมือทำงานต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้
3. H - Heart หมายถึง จิตใจ และความรู้สึกที่มีต่องาน และองค์การ ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การได้มีการดำเนินการจนบรรลุผล หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ ดังกล่าวข้างต้นที่ผู้วิจัยสนใจจะทำการวิจัย ซึ่งลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน วีระ คีมัน 2542: 2) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในหน่วยงานนั้น และเฮอส์เบอร์ก (Herzberg, 1959) ได้กล่าวว่า คนเราจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดี และมีประสิทธิภาพ



ได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น หากผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในงาน ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่างๆ ได้

บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด เป็นบริษัทในเครือยูโนแคลคอร์ปอเรชั่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ดำเนินธุรกิจด้านการสำรวจ และผลิตก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทย มีแท่นผลิตที่กำลังดำเนินการผลิตอยู่คือ เอราวิธ บรรพต สตูล ปลาทอง กะพง ฟูนาน สุราษฎร์ จักรवाल โกมินทร์ ปลาหมึก ปลาแดง ไพลิน และตราด เป็นบริษัทน้ำมันแรกที่ได้รับสัมปทานสำรวจปิโตรเลียมในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2505 บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ผลิตก๊าซธรรมชาติประมาณร้อยละ 30 ของความต้องการกระแสไฟฟ้าทั้งหมดของประเทศ โดยร้อยละ 75 ของก๊าซธรรมชาติที่ผลิตได้ทั้งหมดใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้า นอกนั้นใช้เป็นเชื้อเพลิงในโรงงานอุตสาหกรรม เชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ ผลิตเป็นก๊าซหุงต้ม และเป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี

บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด แบ่งพนักงานตามลักษณะงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

การปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบนฝั่งจะมีลักษณะคล้ายกับพนักงานของบริษัททั่วไป หรือข้าราชการ กล่าวคือ ปฏิบัติงาน 5 วัน ต่อ 1 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันจันทร์ จนถึงวันศุกร์ มีวันหยุดประจำสัปดาห์ คือวันเสาร์ และวันอาทิตย์ นอกจากนี้ยังมีวันหยุดนักขัตฤกษ์ ซึ่งเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของกฎหมายแรงงาน

ส่วนพนักงานนอกฝั่งนั้น การปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่จะแตกต่างจากพนักงานบนฝั่ง แตกต่างจากพนักงานของบริษัทอื่น หรือข้าราชการ เช่น ระยะเวลาของการปฏิบัติงาน พนักงานนอกฝั่งต้องปฏิบัติงานวันละ 12 ชั่วโมง เป็นอย่างน้อย ไม่มีวันหยุดในวันเสาร์ วันอาทิตย์ หรือวันนักขัตฤกษ์ แต่จะมีวันหยุด 14 วัน สลับกับวันทำงาน 14 วัน หมุนเวียนไป และได้รับค่าตอบแทนชดเชยสำหรับการปฏิบัติงานในวันนักขัตฤกษ์ ในช่วงที่พนักงานนอกฝั่งปฏิบัติงานอยู่นอกฝั่ง จะต้องพักอาศัยอยู่ที่นอกฝั่ง ไม่สามารถกลับขึ้นฝั่งได้ พนักงานนอกฝั่งทุกคนจะต้องรักษาร่างกายให้มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์อยู่เสมอ ต้องพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะฉุกเฉิน อุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เช่น สภาพของพายุ การเกิดเพลิงไหม้ เป็นต้น

จากการที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานนอกฝั่งคนหนึ่งของบริษัท ที่ปฏิบัติงาน และมีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่นอกฝั่ง ได้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการดำรงชีพของพนักงานนอกฝั่ง ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือกักเก็บก๊าซธรรมชาติเหลว แหล่งเอราวัณ ซึ่งมีความแตกต่างจากพนักงานบนฝั่งมาก แต่พบว่าพนักงานนอกฝั่งยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานที่บริษัทได้กำหนดไว้ ไม่ต่างไปจากพนักงานบนฝั่งที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดเช่นกัน พนักงานทั้งสองประเภทนั้น ตามหลักการบริหารการจัดการของบริษัท สามารถสลับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานกันได้ ในบางตำแหน่ง และบางหน้าที่ ที่มีความเหมาะสม ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีประเด็น หรือปัจจัยอะไรที่มีผลทำให้พนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่งมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ต่อไป อีกทั้งยังไม่เคยมีผู้ใดทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มาก่อน ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำการวิจัยในเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานบนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด” เพื่อจะได้ทราบถึงระดับ และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง สำหรับการจัดทำโครงสร้างการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการฝึกอบรม เสริมสร้างบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่เป็นคนไทย

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ที่เป็นคนไทย

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ที่เป็นคนไทย

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของกิลล์เมอร์ (Gilmer, 1971) และ เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg, 1959) ที่เกี่ยวกับปัจจัยและสิ่งจูงใจ

ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 **ปัจจัยด้านบุคคล** ประกอบด้วย ระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา

3.1.2 **ปัจจัยด้านงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน

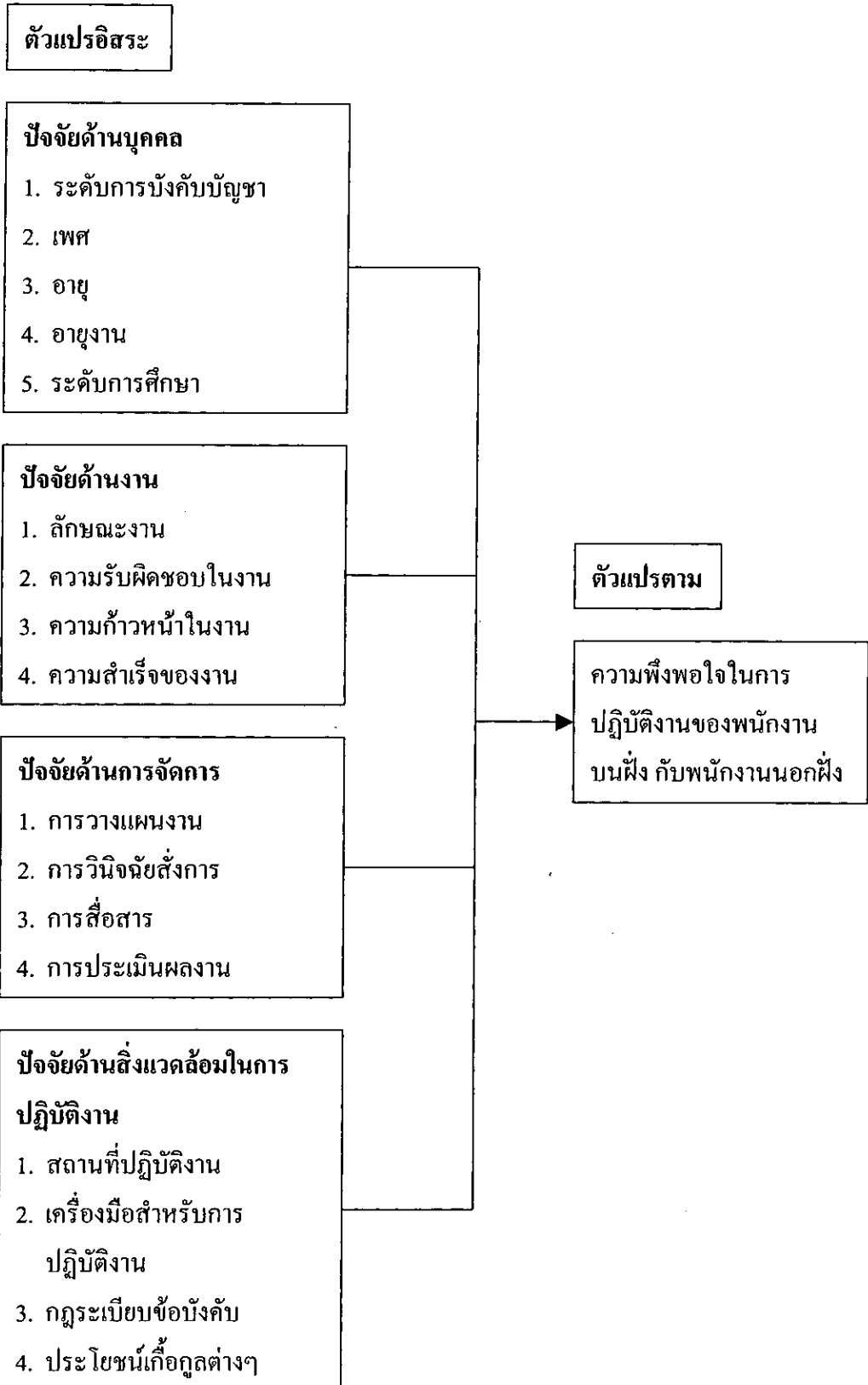
3.1.3 **ปัจจัยด้านการจัดการ** ประกอบด้วย การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน

3.1.4 **ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** ประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

ผู้วิจัยได้ผสมผสานตัวแปรต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น ให้เป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ สำหรับการพิจารณาตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง ที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน โครงสร้างของการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และโครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท ซึ่งแสดงดังภาพ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



#### 4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยด้านบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

4.2 ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

4.3 ปัจจัยด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

4.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

4.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งมีความแตกต่างกัน

4.6 แม้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งจะแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่งไม่แตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำที่เป็นคนไทยของบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และระดับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งปฏิบัติงานอยู่บนฝั่ง และนอกฝั่งทั้งหมด พนักงานเหล่านี้ได้ผ่านระยะเวลาทดลองงานแล้ว แต่ไม่นับรวมถึงพนักงานบริษัทผู้รับเหมา

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยที่ปฏิบัติงานบนฝั่ง กับนอกฝั่ง ของบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคือ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2545

#### 5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

##### 5.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา

2) ปัจจัยด้านงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความสำเร็จของงาน

3) ปัจจัยด้านการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน

4) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

5.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

## 6. ข้อจำกัดในการวิจัย

6.1 ประชากรที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ เป็นพนักงานของบริษัทต่างชาติที่มีความเข้มงวดในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารกับบุคคลภายนอก

6.2 ลักษณะงานของประชากรที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ มีผลต่อเวลาปฏิบัติงานของพนักงานที่จะแบ่งเวลามาให้ข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาวิจัย

## 7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่ผ่านระยะทดลองปฏิบัติงานตามเงื่อนไขที่กำหนด และได้รับคำยืนยันจากบริษัทให้เป็นพนักงานประจำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ พนักงานระดับผู้ได้บังคับบัญชา และพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา

7.2 พนักงานระดับผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่มีสิทธิรับเงินค่าล่วงเวลา หรือค่าทำงานในวันหยุดตอบแทนการทำงานนอกเหนือเวลาทำงานปกติ

7.3 พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่ไม่ได้รับเงินค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดตอบแทนการทำงานนอกเหนือเวลาทำงานปกติ พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานสายวิชาชีพ หรือเทียบเท่า ซึ่งบริษัทกำหนดให้เป็นพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา

7.4 พนักงานบริษัทผู้รับเหมา หมายถึง พนักงานซึ่งบริษัทตกลงจ้างไว้โดยมีกำหนด

ระยะเวลาจ้างไว้แน่นอนในสัญญาจ้าง เพื่อปฏิบัติงานอันมีลักษณะเป็นงานที่ปฏิบัติงานเป็นช่วง ระยะเวลา งานตามฤดูกาล งานโครงการ หรืองานพิเศษอื่นที่มีความจำเป็น โดยมีวันเริ่มต้น และวันสิ้นสุดของการจ้างที่แน่นอน

**7.5 พนักงานบนฝั่ง (Onshore Employees)** หมายถึง พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงาน ประจำที่สำนักงานใหญ่ ศูนย์เศรษฐกิจ ศูนย์ซ่อมบำรุงบนฝั่ง ศูนย์ฝึกปฏิบัติการฉุกเฉิน ศูนย์ขนส่งทางอากาศ ฐานส่งกำลังบำรุง หรือสถานที่อื่นๆ บนฝั่งที่กำหนดโดยบริษัท

**7.6 พนักงานนอกฝั่ง (Offshore Employees)** หมายถึง พนักงานที่มีที่ปฏิบัติงานปกติ อยู่นอกฝั่งทะเล เป็นสถานที่ปฏิบัติงานต่างๆ ของบริษัท ซึ่งหมายรวมถึงฐานผลิตที่มีที่พักอาศัย เรือกักเก็บก๊าซธรรมชาติเหลว แท่นขุดเจาะเคลื่อนที่ เรือขุดเจาะ แท่นก่อสร้างเคลื่อนที่ ฐานปฏิบัติการลอยน้ำ และสถานที่ปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกฝั่งทะเล โดยมีศูนย์ขนส่งทางอากาศ ของบริษัทที่จังหวัดสงขลาเป็นสถานที่หลัก สำหรับการรายงานตัวของพนักงานนอกฝั่ง และ ในบางกรณี บริษัทอาจกำหนดสถานที่อื่นๆ เป็นสถานที่รายงานตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของการปฏิบัติการ

**7.7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับของความรู้สึก หรือความคิดเห็น ของพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่งที่มีในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ พนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

**7.8 เพศ** หมายถึง การระบุถึงความเป็นเพศหญิง หรือเพศชาย

**7.9 อายุ** หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่บุคคลคลอดออกมาเป็นทารก แล้วอยู่รอดจนถึง ปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงเวลา คือ น้อยกว่า 31 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี และ มากกว่า 50 ปี

**7.10 อายุงาน** หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่บุคคลได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำงานกับ บริษัท แล้วผ่านการทดลองงานตามกฎหมายแรงงาน และยังคงทำงานให้กับบริษัทจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงเวลา คือ น้อยกว่า 6 ปี 6 - 10 ปี 11 - 15 ปี 16 - 20 ปี และมากกว่า 20 ปี

**7.11 ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาที่พนักงานได้รับการรับรองโดย หน่วยงานทางการศึกษาของรัฐบาลว่า จบการศึกษาในระดับใด นับตั้งแต่ ระดับมัธยมศึกษา ประ โยควิชาชีพ ปริญญาตรี ปริญญาโท และอื่นๆ ซึ่ง ณ ที่นี้ หมายถึงนอกเหนือจากที่กล่าวนี้

**7.12 ระดับการบังคับบัญชา** หมายถึง การระบุว่าพนักงานของบริษัท เป็นพนักงาน ในระดับผู้ได้บังคับบัญชา หรือพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา

**7.13 ความสำเร็จของงาน** หมายถึง ผลของงานที่ได้ทำโดยพนักงานบนฝั่ง หรือ พนักงานนอกฝั่ง ทั้งที่ก่อให้เกิดความความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจแก่ตนเอง ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา

7.14 ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยพนักงานบนฝั่ง หรือพนักงานนอกฝั่ง เป็นงานที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบตามตำแหน่ง และหน้าที่ของพนักงานแต่ละบุคคล ตามที่บริษัทกำหนดไว้ ซึ่งอาจเป็นงานที่มีความท้าทาย มีความต่อเนื่อง จูงใจ หรือน่าเบื่อหน่าย ความยากง่ายของงานขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึก ความสามารถ ความถนัด และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

7.15 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสที่ทั้งพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง จะได้รับในรูปแบบต่างๆ เช่น การได้เข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาต่อ การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับการพิจารณา ความดี ความชอบ เป็นต้น

7.16 การวางแผนงาน หมายถึง การกำหนดงานล่วงหน้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นได้ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การจัดการประชุม

7.17 การวินิจฉัยสั่งการ หมายถึง การไตร่ตรอง ใคร่ครวญในงาน และมีการออกคำสั่ง เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามที่ได้ไตร่ตรองวางแผนไว้

7.18 การประเมินผลงาน หมายถึง การกะประมาณค่าของงานที่ผ่านมาของพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการปรับเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

7.19 สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ที่พนักงานปฏิบัติงาน ที่เป็นได้ทั้งสถานที่ที่ตั้งอยู่บนฝั่งทะเล หรือที่ตั้งอยู่นอกฝั่งทะเล

7.20 เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน หมายถึง อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน เหมาะสมกับประเภทของงาน เมื่อนำมาใช้แล้วไม่ทำให้เกิดอันตราย

7.21 กฎระเบียบข้อบังคับ หมายถึง กฎระเบียบที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษร พนักงานทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด

7.22 ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม อากาศ

7.23 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคง หรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน

7.24 ความต้องการสังคม ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม หรือความสัมพันธ์ กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือที่ทำงาน

7.25 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ประกอบด้วย ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่า และชื่อเสียง



7.26 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุด ที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิด หรือเป็นดังที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยาก หากบุคคลใดบรรลุความต้องการ ชั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 บริษัทสามารถใช้ผลของการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำโครงการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

8.2 บริษัทสามารถใช้ผลของการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบในการจัดสรรบุคลากรให้ไป ปฏิบัติงานที่บนฝั่ง หรือที่นอกฝั่ง ได้ถูกต้องตามคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งหน้าที่

8.3 ผู้บริหารหน่วยงานแต่ละหน่วย ทั้งที่ตั้งอยู่บนฝั่ง และที่ตั้งอยู่นอกฝั่ง สามารถใช้ผล ของการวิจัยเป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงการบริหารงานในหน่วยงานของตนเอง

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ” นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปภาวดี ดุลยจินดา (2534: 530) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง และเป็นทัศนคติในทางบวกที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ความพอใจในงานไม่ใช่ขวัญ อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเฉพาะตัวบุคคลเพียงคนเดียว

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ และกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เสนาะ ดิเนาว์ (2535: 270) ได้กล่าวว่า ความพอใจ และไม่พอใจในการทำงานจะแสดงออกในรูป ขวัญ ทัศนคติ ประสิทธิภาพในการทำงาน ถ้าเกิดความไม่พอใจมากๆ ก็จะมีการขาดงาน การลาออก การร้องทุกข์ การทำผิดระเบียบวินัย การต่อรอง และการหยุดงานในที่สุด

เสาวรภย์ เรืองเทพ (2537: 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกในทางที่ดีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ จึงทำให้ความเครียดของบุคคลผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายสักเพียงใดก็ตาม

ชูเสถียร ศรศรี (2539: 6) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

กับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็น ภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการ ประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ นั้น ซึ่งจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้น ได้ทำให้บุคคลผู้นั้น ได้รับ ความต้องการทางด้านร่างกาย และจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์ มากน้อยเพียงใด ถ้าสิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ จะเป็น รากฐานแห่งความพอใจ และความไม่พอใจ

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 81) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลัง ปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบาย และการบริหารสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2542: 48) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณา ว่าเขาจะได้รับความพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ความพอใจในงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เป็นต้น

รัตนา ผ่องแผ้ว (2542: 10) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือผล ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน แล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติ งานนั้น ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจ ซึ่งความพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติ งานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถของตนเอง และส่งผลให้หน่วยงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั่นเอง

สเตาส์ และเซเลสส์ (Strauss and Sayless, 1960: 119-121) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้น ให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ได้

วรูม (W.H.Vroom 1964: 99) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็น ทัศนคติในงาน และความพอใจในงานนั้น สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผล ที่ได้รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ

ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในงานนั้น ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

กู๊ด (Good, 1973: 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงคุณภาพ สภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

บายเยอส์ และรูย์ (Loiyd Byars and Leslie W.Rue, 1984: 216-220) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของคนแต่ละคนที่มีต่องาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ในแง่บวกหรือลบก็ได้ โดยทัศนคติของคนนั้นมักจะเป็นไปในแง่ของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เขาได้รับจากงานนั้นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะถูกกำหนดโดยปัจจัยต่างๆ

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Sxhermerhorn, 1984: 239) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับขั้นของความรู้สึกในทางบวก หรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1985: 6) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

มุลลินส์ (Mullins, 1985: 280) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่าง เพื่อจะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายบางอย่าง ก็จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Nalor 1986: 11 อ้างถึงใน วีระ คิมัน 2542: 24) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงาน และปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่อื่นๆ

เฟรนช์ (French 1994: 111) กล่าวว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ หากสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลดี ซึ่งหมายถึงการบริหารงานที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของ

ตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน อาทิเช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น

## 2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2516: 552-553) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานที่ทำต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหนื่อย และความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบาย แม้รายได้จะน้อยก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างาน และฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อคนไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือ ฝ่ายจัดการยุติธรรม และเป็นกันเองแล้ว คนงานก็สบายใจ
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่มั่นคง คนเราก็ตั่งใจที่จะทำ เพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยั่งยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้ว คนงานก็ไม่สบายใจเลย
6. โอกาสที่จะก้าวหน้า เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาว หรือคนที่ฉลาด มีการศึกษาดี ถ้าหากเขารู้ว่าไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้
7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบการกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ ชอบให้มีการศึกษาหรือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการทำงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจ หรือไม่พอใจในงานได้เหมือนกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบ คงเส้นคงวา หัวหน้า หรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

วรรณพร เพียรสาระ (2538: 38) กล่าวว่า มี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคน คือปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ และปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

1. ปัจจัยเกี่ยวกับมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านความสามารถ ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นตัวกำหนดระดับความพึงพอใจในงานโดยตรง แต่จะเป็นตัวตัดสินว่า ส่วนประกอบส่วนใดของงานน่าพึงพอใจ หรือไม่น่าพึงพอใจเท่านั้น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม แยกเป็นปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อม และปัจจัยองค์กรกับสภาพแวดล้อม

2.1 ปัจจัยงานกับสภาพแวดล้อม ที่สำคัญได้แก่ ความชัดเจน และความไม่ชัดเจนของบทบาท ความชัดเจนของบทบาทเป็นตัวแปรที่สำคัญไม่น้อย คนทำงานจะพึงพอใจมากกว่า หากได้รับทราบอย่างชัดเจนถึงบทบาทของตนต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความชัดเจนนี้หมายความว่า รวมถึงการให้ข้อมูลแก่คนทำงานที่เกี่ยวข้องว่า เขาจะต้องทำอะไร ทำอย่างไร และจะได้รับผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ได้จากผลสำเร็จของงาน โดยแบ่งได้ดังนี้

2.1.1 ลักษณะงาน งานที่ทำทลายความสามารถ มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานมากกว่า หรืองานที่ได้ใช้ความชำนาญเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้สำเร็จ จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงาน ตรงข้ามกับลักษณะงานที่น่าเบื่อหน่าย

2.1.2 อัตราค่าจ้าง นักวิชาการด้านพฤติกรรมมองว่าการให้ความสำคัญในเรื่องอัตราค่าจ้างมากขึ้น โดยให้ความเห็นว่า อัตราค่าจ้างมีความหมายต่อความเท่าเทียมกันในสังคมคนทำงาน

2.2 ปัจจัยองค์กรกับสภาพแวดล้อม ที่สำคัญได้แก่ โครงสร้างขององค์กร ความสำคัญของโครงสร้างขององค์กรต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อคนปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.2.2 คนปฏิบัติงานในตำแหน่งงานหลักมักจะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานช่วยอำนวยความสะดวก

กิลล์เมอร์ (Von Haller B. Gilmer, 1957: 233-234) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความ

เป็นธรรมชาติจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูง จะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานที่สูง การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

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

4. ค่าจ้าง (Wages) เป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่จะนำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารปกครองบังคับบัญชา ไม่คิดจะเป็นเหตุทำให้คนย้ายงาน และลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนการทำงาน และบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการ วิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงานทุกกระบวนการ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมของที่ปฏิบัติงานมีส่วนเสริม หรือบั่นทอนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

Harrell (Harrell, 1972 อ้างถึงใน กิริติ รุ่งแจ้ง 2543: 38) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามี 3 ประการคือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่

ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความเฉลี่ยฉลาด ระดับการศึกษา บุคลิกภาพส่วนตัว ,เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น และได้อธิบายปัจจัยด้านบุคคลบางประการไว้ดังนี้

1.1 เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงมีความต้องการทางการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่พนักงาน (White Collar Workers) พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ เลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้เนื่องมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นเขาอยู่

1.3 อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่ม จะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือเสมือนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้ และสถานภาพต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูง เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่าความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

1.4 ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้า หรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

1.5 ความเฉลี่ยฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลี่ยฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาด ความยากง่ายของงาน คือหากให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมากๆ ทำงานที่ง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

1.6 ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่าระดับการศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.7 บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนี้นับเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้าน และที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น



3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า  
อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับ  
ผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร เป็นต้น

### 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ  
ของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของนักจิตวิทยา อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow,  
1960) นับได้ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีของมาสโลว์  
มีสมมุติฐาน ดังนี้

3.1.1 มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลา และ ไม่สิ้นสุด

3.1.2 ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุด คือ  
ความต้องการพื้นฐานสูงขึ้นไป จนระดับสูงสุด

3.1.3 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม  
ของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น หรือจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน

3.1.4 ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่าง  
พร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้

จากสมมุติฐานดังกล่าว ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้ถือหลักในการแบ่ง หรือจำแนกลำดับขั้น  
ความต้องการออกเป็น 5 ขั้นด้วยกัน (อ้างถึงใน จุมพล หนิมพานิช 2527: 63-65) ดังนี้

1. ขั้นตอนพื้นฐานหรือขั้นตอนของความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็น  
ขั้นตอน หรือความต้องการพื้นฐานของบุคคลแต่ละคน ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร ยา เสื้อผ้า  
เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย ความต้องการในสิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่จำเป็นแก่ร่างกาย  
ส่วนใหญ่ของเวลาของบุคคลแต่ละคน จะถูกใช้ไปเพื่อความต้องการเหล่านี้ จนกระทั่งพวกเขา  
พอใจ เขาจึงจะแสวงหาความต้องการในลำดับต่อไป เช่น ถ้าเขายังมีความหิวอยู่เขาก็จะยังไม่สนใจ  
ความต้องการอันอื่น แต่ถ้ามื้อใดความหิวได้รับการตอบสนอง หรือทำให้ได้รับความพอใจ เขาก็มี  
ความต้องการอย่างอื่นตามมา

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการทาง  
ด้านนี้รวมเอาความปลอดภัย ความมั่นคง และการปราศจากความเจ็บปวดทุกข์เข็ญคุกคาม หรือ  
ความเจ็บไข้ได้ป่วย เหมือนกับในกรณีความต้องการทางกาย เมื่อความต้องการอันนี้ยังไม่ได้รับการ  
ตอบสนอง หรือถูกทำให้ได้รับความพึงพอใจ

3. ความต้องการทางด้านความรัก (Affiliation or Social Needs) ความต้องการทางด้านนี้รวมเอามิตรภาพ ความรัก และการเป็นเจ้าของไว้ด้วย เมื่อความต้องการทางกายและความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนอง ความต้องการทางด้านความรักจะเกิดขึ้นตามมาและจะทำหน้าที่ที่จะกระตุ้นจิตใจบุคคล ถ้าความต้องการอันนี้ไม่ได้รับการตอบสนองอาจจะมีผลกระทบต่อสุขภาพทางด้านจิตใจ (Mental Health)

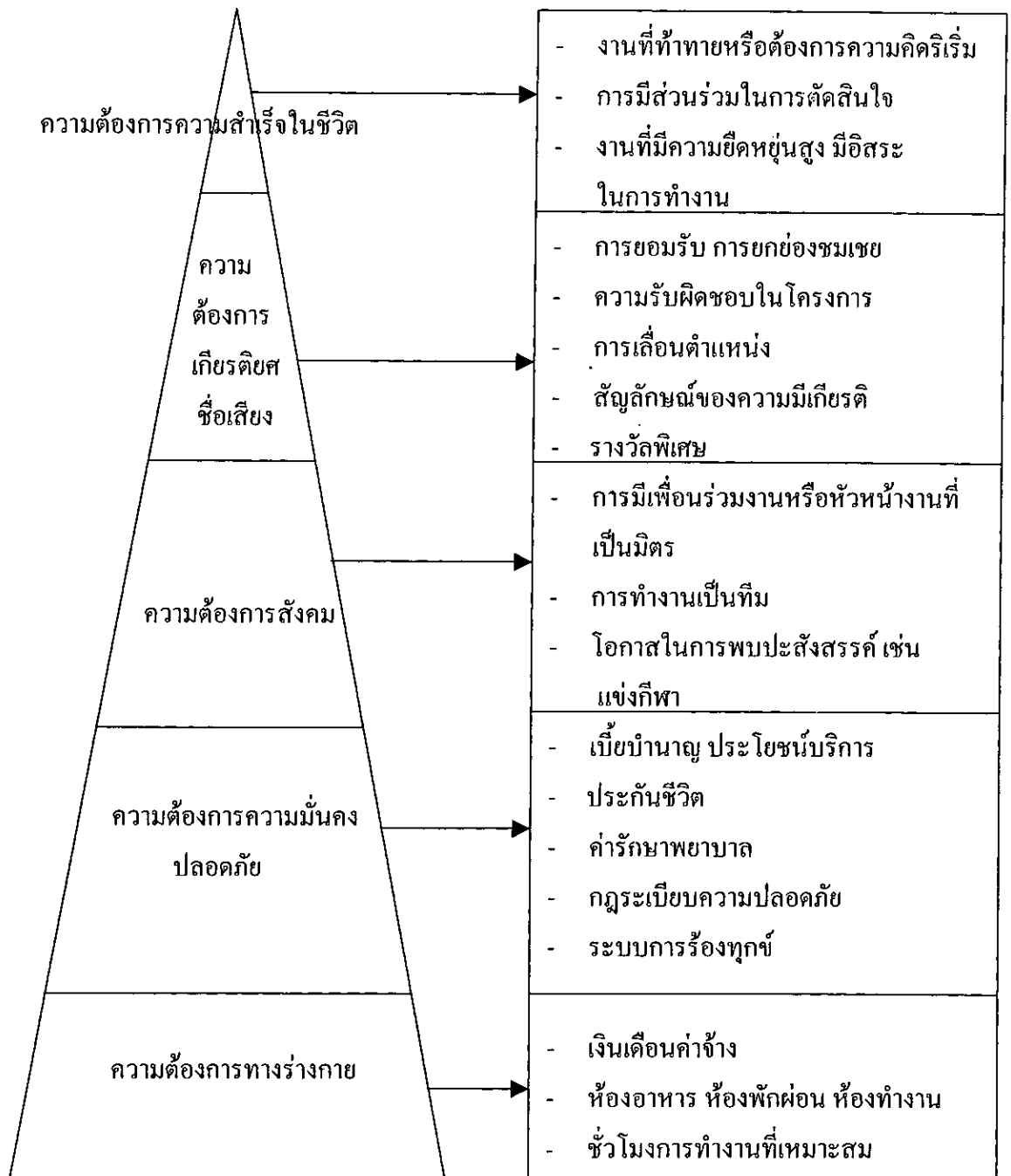
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem or Recognition Needs) ความต้องการอันนี้จะรวมเอาทั้งความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จ และการตระหนักหรือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ในความต้องการอันนี้ บุคคลต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถ พวกเขาสนใจเกี่ยวกับความสำเร็จ ชื่อเสียง ความมีเกียรติ โอกาสต่างๆ ที่จะได้รับการส่งเสริมสนับสนุน ความต้องการในเรื่องความเป็นเลิศ เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ความต้องการในเรื่องทักษะหรือความชำนาญ และความต้องการในเรื่องความเป็นอิสระ เหล่านี้เป็นความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายใน ที่จะเป็นเครื่องชี้การมีชื่อเสียงของตนเอง (Self Esteem) ในเรื่องของความต้องการในเรื่องการยอมรับนับถือ ความมีเกียรติ การมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น การได้รับการสนับสนุนส่งเสริม การได้รับการยอมรับจากคนอื่นเป็นเครื่องชี้ภายนอกว่า สถานภาพของบุคคลหนึ่งได้บรรลุความต้องการที่มีชื่อเสียงของตน บุคคลใดที่ประสบความสำเร็จในความต้องการอันนี้ จะมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความสามารถพอเพียง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง และในขณะเดียวกัน ถ้าความต้องการอันนี้ไม่สามารถบรรลุผล อาจจะไปสู่ความรู้สึกที่ท้อแท้ใจ (Discouragement)

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization Needs) ความต้องการอันนี้เป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่างๆ แล้ว บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่บรรลุความต้องการนี้ จะรู้สึกยอมรับตนเอง และคนอื่น จะรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้น และมีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษ (A Desire for Privacy)



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : จุมพล นิมพานิช “หน่วยที่ 10 การจูงใจและความเป็นผู้นำ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา  
องค์การและการจัดการ หน้า 63 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช 2527



ภาพที่ 2.2 ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์  
 ที่มา : ราณี อิศิษฐ์กุล “หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ” ใน *ประมวลสาระ  
 ชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 247 นนทบุรี สาขาวิชา  
 วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543

3.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอส์เบอร์ก (Herzberg's The motivation – hygiene theory or two factors theory, 1959) มีแนวคิดที่ว่า บุคคลที่มีความพอใจในการทำงานจะแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีความพอใจในการทำงาน มากกว่าบุคคลที่ไม่มีความพอใจในการทำงาน และสิ่งที่สำคัญจะต้องทราบว่า มีเงื่อนไข หรือปัจจัยอะไรที่จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ หรือความไม่พอใจในการทำงาน เฮอส์เบอร์กได้ให้ความหมายของปัจจัยเหล่านี้เป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

3.2.1. **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผลผลิตน้อย ซึ่ง ได้แก่ นโยบายขององค์กร ค่าจ้างงาน ความมั่นคง และความปลอดภัยในอาชีพ คุณภาพของ การ นิเทศงาน หรือการควบคุม สภาพเงื่อนไขทางกายภาพในการทำงาน และสัมพันธภาพทางสังคมกับ บุคคลอื่น ซึ่งปัจจัยค้ำจุนมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการทางสรีระ ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์

3.2.2 **ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors)** เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ซึ่ง ได้แก่ ลักษณะงานที่กำหนดให้ทำ ให้ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารให้การยอมรับนับถือ ให้โอกาสความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ความมีชื่อเสียง ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นนี้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการความนับถือ ความต้องการความสำเร็จของมาสโลว์

อ้างถึงราณี อิศิษฐ์กุล (2543: 251) เกี่ยวกับแนวคิดของเฮอส์เบอร์ก สรุปได้ว่า กลุ่มปัจจัยดังกล่าวจะเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกที่แตกต่างกัน 2 แบบ เช่น ผู้ถูกสัมภาษณ์เสนอว่าเงินเดือนที่ต่ำจะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่ได้หมายความว่า เงินเดือนที่สูงจะเป็นสาเหตุของความรู้สึกพอใจ เพราะสาเหตุหรือปัจจัยของความพอใจจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่องาน เช่น ความสำเร็จของงาน หรือการยอมรับในผลงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแนวคิดของเฮอส์เบอร์กจะแตกต่างจากแนวคิดดั้งเดิมที่ว่า มีแต่ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ และตรงกันข้ามปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ สรุปแนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัย หรือทฤษฎีสองโครงสร้างได้ ดังภาพที่ 2.3

**3.3 ทฤษฎีการจูงใจของ Lyman W. Porter and Edward E. Lawler : An Intergrated Model of Motivation** (อ้างถึงใน จุมพล นนินพานิช 2527: 73) ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lawler ได้แก้ไข และขยายทฤษฎี หรือตัวแบบของวรูม (Vroom) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน

เขาทั้งสองมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัล หรือผลตอบแทน ในขณะที่ตัวแบบรางวัล หรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างคนงาน เขาทั้งสองจึงได้ ตั้งสมมุติฐานว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจจะถูกโยงด้วยรางวัล หรือผลตอบแทน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. คุณค่าของรางวัล หรือ คุณค่าของผลตอบแทน (Value of Reward) บุคคลหวังที่จะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนต่างๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การส่งเสริมเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน การเพิ่มเงินเดือนเนื่องมาจากความสามารถ ความรู้สึกที่ได้ปฏิบัติงานให้ลุล่วง
2. การรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล หรือผลตอบแทน (Perceived Effort Reward) การรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล หรือผลตอบแทน หมายถึงการคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทน (ที่กำหนดให้) ขึ้นอยู่กับปริมาณ (ที่กำหนดให้) ของความพยายาม
3. ความพยายามทำงานของลูกจ้างคนงาน (Effort) เมื่อพูดถึงคำว่าความพยายามมักจะหมายถึง ปริมาณของพลังที่บุคคลใช้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายาม ขึ้นอยู่กับการกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างคุณค่าของผลตอบแทน หรือรางวัล กับการเป็นไปได้ในการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งผลตอบแทน
4. คุณลักษณะ และความสามารถ (Traits and Abilities) กรณียของ Porter และ Lawler ความพยายาม (การจูงใจหรือแรงจูงใจ) ไม่ได้นำไปสู่การปฏิบัติงาน โดยตรง คุณลักษณะ และความสามารถหมายถึง ลักษณะต่างๆ ของบุคคลแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือ ความชำนาญในการใช้มือ และลักษณะของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงาน หรือ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป
5. การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) หมายถึง ประเภท หรือชนิดของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าพวกเขาควรจะทำ ถ้าพวกเขาต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จ
6. การปฏิบัติงาน (Performance) การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าของผลตอบแทน และการรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปแล้ว การปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นหลังจากได้มีการใช้ความพยายามแล้ว การปฏิบัติงานไม่เพียงขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม (ที่บุคคลใช้) แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถ

และวิธีที่พวกเขาได้รับรู้บทบาทที่เขาควรจะได้เล่นด้วย อีกนัยหนึ่งก็คือ แม้ว่าลูกจ้างคนงานจะได้ใช้ความพยายามอย่างมาก แต่ถ้าพวกเขามีความสามารถน้อย ผลการปฏิบัติงานอาจจะต่ำ

7. รางวัล หรือผลตอบแทน (Reward) Porter และ Lawler ได้แบ่งเป็นรางวัลภายนอก และรางวัลภายใน (Extrinsic and Intrinsic Rewards) รางวัลภายนอก องค์การเป็นผู้ให้ ตัวอย่าง เช่น เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับลูกจ้างคนงาน (Fringe Benefits) ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนเหล่านี้ เฮอส์สเบอร์ก (Herzberg) เรียกว่า Hygiene Factors สำหรับรางวัลภายใน หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ รางวัลภายในพวกนี้ เฮอส์สเบอร์ก เรียกว่า Motivator Factors ซึ่ง Motivator Factors เท่านั้นที่ เฮอส์สเบอร์ก เห็นว่าที่ทำให้ลูกจ้างคนงานพึงพอใจ (ปัจจัยทั้งหมด ไม่ว่าจะปัจจัยภายใน หรือภายนอกดังกล่าว) ที่ Porter และ Lawler นำมาใช้ในทฤษฎีของเขาเป็นที่พึงปรารถนา (Desirable) ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม มีข้อที่น่าสังเกตก็คือจากการวิจัยพบว่า รางวัลหรือผลตอบแทนภายใน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าแรงจูงใจ หรือผลตอบแทนภายนอกมาก

8. การรับรู้รางวัล หรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม (Perceived Equitable Rewards) ปริมาณของรางวัล หรือผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับในฐานะเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือการรับรู้รางวัล หรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม ปกติรางวัลภายใน และภายนอกน่าจะนำมาซึ่งความพึงพอใจได้แล้ว แต่ในความเป็นจริงปรากฏว่า ถ้าเกิดงานประสบผลสำเร็จขึ้นมา บุคคลโดยทั่วไปก็มักจะหันไปพิจารณาว่าสิ่งที่เขาได้รับอยู่นั้นมีความเป็นธรรม หรือเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่ หากว่าได้รับรางวัลภายใน และภายนอกตามความรู้สึกว่าใช้ได้ หรือได้ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น สิ่งเหล่านี้อาจจะเป็นตัวสะกັดกั้นความพึงพอใจได้

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือทัศนคติ ภาวะภายในของบุคคลแต่ละคน (Satisfaction is an attitude, an individual internal state) ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับแรงจูงใจ



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน กับรางวัล หรือผลตอบแทน และความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Lyman W. Porter and Edward E. Lawler 1968

ที่มา : จุมพล หนิมพานิช “หน่วยที่ 10 การจูงใจและความเป็นผู้นำ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา  
องค์การและการจัดการ* หน้า 73 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมราช 2527



### 3.4 ทฤษฎีการจูงใจของวรูม (Victor H. Vroom : Expectancy Theory, 1944) วรูม

ได้พัฒนาทฤษฎี Expectancy ของเขาให้มีลักษณะทั่วไป (General Theory) มากกว่าเฉพาะเจาะจง เนื้อหาของทฤษฎีนี้กล่าวถึงว่า บุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกทางหนึ่ง ซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงาน หรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่า การไปทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือก โดยการไม่ไปทำงานคืออยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่าการเลือก ทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการ มากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด

มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายองค์ประกอบในการวิเคราะห์ตามทฤษฎีนี้ องค์ประกอบ ประการแรกคือ การคาดหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้น ไปมีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สอง ถือว่า ทฤษฎีนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรกคือ ความคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจ หรือความชอบ (Valences)

การคาดหวัง (Expectancies) หมายถึง การคาดหวังหรือการคิดคะเนถึงโอกาสที่บุคคล นั้นจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาหวังไว้ ถ้าเขาตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติงานอย่างใด อย่างหนึ่ง ค่าการคาดหวัง หรือการคาดคะเน จะอยู่ในระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่า เท่ากับ 0 หมายความว่า เขาไม่มีความเชื่อเลยว่า ถ้าเขาปฏิบัติตามที่เลือกไว้แล้วเขาจะ ได้รับ ผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 1 หมายความว่า เขามีความเชื่อมั่น อย่างแน่นอนว่า ถ้าปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาต้องการ หรือปรารถนามากที่สุด

ความพึงพอใจ หรือความชอบตามที่คาดหวังไว้ (Valences) หมายความว่า ความ พึงพอใจ หรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง ความ พึงพอใจ หรือความชอบอาจมีค่าได้ทั้ง ค่าบวกและค่าลบ ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่มีความพึงพอใจ และความชอบเลย ก็จะมีค่าเท่ากับ 0

นอกจากปัจจัยที่สำคัญทั้ง 2 ปัจจัย ดังกล่าวแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญอีกเช่น ผล ตอบแทน หรือรางวัล และสื่อกลาง หรือเครื่องมือ

ผลตอบแทน หรือรางวัล (Reward) เป็นการสิ้นสุดของกระบวนการพฤติกรรมของ บุคคล แบ่งได้เป็น 2 ระดับ ผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง หมายถึงประสิทธิภาพของการทำงาน เช่น การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ถือว่าเป็นผลของความพยายามในการปฏิบัติงาน ส่วนผลตอบแทน

ระดับที่สอง เป็นผลที่เกิดตามมาเนื่องจากผลตอบแทนระดับที่หนึ่ง เช่น การได้เงินค่าจ้างเพิ่มขึ้น เป็นต้น

สื่อกลาง (Instrumentality) คือความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนระดับที่ 1 กับผลตอบแทนระดับที่ 2 ค่าของ Instrumentality จะมีค่าระหว่าง +1 หรือ -1 ถ้าผลตอบแทนระดับที่ 1 (การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย) นำไปสู่การเพิ่มค่าจ้าง หรือเงินค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น (ผลตอบแทนระดับที่ 2) Instrumentality จะมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) แต่ถ้าการปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย จะก่อให้เกิดผลคือทำให้เงินค่าจ้างลดลง Instrumentality จะมีค่าเท่ากับ -1

การจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) วรูม (Vroom) ว่ามีค่าเท่ากับความคาดหวังคูณด้วยความพึงพอใจ หรือความชอบ (Expectancy and Valence combine multiplicatively to determine motivation) ถ้าความคาดหวัง หรือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) แรงจูงใจจะมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) ด้วย แต่ถ้าความคาดหวัง หรือความพึงพอใจมีค่าสูง แรงจูงใจก็จะมีค่าสูงด้วย

สามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในรูปของสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Motivation} &= \text{Expectancies} \times \text{Instrumentality} \times \text{Valences} \\ \text{หรือ } M &= E \times I \times V \end{aligned}$$

M – Motivation	แรงจูงใจ
E – Expectancies	การคาดหวัง
I – Instrumentality	สื่อกลาง
V – Valences	ความพึงพอใจ

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ของบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ยังไม่มีผู้ใดได้ทำไว้ในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบางอาชีพ เพื่อให้ทราบถึงระดับและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ 2522 (อ้างถึงใน ขนิษฐา คำนธิธรรณีย์ 2541: 33) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำระดับอุดมศึกษา โดยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างวิทยาลัยเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำวิทยาลัยเอกชนอยู่ในระดับสูง คือ เพื่อนร่วมงาน และปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ คือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง คือ ปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ระดับขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ผู้บังคับบัญชา กับเงินเดือน และสิทธิ ผลประโยชน์ต่างๆ

ปทุม เมตตะนันท์ 2536 ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร คือศึกษากลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ ผลของการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรในกลุ่มสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมาเป็นอันดับสุดท้าย

2. บุคลากรในกลุ่มสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะทางเศรษฐกิจ และทางสังคมที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด เปรียบเทียบในแต่ละคุณลักษณะได้แก่ ฝ่ายเทคนิคและการผลิต เพศได้แก่ เพศชาย อายุได้แก่ อายุมากกว่า 35 ปี สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพหม้าย ภูมิลำเนาได้แก่ อยู่ในกรุงเทพมหานคร ระดับการศึกษาได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ ทำงานมากกว่า 10 ปี และตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้างาน

3. บุคลากรในกลุ่มสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตามคุณลักษณะทางเศรษฐกิจ และสังคมต่างกัน ได้แก่ ฝ่ายที่บุคลากรสังกัดอยู่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับ การศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ เว้นแต่บุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสาวรภย์ เรื่องเทพ 2537 ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งราชการ ระดับของ ตำแหน่ง ระยะทางในการเดินทางจากบ้านถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนบุตรธิดาที่อยู่ใน อุปการะ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อ เปรียบเทียบจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

พิชญ โกลิยวัฒน์ 2543 ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจ นครบาล 9 ผลของการวิจัยพบว่า ในเรื่องของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน รายได้ และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่าง เพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับศักดิ์ศรี อยู่ในระดับสูง แต่โดยเฉลี่ยแล้วความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ตามสายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ป้องกันปราบปรามของเจ้าหน้าที่สายตรวจ ยกเว้น ชันยศ อัตราเงินเดือน และลักษณะงานที่ถนัด

วไลพร เก่งธัญการ 2542 ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานสายวิชาการ ศึกษาเฉพาะกรณีสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลของการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก แต่มีความ พึงพอใจด้านปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบปัจจัยจูงใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบ รองลงมาคือลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับท้ายๆ องค์ประกอบปัจจัยก้ำจุนอยู่ใน

ระดับมาก คือ ชีวิตส่วนตัว รองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในงาน สำหรับนโยบาย และการบริหาร และการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับท้ายสุด อย่างไรก็ตามพนักงานสายวิชาการทุกกลุ่มงานคือ กลุ่มวิจัย และพัฒนา กลุ่มถ่ายทอดเทคโนโลยี และกลุ่มบริการ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณลักษณะงาน ผลการพิสูจน์สมมติฐานยอมรับว่า อายุราชการ ระยะเวลาการปฏิบัติหน้าที่นาน ระดับตำแหน่งสูง การได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ เป็นตัวแปรที่ทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้นต่างกัน ยกเว้นเรื่องสถานภาพสมรส สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องเพศ วุฒิการศึกษา การอบรมดูงาน สัมมนาต่างประเทศ การได้รับทุนวิจัย ทุนพัฒนาเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศิริรัตน์ นิตยสุทธิ 2542 ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะระบบบริหารจัดการกับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า พยาบาล โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าพยาบาลจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจภายในอยู่ในระดับสูง และด้านความพึงพอใจภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะระบบบริหารจัดการ พยาบาลมีความคิดเห็นว่าจะอยู่ในระบบที่ 3 (การปรึกษาหารือ) ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่าการศึกษาต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลด้าน โอกาสใช้ความสามารถ การอบรม ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านโอกาสพัฒนาคน ด้านการได้รับความสำเร็จในงาน ด้านรายได้ ประโยชน์และบริการ ส่วนเหตุผลผลการเข้าสู่วิชาชีพมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลทุกด้าน

ขนิษฐา ด่านธีรวิชัย 2541 ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต เขตกรุงเทพมหานคร - ปริมณฑล กับเขตภูมิภาค ผลของการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้งเขต กรุงเทพมหานคร - ปริมณฑล และเขตภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 36 ปี สถานภาพสมรส เป็นวิชาชีพพยาบาลระดับการศึกษาปริญญาตรี รับราชการในตำแหน่งมากกว่า 10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์มากกว่า 3 ปี เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานปัจจุบัน 2 - 3 ปี และจากหน่วยงานอื่นน้อยกว่า 1 ปี ทั้งนี้มีประสบการณ์การฝึกอบรมด้านการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เพียง 1 หลักสูตร ความพึงพอใจในลักษณะงานพบว่า ผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์พึงพอใจระดับมาก เพราะเป็นลักษณะงานที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการที่กำลังมีความทุกข์เกิดความผ่อนคลาย เป็นงานที่สังคมต้องการ ส่วนที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เพราะเป็นงานที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีนโยบายการบริการเป็นระบบชัดเจน สามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงาน พบว่าผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์พึงพอใจระดับมาก เพราะต้องใช้เทคนิคทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มีความท้าทายอยู่เสมอ และพึงพอใจระดับปานกลาง เพราะเป็นงานที่มีความต่อเนื่องไม่จำเจ

Wickstrom (อ้างถึงใน บัญชา ชลาภิรมย์, 2533: 40) ได้ทำการวิจัย เพื่อหาระดับ และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู และหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้ กับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างครู 343 คน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา และวิทยาลัยชลสกาทูน โดยวิธีให้ครูบอกถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูเกิดความพึงพอใจสูงสุด 4 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกได้รับความสำเร็จ ลักษณะของงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ได้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนสิ่งที่ไม่พึงพอใจสูงสุด 4 ประการ ได้แก่ การไม่ประสบความสำเร็จ นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน และผลงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตของครู ตัวแปรอื่นๆ เช่น เพศ และตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอย่างมีนัยสำคัญ

Velez (อ้างถึงใน เสาวรภัย เรืองเทพ, 2537: 40) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ในรัฐโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ สดงามภาพของงาน การบริการ และการควบคุมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานไม่พอใจองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ นโยบายการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่สำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

Abraham and Others (อ้างถึงใน จงกลณี เกตุแก้ว, 2537: 37) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
  - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
  - 1.2 ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

- 1.3 ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน
- 1.4 การได้ทำงานที่ถนัดและเหมาะสม
2. ความต้องการภายในได้แก่
  - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับคนอื่น
  - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น
  - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
  - 2.4 ความต้องการในความสำเร็จของชีวิต

Avakian (อ้างถึงใน กนกวรรณ แสงหาญ, 2538: 16) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบที่ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของคณาจารย์ในสถาบัน อุดมศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนของทฤษฎี เฮอร์สเบิร์ก กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา โดยการ สัมภาษณ์คณาจารย์ในวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยในนิวยอร์ก 4 แห่งๆ ละ 50 คน พบว่าปัจจัยที่มี ความสำคัญที่ทำให้คณาจารย์มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การ ได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน รองลงมาได้แก่ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบในงาน ส่วนปัจจัยที่นำไปสู่ความ ไม่พอใจในงาน ได้แก่ นโยบาย และการบริหารของสถาบัน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์กับผู้บริหาร

Hammer (อ้างถึงใน สมคิด พยุงวัฒนา, 2540: 19) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของครูที่สอนในชั้นพิเศษ ของรัฐไอโอวา โดยนำทฤษฎีของฮอร์สเบอร์กมาใช้ ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่ทำให้ครูชั้นพิเศษพอใจในการปฏิบัติงาน คือความเจริญก้าวหน้าใน การปฏิบัติงาน การยอมรับ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและ การบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
2. เมื่อพิจารณาตัวแปรต่างๆ ตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรสแล้ว ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ตลอดจนเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานคนไทยบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่บนฝั่งกับนอกฝั่ง จำนวน 994 คน (ไม่นับรวมถึงพนักงานจากบริษัทผู้รับเหมา) ซึ่งเป็นพนักงานบนฝั่งระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 336 คน พนักงานบนฝั่งระดับผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 161 คน พนักงานนอกฝั่งระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 125 คน และพนักงานนอกฝั่งระดับผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 372 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานคนไทยบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานอยู่บนฝั่งกับนอกฝั่ง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดโดยใช้สูตรของ Yamane โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเท่ากับ 0.05% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการเลือกตัวอย่าง



เมื่อนำค่าของจำนวนขนาดของประชากรทั้งหมด (N = 994 คน) มาแทนค่าตามสูตรจะได้ขนาดของตัวอย่าง 286 คน และเมื่อคำนวณหาสัดส่วนระหว่างพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาและพนักงานระดับผู้ใต้บังคับบัญชา จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

พนักงานบนฝั่งระดับผู้บังคับบัญชา	97	คน
พนักงานบนฝั่งระดับผู้ใต้บังคับบัญชา	46	คน
พนักงานนอกฝั่งระดับผู้บังคับบัญชา	36	คน
พนักงานนอกฝั่งระดับผู้ใต้บังคับบัญชา	107	คน
รวม	286	คน

ส่วนการสุ่มตัวอย่างนั้น ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยนั้นเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) และเติมคำ

2.2 ส่วนที่ 2 เป็นคำถามความพึงพอใจในด้านงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.2.1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 1, 2, 3, 4 และ 5

2.2.2 คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 6, 7, 8 และ 9

2.2.3 คำถามเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 10, 11, 12, และ 13

2.2.4 คำถามเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 14, 15, 16 และ 17

คำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (The Method of Summated) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนไว้ ดังนี้

- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

2.3 ส่วนที่ 3 เป็นคำถามความพึงพอใจด้านการจัดการ มีลักษณะเช่นเดียวกับส่วนที่ 2 ซึ่งประกอบด้วย

2.3.1 คำถามเกี่ยวกับการวางแผนงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 1, 2, 3, 4 และ 5

2.3.2 คำถามเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการ ได้แก่ คำถามข้อที่ 6, 7, 8, 9 และ 10

2.3.3 คำถามเกี่ยวกับการสื่อสาร ได้แก่ คำถามข้อที่ 11, 12, 13 และ 14

2.3.4 คำถามเกี่ยวกับการประเมินผลงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 15, 16, 17 และ 18

2.4 ส่วนที่ 4 เป็นคำถามความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเช่นเดียวกับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งประกอบด้วย

2.4.1 คำถามเกี่ยวกับสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 1, 2, 3 และ 4

2.4.2 คำถามเกี่ยวกับเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามข้อที่ 5, 6, 7, 8 และ 9

2.4.3 คำถามเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ คำถามข้อที่ 10, 11, 12, 13 และ 14

2.4.4 คำถามเกี่ยวกับประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ได้แก่ คำถามข้อ 15, 16, 17 และ 18

2.5 ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โดยคำถามข้อที่ 1 เป็นคำถามในด้านงาน คำถามข้อที่ 2 เป็นคำถามในด้านการจัดการ และคำถามข้อที่ 3 เป็นคำถามในด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจ จากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุง และนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha \text{ หรือ } r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  หรือ  $r_{tt}$  แทน ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือการวิจัย

$K$  แทน จำนวนข้อคำถาม

$S_i$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนในข้อคำถามข้อที่  $i$

$S$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทั้งหมด

$$\text{โดยที่ } S^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ  $N$  แทน จำนวนผู้ตอบ  
 $X$  แทน คะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามฉบับนี้ คือ .9761 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามแต่ละปัจจัย คือ

ปัจจัยด้านงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9103
ปัจจัยด้านการจัดการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9653
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	.9484

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ส่งจดหมายถึงรองผู้อำนวยการฝ่ายแรงงานสัมพันธ์ บริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด เพื่อขออนุญาตให้พนักงานของบริษัทตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม และรับคืนทันทีเมื่อพนักงานตอบเสร็จ

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์มาตรวจให้คะแนน ลงรหัส ป้อนข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งโดยการทดสอบค่าที (t - test)

4.4 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง

กับพนักงานนอกฝั่ง โดยใช้สถิติ  $\chi^2$ -test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ทั้งนี้ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) เท่ากับ .05

สำหรับเกณฑ์ในการประเมินคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่งนั้น ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best.1973 : 174 – 178) ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	น้อย
2.50 - 3.49	ปานกลาง
3.50 - 4.49	มาก
4.50 - 5.00	มากที่สุด

## 5. กำหนดการดำเนินงานวิจัย

ระยะเวลา และขั้นตอนในการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้วางแผนที่จะใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย และจัดทำโครงการประมาณ 32 - 48 สัปดาห์ โดยมีระยะเวลา และขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลา และขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นตอน/ระยะเวลา	ปี 2544	ปี 2545
	ก.ค. ส.ค. ก.ย. ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. ก.ค. ส.ค. ก.ย. ต.ค.	
กำหนดชื่อเรื่อง	██████████	
เขียนโครงร่างงานวิจัย	██████████	
รวบรวมคำจำกัดความ		
ความเป็นมา บทนำ	██████████	
ศึกษา และรวบรวม		
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	██████████	
ศึกษา และเขียน		
โครงการวิจัยฉบับร่าง	██████████	
กำหนดการดำเนินงาน		
แบบสอบถาม	██████████	
รวบรวมข้อมูล		██████████
เขียนการวิจัย		
ฉบับสมบูรณ์		██████████
เสนอโครงการวิจัย		██████████

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด” นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน ปรากฏว่าสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จึงได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และตรวจให้คะแนน จากนั้นนำมาลงรหัส ป้อนข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจและผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน
- ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
- ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของพนักงานบริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประเภทของพนักงาน</b>		
บนฝั่ง	143	50.0
นอกฝั่ง	143	50.0
<b>รวม</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการบังคับบัญชา</b>			
ผู้บังคับบัญชา		133	46.5
ผู้ใต้บังคับบัญชา		153	53.5
	<b>รวม</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>
<b>เพศ</b>			
ชาย		220	76.9
หญิง		66	23.1
	<b>รวม</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>			
น้อยกว่า 31 ปี		46	16.1
31 – 40 ปี		113	39.5
41 – 50 ปี		107	37.4
มากกว่า 50 ปี		20	7.0
	<b>รวม</b>	<b>286</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุงาน</b>			
น้อยกว่า 5 ปี		50	17.5
6 – 10 ปี		69	24.1
11 – 15 ปี		88	30.8
16 – 20 ปี		58	20.3
มากกว่า 20 ปี		21	7.3
	<b>รวม</b>	<b>286</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>			
มัธยมศึกษา		15	5.2
ประโยควิชาชีพ		117	40.9
ปริญญาตรี		118	41.3
ปริญญาโท		33	11.5
อื่นๆ		3	1.0
	<b>รวม</b>	<b>286</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 จะเห็นว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งมีจำนวนเท่ากัน คือ พนักงานบนฝั่งร้อยละ 50 พนักงานนอกฝั่ง ร้อยละ 50 ส่วนใหญ่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาร้อยละ 53.5 และเป็นผู้บังคับบัญชาร้อยละ 46.5

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายร้อยละ 76.9 เป็นหญิงเพียงร้อยละ 23.1 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีจำนวนมากที่สุดร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ ประ โยควิชาชีพร้อยละ 40.9 และปริญญาโทร้อยละ 11.5 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวนมากที่สุดร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปีร้อยละ 37.4 และอายุน้อยกว่า 31 ปีร้อยละ 16.1 ส่วนอายุงาน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวนมากที่สุดร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ 6 – 10 ปีร้อยละ 24.1 และ 16 – 20 ปีร้อยละ 20.3 ตามลำดับ และน้อยที่สุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปีร้อยละ 7.3

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ และผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน

### 2.1 ระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 4.2 – 4.4

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ลักษณะงาน	3.93	0.65	มาก
ความรับผิดชอบในงาน	3.87	0.57	มาก
ความก้าวหน้าในงาน	3.46	0.81	ปานกลาง
ความสำเร็จของงาน	4.04	0.57	มาก
โดยรวม	3.83	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า พนักงานบนฝั่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านงาน (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.53)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านงานพบว่า พนักงานบนฝั่งมีความพึงพอใจต่อทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งพนักงานมีความ



พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง  
ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดการ

ปัจจัยด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การวางแผนงาน	3.60	0.67	มาก
การวินิจฉัยสั่งการ	3.53	0.63	มาก
การสื่อสาร	3.20	0.75	ปานกลาง
การประเมินผลงาน	3.52	0.84	มาก
โดยรวม	3.59	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานบนฝั่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดการ (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.62)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการพบว่า พนักงานบนฝั่งมีความพึงพอใจต่อทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การสื่อสาร ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง  
ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ปฏิบัติงาน	4.18	0.68	มาก
เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน	4.00	0.58	มาก
กฎระเบียบข้อบังคับ	3.81	0.58	มาก
ประโยชน์เกี่ยวกับต่างๆ	3.89	0.77	มาก
โดยรวม	3.97	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า พนักงานบนฝั่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.54)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานบนฝั่งมีความพึงพอใจต่อสถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์ที่เกื้อกูลต่างๆ อยู่ในระดับมาก

## 2.2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่ง

ผู้วิจัยวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่ง โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 4.5 – 4.7

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่งที่มีต่อปัจจัยด้านงาน

ปัจจัยด้านงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ลักษณะงาน	3.85	0.64	มาก
ความรับผิดชอบในงาน	3.79	0.66	มาก
ความก้าวหน้าในงาน	3.09	0.85	มาก
ความสำเร็จของงาน	3.95	0.63	มาก
โดยรวม	3.67	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า พนักงานนอกฝั่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านงาน (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.53)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านงานพบว่า พนักงานนอกฝั่งมีความพึงพอใจต่อทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่งที่มีต่อ  
ปัจจัยด้านการจัดการ

ปัจจัยด้านการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การวางแผนงาน	3.73	0.61	มาก
การวินิจฉัยสั่งการ	3.44	0.60	ปานกลาง
การสื่อสาร	3.75	0.68	มาก
การประเมินผลงาน	3.28	0.85	ปานกลาง
โดยรวม	3.55	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า พนักงานนอกฝั่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดการ (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.60)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านการจัดการพบว่า พนักงานนอกฝั่งมีความพึงพอใจต่อการวางแผนงาน และการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการวินิจฉัยสั่งการ และการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานนอกฝั่ง  
ที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ปฏิบัติงาน	4.01	0.54	มาก
เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน	3.91	0.72	มาก
กฎระเบียบข้อบังคับ	3.75	0.73	มาก
ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ	3.98	0.61	มาก
โดยรวม	3.92	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า พนักงานนอกฝั่งมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (โดยรวม) อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.52)

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงาน

นอกฝั่งมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านสถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ อยู่ในระดับมาก

### 2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงาน

ผู้วิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง โดยใช้สถิติ t-test (Independent) ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

ตัวแปร	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
พนักงานบนฝั่ง	143	3.798	0.485	1.433	.153
พนักงานนอกฝั่ง	143	3.716	0.488		

จากตารางที่ 4.8 เนื่องจากได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance) ไว้ที่ .05 ผลจากตารางนี้พบว่าค่านัยสำคัญที่ได้มีค่ามากกว่าที่ได้กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

### ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

ผู้วิจัยวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง โดยใช้สถิติ  $\chi^2$ -test สำหรับข้อมูลระดับนามบัญญัติ ส่วนข้อมูลระดับอันดับภาคชั้น (คะแนนความพึงพอใจ) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งปรากฏผลตามตารางที่ 4.9 – 4.10

### 3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานบนฝั่ง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	ความพึงพอใจ					$\chi^2$
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ระดับการบังคับบัญชา</b>						
ผู้บังคับบัญชา	4	69	23	1	-	4.479
ผู้ใต้บังคับบัญชา	6	31	8	1	-	
<b>เพศ</b>						
ชาย	6	55	15	1	-	0.590
หญิง	4	45	16	1	-	
<b>อายุ</b>						
น้อยกว่า 31 ปี	5	25	8	-	-	4.668
31 – 40 ปี	4	43	13	1	-	
41 – 50 ปี	1	29	9	1	-	
มากกว่า 50 ปี	-	3	1	-	-	
<b>อายุงาน</b>						
น้อยกว่า 6 ปี	5	30	8	1	-	13.626
6 – 10 ปี	4	34	6	1	-	
11 – 15 ปี	1	18	10	-	-	
16 – 20 ปี	-	16	4	-	-	
มากกว่า 20 ปี	-	2	3	-	-	
<b>ระดับการศึกษา</b>						
มัธยมศึกษา	-	1	-	-	-	7.527
ประโยควิชาชีพ	1	18	3	-	-	
ปริญญาตรี	4	57	24	2	-	
ปริญญาโท	5	24	4	-	-	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาของพนักงานบนฝั่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือพนักงานที่ระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	r
ปัจจัยด้านงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.850*
ปัจจัยด้านการจัดการกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.915*
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.807*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง  
 ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลของพนักงานนอกฝั่ง กับความพึงพอใจในการ  
 ปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	ความพึงพอใจ					$\chi^2$
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ระดับการบังคับบัญชา</b>						
ผู้บังคับบัญชา	4	29	3	-	-	18.091*
ผู้ใต้บังคับบัญชา	3	55	49	-	-	
<b>เพศ</b>						
ชาย	4	84	52	-	-	62.783*
หญิง	-	-	-	-	-	
<b>อายุ</b>						
น้อยกว่า 31 ปี	-	3	5	-	-	
31 – 40 ปี	1	24	27	-	-	18.109*
41 – 50 ปี	6	43	18	-	-	
มากกว่า 50 ปี	-	14	2	-	-	
<b>อายุงาน</b>						
น้อยกว่า 6 ปี	-	3	3	-	-	
6 – 10 ปี	-	11	13	-	-	
11 – 15 ปี	2	36	21	-	-	9.447
16 – 20 ปี	3	23	12	-	-	
มากกว่า 20 ปี	2	11	3	-	-	
<b>ระดับการศึกษา</b>						
มัธยมศึกษา	2	11	1	-	-	
ประโยควิชาชีพ	5	53	37	-	-	9.868
ปริญญาตรี	-	17	13	-	-	
ปริญญาโท	-	1	-	-	-	
อื่น ๆ	-	-	1	-	-	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง นั่นคือพนักงานนอกฝั่งที่ระดับการบังคับบัญชา เพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่เป็นผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานชาย มีความพึงพอใจในระดับสูงกว่าหญิง และพนักงานที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ส่วนอายุงาน ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงาน ด้านการจัดการ และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	r
ปัจจัยด้านงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.869*
ปัจจัยด้านการจัดการกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.915*
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.879*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1.12 แสดงว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ เมื่อนำมาวิเคราะห์สมมติฐานที่ได้กำหนดไว้เป็นรายหัวข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 4.1** ปัจจัยด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง



ผลของการวิจัยพบว่าในส่วนของพนักงานบนฝั่ง ปัจจัยด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการบังคับบัญชา อายุ आयुงาน และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของพนักงานนอกฝั่ง ปัจจัยด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการบังคับบัญชา เพศ และอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วย อายุงาน และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานข้อที่ 4.2** ปัจจัยด้านงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

ผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านงานซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนของพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง

**สมมติฐานข้อที่ 4.3** ปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

ผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง

**สมมติฐานข้อที่ 4.4** ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง

ผลของการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์ที่แตกต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง

**สมมติฐานข้อที่ 4.5** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งมีความแตกต่างกัน

ผลของการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง

กับพนักงานนอกฝั่งมีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านงาน (ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน) ปัจจัยด้านการจัดการ (การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล (ระดับการบังคับบัญชา เพศ และอายุ) ปัจจัยด้านงาน (ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน) ปัจจัยด้านการจัดการ (การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ)

**สมมติฐานข้อที่ 4.6** แม้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งจะแตกต่างกัน แต่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่งไม่แตกต่างกัน

ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน คือมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

#### ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

พนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 286 คน ได้เสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด ด้านงาน จำนวน 107 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.41) ด้านการจัดการ จำนวน 108 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.76) และด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 107 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.41) ซึ่งสามารถสรุปความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ดังนี้

##### ด้านงาน

1. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีน้อย
2. ลักษณะงาน มีความหลากหลาย ชับซ้อน พนักงานควรมีความชำนาญ และ

### ประสบการณ์ทำงานสูง

3. ควรส่งพนักงานไปเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานเป็นระยะ เนื่องจากเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
4. ควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น
5. ควรให้พนักงานได้หมุนเวียนการทำงาน (Rotation) ในหน้าที่ต่าง ๆ
6. ควรมอบหมายงานให้เหมาะสม และตรงกับหน้าที่ หรือความสามารถของพนักงาน
7. การดำเนินงานต่างๆ เหมาะสมดีแล้ว
8. ควรให้อิสระในการทำงานแก่พนักงาน และให้โอกาสได้แสดงความรู้ ความสามารถ
9. ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานควรเป็นผู้มีวิสัยทัศน์

### ด้านการจัดการ

1. การประเมินผลการทำงาน ควรมีความยุติธรรม มีวิธีที่เหมาะสม มีเกณฑ์ที่แน่นอน และนำมาปรับปรุงการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม
2. ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน
3. การบริหารจัดการเหมาะสมดีแล้ว
4. การสื่อสาร ควรให้มีประสิทธิภาพ และควรเน้นการสื่อสารแบบสองทาง
5. การสั่งการ หรือการมอบหมายงาน ควรให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน หรือฝ่ายต่างๆ
6. ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ให้พนักงานทุกคนได้ทราบกันอย่างทั่วถึง ไม่ปิดบัง
7. ผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน ควรบริหารงานด้วยความยุติธรรม หนักแน่น มองไกล
8. เมื่อมีการวางแผนงานแล้ว ควรปฏิบัติตามตามแผนงานที่กำหนดไว้
9. หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ควรมีความอดทนตั้งใจในงาน
10. การจัดการ หรือสั่งการต่างๆ ควรให้มีความรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน

### ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1. สถานที่ สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเหมาะสมดีแล้ว
2. ภาวะเบี่ยงข้อบังคับที่มีอยู่ ควรนำมาใช้อย่างจริงจัง
3. ภาวะเบี่ยงข้อบังคับมีมากเกินไป ไม่ยืดหยุ่น ทำให้งานล่าช้า ควรปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

4. ควรรณรงค์ และปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึก ช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม
5. เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีอยู่มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการทำงาน
6. อุปกรณ์บางอย่าง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มีไม่พอ และล้าสมัย
7. ประโยชน์เกื้อกูล และสวัสดิการแก่พนักงาน เหมาะสมดีแล้ว
8. ควรมีแผนจัดการกับระบบสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน หรือนำหลักการด้านสุขศาสตร์อุตสาหกรรมมาใช้ในสถานที่ปฏิบัติงาน

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด” นี้ สามารถสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่เป็นคนไทย

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ที่เป็นคนไทย

1.1.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ที่เป็นคนไทย

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่นำมาศึกษา คือ พนักงานคนไทยบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่บนฝั่ง กับนอกฝั่ง จำนวน 994 คน

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา คือ พนักงานคนไทยบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่บนฝั่ง กับนอกฝั่ง จำนวน 286 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

###### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้พนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งตอบ และขอรับแบบสอบถามคืนเมื่อพนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบเสร็จ

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ มาตรวจให้คะแนนลงรหัส ป้อนข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลของพนักงาน โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
- 2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งโดยการทดสอบค่าที ( $t$  - test)
- 4) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง โดยใช้สถิติ  $\chi^2$  - test และ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient)

## 1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ทั้งพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่เป็นคนไทย ส่วนใหญ่เป็นชายร้อยละ 76.9 เป็นผู้ได้บังคับบัญชาร้อยละ 53.5 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีร้อยละ 41.3 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีร้อยละ 39.5 และมีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปีร้อยละ 30.8

1.3.2 พนักงานบนฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ที่เป็นคนไทย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  =3.83,  $\bar{X}$  =3.59,  $\bar{X}$  =3.97 ตามลำดับ)

ส่วนพนักงานนอกฝั่ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ( $\bar{X}$  =3.67,  $\bar{X}$  =3.55,  $\bar{X}$  =3.92 ตามลำดับ)

1.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่งที่เป็นคนไทยคือ ปัจจัยด้านงานซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านการจัดการซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงาน การวินิจฉัย

สั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประ โยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง คือ ปัจจัยด้านบุคคลซึ่งประกอบด้วย ระดับการบังคับบัญชา เพศ และอายุ ปัจจัยด้านงาน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรับผิดชอบในงาน ปัจจัยด้านการจัดการซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประ โยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

1.3.4 พนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ที่เป็นคนไทยมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

## 2. อภิปรายผล

ผลของการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งที่เป็นคนไทย

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งของพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่งได้แก่ ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านการจัดการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน แต่พบว่าปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เฉพาะกับพนักงานนอกฝั่งเท่านั้น

ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านต่างๆ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของมาสโลว์ แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก แนวคิดของ Lyman W.Porter and Edward E.Lawler และยังสัมพันธ์กับทฤษฎีการจูงใจของวรูม สามารถสรุปได้ว่า การที่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองประเภทมีความเหมือนกันน่าจะมาจากการที่พนักงานทั้งสองประเภทได้รับการฝึกอบรม และมีการกำหนดมาตรฐานการจัดการ ในด้านต่างๆ ของบริษัท บนหลักการเดียวกัน ทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในด้านปัจจัยดังกล่าว ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทในการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยต่อไป

2.2 ส่วนที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่ง ซึ่งพบว่าไม่แตกต่างกันนั้น คือพนักงานทั้งสองกลุ่มต่างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ดังรายละเอียดดังนี้

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนฝั่ง ที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อ ปัจจัยด้านงานซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ และปัจจัยด้านการจัดการซึ่งประกอบด้วย การวางแผนงานอยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ การวินิจฉัยสั่งการ การประเมินผลงาน และการสื่อสาร ตามลำดับ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ประโยชน์เกื้อกูล และกฎระเบียบข้อบังคับ ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกฝั่ง ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านงาน ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ และปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งประกอบด้วย การสื่อสาร อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ การวางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ และการประเมินผลงาน ตามลำดับ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย สถานที่ปฏิบัติงาน อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ ประโยชน์เกื้อกูล เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน และกฎระเบียบข้อบังคับ ตามลำดับ

สามารถสรุปได้ว่า บริษัทมีการจัดการในด้านต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานในส่วนต่างๆ เช่น ส่วนพนักงานบนฝั่ง ในด้านของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จะเห็นว่าพนักงานบนฝั่งที่มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วทันต่อธุรกิจของบริษัท และอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน จะได้รับความพึงพอใจในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งพนักงานบนฝั่งส่วนใหญ่เป็นงานด้านบริหาร และวางแผน จะได้รับความพึงพอใจในการวางแผนงาน และการวินิจฉัยสั่งการ และในด้านปัจจัยด้านงาน จะวัดผลงานจากความสำเร็จของงานเช่นกัน

เกี่ยวกับพนักงานนอกฝั่ง ในด้านของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จะเห็นว่าพนักงานนอกฝั่งแม้จะมีความเสี่ยง แต่ได้รับการสร้างความพึงพอใจในด้านสถานที่ปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ที่จะได้รับ และปัจจัยด้านการจัดการ พนักงานนอกฝั่งซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ห่างไกล จะได้รับความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ทำให้สามารถลดความเครียดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งในด้านงาน จะเน้นการวางแผนงาน โดยการวัดผลจากความสำเร็จของงาน



### 3. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารบริษัทที่สนใจจะนำไปใช้ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

แม้ว่าจากผลของการวิจัย จะพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทที่เป็นคนไทย ทั้งพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาข้อคิดเห็นของพนักงานที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของคำถามปลายเปิด และจากผลสรุปการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารบริษัท ในปัจจัยด้านงาน ซึ่งเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งเกี่ยวกับการสื่อสาร และการประเมินผลงาน เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยดังกล่าว ทั้งพนักงานบนฝั่ง และพนักงานนอกฝั่ง มีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ และเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวของพนักงาน โดยตรง ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร ทั้งในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ และในด้านการขยายธุรกิจในอนาคต ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

**3.1.1 ในด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน** เป็นที่ประจักษ์ว่าอุตสาหกรรมการขุดเจาะก๊าซธรรมชาติ และน้ำมันดิบในประเทศไทย เริ่มมีการแข่งขันรุนแรงยิ่งขึ้น เนื่องจากมีบริษัทจากต่างชาติให้ความสนใจ และเข้ามาลงทุนมากขึ้น ความต้องการบุคลากรทางด้านนี้มีมากขึ้น นับเป็นโอกาสของพนักงานที่มีประสบการณ์ในด้านนี้ ที่จะเลือกปฏิบัติงานกับบริษัทที่ตนเห็นว่าดีที่สุด มีความพึงพอใจมากที่สุด จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้าน โอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าด้านอื่น ย่อมมีความเป็นไปได้ที่พนักงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้าต่อไป จะย้ายไปยังบริษัทที่พนักงานเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้า บริษัทจึงควรสนใจที่จะรักษาพนักงานที่มีประสบการณ์ มีประสิทธิภาพ ให้คงอยู่กับบริษัท โดยการชี้แจงให้พนักงานทราบถึงการวางแผน และการพัฒนาบุคลากรของบริษัท ทั้งในด้านการฝึกอบรม การให้ทุนการศึกษา การจัดสัมมนา การดูงาน หรือ การจัดระบบการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนหน้าที่กันได้ เช่น พนักงานบนฝั่ง มีโอกาสไปปฏิบัติงานนอกฝั่ง หรือพนักงานนอกฝั่งมีโอกาสมากลับขึ้นมาปฏิบัติงานบนฝั่ง รวมทั้ง การหาวิธีปลุกฝังให้พนักงานเกิดความรักในตัวบริษัท

**3.1.2 ในด้านการสื่อสาร** เกือบจะทุกองค์การมักมีปัญหาในด้านการสื่อสาร จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่พนักงานมีความพึงพอใจน้อยกว่าปัจจัยอื่นๆ ฉะนั้นบริษัท จึงควรที่จะเพิ่มความสนใจในด้านการสื่อสาร ต้องทราบว่าอุปสรรคของการ

สื่อสารคืออะไร เช่น อุปสรรคจากการรับรู้และสิ่งรบกวนที่เกิดจากปัญหาของความหมายของการเลือกใช้สื่อในการติดต่อสื่อสาร การขาดข่าวสารสะท้อนกลับ การกลั่นกรองข่าว และการขัดจังหวะ บริษัทสามารถสื่อสารภายในองค์กร ได้หลายช่องทาง เช่น ช่องทางการติดต่อสื่อสารจากระดับบนสู่ระดับล่าง จากระดับล่างสู่ระดับบน และในแนวนอน โดยใช้กลยุทธ์ของการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การเป็นผู้ฟังที่ดี การใช้ข้อมูลสะท้อนกลับ การเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร

**3.1.3 ในด้านการประเมินผลงาน** เป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจน้อยกว่าหลายๆ ปัจจัยเช่นกัน

เพื่อลดข้อบกพร่อง ผิดพลาด และอคติในการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทจะต้องมีการสร้างมาตรฐานในการประเมินผลงาน และมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ดังนี้

- 1) จัดทำเป้าหมาย และมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Objective and Standard Setting) ที่ชัดเจน
- 2) ผู้บังคับบัญชาต้องมีการสอนงาน (Coaching) และแนะแนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ รวมทั้งต้องมีการแจ้งผลการประเมินผลงาน (Feedback) ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอ
- 3) มีการทบทวน (Review) ทั้งเป้าหมาย และมาตรฐาน (Standard) ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทบทวนผลสำเร็จของงานในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น 6 เดือน หรือ 1 ปี เป็นต้น
- 4) มีการค้นหาจุดอ่อนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานพลาดเป้า หรือไม่ไปในทางที่คาดหวัง และค้นหาวิธีการที่จะแก้ไขจุดอ่อนนั้น เช่น ส่งเสริมให้พนักงานไปดูงาน หรือ ฝึกอบรม และพัฒนาพนักงาน
- 5) กำหนดมาตรการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เช่น มีการกล่าวคำชมเชย ขึ้นเงินเดือน หรือลงโทษ

ในแง่ผู้ประเมินผลงาน ต้องได้รับการฝึกอบรมให้รู้บทบาทของผู้บังคับบัญชา และเข้าใจในวิธีการต่างๆ ที่จะประเมินผลงาน นอกจากนี้จะต้องมีการฝึกทักษะในการให้คำชี้แจง และคำปรึกษาแก่ผู้ถูกประเมินผลงานด้วย

การใช้ผู้ประเมินผลงานเพียงผู้เดียว อาจจะมีการใช้อคติเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นจึงควรจะใช้ ระบบการประเมินผลจากหลายฝ่าย หรือที่เรียกว่า Multi-Rater System หรือ 360 องศา ในระบบนี้ ผู้ประเมินจะประกอบด้วยผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Peer Group)

ผู้ได้บังคับบัญชา และผู้สอนงาน (Coach) เข้ามามีส่วนร่วมในการให้คะแนน โดยให้นำน้ำหนักคะแนนแตกต่างกัน

นอกจากนี้บริษัทอาจใช้วิธีการผสม เช่น บางส่วนผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินผลงาน บางส่วนพนักงานเป็นผู้ประเมินผลงาน แล้วนำแต่ละส่วนมารวมกัน พิจารณาเป็นผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรืออาจใช้วิธีการ Forced Ranking โดยผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป นำผลการประเมินผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนมารวมกัน แล้วพิจารณาผลการปฏิบัติงานพร้อมกันทุกหน่วยงาน

ส่วนในเรื่องจรรยาบรรณของการประเมินผลงานนั้น ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป ควรมีระบบการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานถูกประเมินผลงานโดยไม่มีอคติเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ที่สำคัญที่สุดจะต้องกำกับดูแลว่า ผู้ประเมินมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเหมาะสมในการเป็นผู้ประเมินผลงาน หรือผู้บังคับบัญชาหรือไม่ด้วย

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการทำการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.2.1 ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นเป็นรายหน่วยงาน เช่น ในส่วนของพนักงานบนฝั่ง ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกจัดซื้อ แผนกชุดเจาะ แผนกสำรวจ แผนกรัฐกิจ และนิเทศสัมพันธ์ เป็นต้น ในส่วนของพนักงานนอกฝั่ง ควรทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่แหล่งผลิตเอราวัณ แหล่งผลิตไพลิน แหล่งผลิตฟูนาน เรือกักเก็บ ก๊าซธรรมชาติเหลวแหล่งเอราวัณ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของแต่ละหน่วยงาน และนำมาวางแผนปรับปรุงองค์การต่อไป

3.2.2 ชาวต่างชาติ ทั้งที่เป็นพนักงานของบริษัท และพนักงานจากบริษัทผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด ต่างก็มีผลต่องานที่เกิดขึ้นกับบริษัท ฉะนั้นควรจะใช้พนักงานชาวต่างชาติ เหล่านี้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทำการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นที่หลากหลายออกไป

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในภาค 1” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ 2538
- กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ผดุงวิทยา 2516
- กิริติ รุ่งแจ้ง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของสาธารณสุขอำเภอกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล 2543
- ขนิษฐา ด้านธีรวิชัย “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ในสังกัดกรมสุขภาพจิต เขตกรุงเทพมหานคร – ปริณเขตกับเขตภูมิภาค” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2541
- จุมพล หนิมพานิช “หน่วยที่ 10 การจงใจและความเป็นผู้นำ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ* หน้า 61-83 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2527
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2540
- ธงชัย สันติวงศ์ *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2537
- บัญชา ชลาภิรมย์ “ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2533
- ปทุม เมตธนันท์ “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก) 2536
- ปภาวดี ดุลยจินดา *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* กรุงเทพมหานคร สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2536
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์สหมิตรออฟเซต 2535

พิชญ โกลิยวัฒน์ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ : ศึกษากรณีกองบังคับการตำรวจนครบาล 9” วิทยานิพนธ์  
สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
2543

ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด, บริษัท *คู่มือพนักงาน บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด*  
กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท. 2545

ยงยุทธ เกษสาคร *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต 2541  
ราณี อธิชัยกุล “หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา  
การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้า 246-278 นนทบุรี สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2543

รัตนา ผ่องแผ้ว “ความพึงพอใจในงานของพนักงานกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสาขาภาคเหนือ 6  
เชียงใหม่” *ปริญญาพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้* 2542

วไลพร เก่งธัญการ “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสายวิชาการ ศึกษาเฉพาะกรณี  
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงาน  
และสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
2542

วีระ ดิมนัน “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลกับแบบภาวะ  
ผู้นำของหัวหน้าสถานีอนามัย” วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล 2542

วรรณพร เพียรสาระ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ศึกษา  
เฉพาะกรณีอาสาสมัครหน่วยบริการและหน่วยกู้ภัย” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะ  
พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2538

ศิริรัตน์ นิตยสุทธิ “ลักษณะระบบบริหารจัดการ กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาล  
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล 2542

เสาวรภย์ เรื่องเทพ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร 2537

เสนาะ ดิยาว์ *การบริหารงานบุคคล พิมพ์ครั้งที่ 8* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์ 2534

โสภา เกริกไกรกุล “ความพึงพอใจในการทำงานของแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช” สารนิพนธ์  
มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2538

อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรมของ  
ผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะ  
ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539

Applewhite P.B. *Organization Behavior*. Englewood Cliffs Prentice Hall, 1965.

Best, John W. *Research in Education*. New Jersey Prentice Hall, 1970.

Byars, Loyd L., and Leslie W. Rue. *Human Resource and Personnel Management*. Illinois  
Irwin, 1984.

French, W. *The Personnel Management Process : Human Resource Administration*. Boston  
Houghton, Mifflin, 1971.

Gilmer B Von Haller *Industrial and Organization Psychology*. New York, McGraw Hill, 1971.

Herzberg, Frederick, Mausner, B. & Synedman B. *The Motivation to Work*. New York, Wiley  
& Sons, 1959.

Maslow, A.H. "A Theory of Human Motivation" *Psychological Review*. (Fall July): 370-398. 1960.

Schermerhorn, J. *Management for Productivity*. New York, John Willerg and Sons, 1984.

Strauss, George and Sayles, Leonard R. *Personnel: The Human Problems of Management*.  
Boston: Houghton Mifflin, 1960.

Vroom, W.H. *Work and Motivation*. New York, John Wiley & Sons, 1944.



**ภาคผนวก ก**

**จดหมายติดต่อบริษัท และหน่วยงานต่าง ๆ**

## เรื่อง กักเก็บก๊าซธรรมชาติเหลวแหล่งเอราวัณ

วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2545

เรื่อง ขออนุญาตใช้แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาวิจัย  
เรียน คุณกล้าหาญ โทชำนาญวิทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายแรงงานสัมพันธ์  
สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถามเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

ด้วยกระผม นายวิริยะ เจริญพงศ์ ปฏิบัติงานบนเรือกักเก็บก๊าซธรรมชาติเหลวแหล่งเอราวัณ ในตำแหน่ง Mooring Master ได้ทำการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยเปิดศึกษาเล่าเรียนในรูปแบบของการเรียนทางไกล บัดนี้กระผมได้ศึกษาเล่าเรียนมาถึงระดับสุดท้ายของหลักสูตร ซึ่งเป็นขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ กระผมได้เลือกทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานบนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด”

การศึกษาวิจัยในหัวข้อดังกล่าวมีจุดประสงค์เพื่อหาปัจจัย และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งพนักงานบนฝั่งและพนักงานนอกฝั่ง ซึ่งกระผมมั่นใจว่าจะประโยชน์ต่อการพัฒนา และปรับปรุงบุคลากร และองค์การต่อไป

กระผมจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขออนุญาตนำแบบสอบถามตามที่แนบมาถามความคิดเห็นของพนักงาน โดยจะทำการสอบถามพนักงานตามจำนวนที่กำหนดไว้คือ

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่นอกฝั่ง	143	คน
พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่บนฝั่ง	143	คน

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิริยะ เจริญพงศ์)

Wiriya C.

**From:** Klahan T.  
**Sent:** 05 March,2002 2:42 PM  
**To:** Wiriya C.  
**Cc:** Chinathep S.  
**Subject:** Your Questionnaire for Master Degree Thesis

Khun Wiriya,

With reference to your letter dated 26th February, please be advised that, as agreed by Khun Chinathep, you will be able to distribute your questionnaires for your Master Degree Thesis to 286 Offshore and Onshore staffs as asked on condition that you specify below clause on top of your questionnaires.

"แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ของนาย วิริยะ เจริญพงศ์ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด แต่อย่างใดทั้งสิ้น ทั้งนี้ได้รับอนุญาตจากบริษัทให้ทำการสำรวจความเห็นจากพนักงานบริษัทแล้ว".

Please also share you findings with the company so we will know current satisfaction stage of our staffs.

We wish you success in your thesis writing.

Best regards,

Klahan

เรียนพี่ๆ และเพื่อนพนักงานครับ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่งกับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด” อันเป็นหัวข้อเรื่องที่ผมเลือกจัดทำเพื่อประกอบการเรียน ซึ่งผมกำลังศึกษาเล่าเรียนอยู่กับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผมใคร่ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนพนักงาน ได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามแล้วกรุณาส่งกลับไปที่ “Wiriya C./FSO”

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับความกรุณาของพี่ๆ และเพื่อนพนักงานทุกท่านครับ

วิริยะ เจริญพงศ์

Wiriya C./FSO

หมายเหตุ: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ของนายวิริยะ เจริญพงศ์ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด แต่อย่างใดทั้งสิ้น ทั้งนี้ได้รับอนุญาตจากบริษัทให้ทำการสำรวจความเห็นจากพนักงานบริษัทแล้ว

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถาม และแบบประเมินผลแบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานบนฝั่ง  
กับพนักงานนอกฝั่ง บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลใดๆ ต่อการประเมินผลงาน  
และการปรับเงินเดือนของท่าน แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความ  
เป็นจริง

1. ท่านเป็นพนักงาน

1.บนฝั่ง (Onshore)

2.นอกฝั่ง (Offshore)

2. ท่านเป็นพนักงานระดับ

1.ระดับผู้บังคับบัญชา (Exempt Employees)

2.ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา (Non  
exempt Employees)

3. เพศ

1.ชาย

2.หญิง

4. ท่านสำเร็จการศึกษาระดับ

1.มัธยมศึกษา

2.ประโยควิชาชีพ

3.ปริญญาตรี

4.ปริญญาโท

5.ปริญญาเอก

6.อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

5. อายุ ..... ปี

6. ท่านปฏิบัติงานกับบริษัทยูโนแคลมาเป็นเวลา ..... ปี

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามหมายเลขในแต่ละข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ในส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังนี้

- 5 – หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด  
 4 – หมายถึง พึงพอใจมาก  
 3 – หมายถึง พึงพอใจปานกลาง  
 2 – หมายถึง พึงพอใจน้อย  
 1 – หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านงาน**

ความพึงพอใจต่อ ลักษณะงาน ของท่าน	5	4	3	2	1
1. เป็นงานที่ท่านถนัดและท้าทายความสามารถของท่าน					
2. เป็นงานที่ช่วยพัฒนาทักษะและเสริมสร้างประสบการณ์ของท่าน					
3. เป็นงานที่มีความสำคัญและมีจุดเด่นที่จูงใจท่าน					
4. เป็นงานที่มีความต่อเนื่องและสามารถปฏิบัติได้					
5. เป็นงานที่ไม่จำเจ ซ้ำซาก ทำให้ท่านสนุกสนานกับการปฏิบัติงาน					
ความพึงพอใจต่อ ความสำเร็จของงาน ของท่าน	5	4	3	2	1
6. งานประสบความสำเร็จตามแผนการที่ได้กำหนดไว้					
7. ท่านมีส่วนร่วมทำให้งานประสบความสำเร็จ					
8. ผลสำเร็จของงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
9. การทำงานเป็นทีมในหน่วยงานท่านเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานสำเร็จ					
ความพึงพอใจต่อ ความก้าวหน้าในงาน ของท่าน	5	4	3	2	1
10. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้เข้ารับการอบรมหรือศึกษาต่อ					
11. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่านมีโอกาสก้าวหน้าต่อไปอีก					
12. ท่านเคยได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นพิเศษ					
13. ระยะเวลาในการเลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นไปอย่างเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อ ความรับผิดชอบในงาน ของท่าน	5	4	3	2	1
14. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน					
15. ท่านทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ					
16. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง และทุ่มเทให้กับงาน					
17. เพื่อนร่วมงานไว้วางใจ และมาปรึกษาหารือเรื่องงานกับท่านเสมอ					

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการจัดการ

ความพึงพอใจต่อ การวางแผนงาน ในหน่วยงานของท่าน	5	4	3	2	1
1. มีการประชุมชี้แจงแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน					
2. เป็นแผนงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
3. ผู้ร่วมงานยอมรับในแผนงาน					
4. แผนงานมีความต่อเนื่องและสัมพันธ์กับแผนงานอื่น					
5. ผู้บังคับบัญชาเห็นชอบกับแผนงานที่มีการนำเสนอ					
ความพึงพอใจต่อ การวินิจฉัยสั่งการ ในหน่วยงานของท่าน	5	4	3	2	1
6. มีการใช้ข้อมูลนวัตกรรมทางเทคโนโลยีในการวินิจฉัยสั่งการ					
7. การวินิจฉัยสั่งการตรงประเด็นตามแผนงานที่กำหนด					
8. การมอบหมายงานมีความเหมาะสมและเสมอภาค					
9. พนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. มีผู้รับผิดชอบและแก้ไขในการวินิจฉัยสั่งการที่ผิดพลาด					
ความพึงพอใจต่อ การสื่อสาร ในหน่วยงานของท่าน	5	4	3	2	1
11. มีการสื่อสารแบบสองทางภายในหน่วยงาน					
12. มีสายงานในปกครองที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
13. มีการสั่งงานและรับงานอย่างละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย					
14. ส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานสืบเนื่องมาจากการสื่อสารที่ดี					
ความพึงพอใจต่อ การประเมินผลงาน ในหน่วยงานของท่าน	5	4	3	2	1
15. มีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่เป็นรูปธรรม					
16. มีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน					
17. การประเมินผลงานมีส่วนช่วยให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น					
18. พนักงานเข้าใจในวัตถุประสงค์และขั้นตอนการประเมินผลงาน					



ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อ สถานที่ปฏิบัติงาน ของท่าน	5	4	3	2	1
1. มีแสงสว่างเพียงพอในที่ทำงานของท่าน					
2. สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนอบอ้าว					
3. ไม่มีสิ่งรบกวน พนักงานมั่นใจในความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน					
4. การจัดวางและจำนวนของอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอและเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ของท่าน	5	4	3	2	1
5. เครื่องมือมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับประเภทของงานและเพียงพอ					
6. เป็นเครื่องมือที่ใช้งานได้อย่างปลอดภัย					
7. มีการบำรุงรักษา จัดหาและซ่อมแซมให้พร้อมใช้อยู่เสมอ					
8. พนักงานมีความรู้และเข้าใจวิธีใช้เครื่องมือเป็นอย่างดี					
9. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุน และเป็นธุระในการจัดหาเครื่องมือ					
ความพึงพอใจต่อกฎระเบียบข้อบังคับ ในหน่วยงานของท่าน	5	4	3	2	1
10. มีความชัดเจน และมีเป้าหมายที่แน่นอน					
11. มีความต่อเนื่องและสามารถปฏิบัติได้จริง					
12. มีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์/อุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน					
13. มีความเหมาะสมกับประเภทของงานและพนักงาน					
14. สอดคล้องตามกฎระเบียบข้อบังคับของกฎหมายแรงงาน					
ความพึงพอใจต่อประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่มีต่อท่าน	5	4	3	2	1
15. รายได้ที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
16. ท่านมีเวลาพักที่เหมาะสมกับช่วงเวลาปฏิบัติงาน					
17. สวัสดิการ/ผลประโยชน์อื่นช่วยแบ่งเบาภาระทางการเงินของท่าน					
18. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้ท่าน ไม่อยากย้ายบริษัท					

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

**ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนาบุคลากร และองค์กร อย่างไร**

**1. ด้านงาน ในลักษณะของ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และ ความรับผิดชอบในงาน หรือในลักษณะอื่นๆ.....**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2. ด้านการจัดการ ในลักษณะของการ วางแผนงาน การวินิจฉัยสั่งการ การสื่อสาร และการประเมินผลงาน หรือในลักษณะอื่นๆ.....**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**3. ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ในลักษณะของ สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และประโยชน์แก่บุคคลต่างๆ หรือในลักษณะอื่นๆ .....**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## แบบประเมินผลแบบสอบถาม

ด้วยผู้วิจัยจะทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานบนฝั่ง กับพนักงานนอกฝั่งของบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงานคนหนึ่งปฏิบัติงานกับบริษัทฯ ผู้วิจัยจึงได้ให้เกียรติคัดเลือกท่านเป็นตัวแทนประเมินความเหมาะสมของแบบสอบถามที่แนบมานี้ โดยใคร่ขอให้ท่านกรุณาแสดงความคิดเห็นในประเด็นของความชัดเจนของภาษาที่ใช้ ความเหมาะสมของเนื้อหาที่ถาม และขนาดความยาวของแบบสอบถาม เพื่อผู้วิจัยจะได้นำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของท่านไปปรับปรุงแบบสอบถามต่อไป และใคร่ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ตามที่ท่าน ได้อ่านแบบสอบถามที่แนบมานี้ ท่านมีความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

1. คำถามทุกคำถามใช้ภาษาอย่างไร

ชัดเจนเหมาะสมดีแล้ว

มีบางข้อที่ควรแก้ไข

ได้แก่อัน.....(กรุณาระบุข้อความที่ต้องการแก้ไขในแบบสอบถาม)

ควรแก้ไขทั้งหมด (กรุณาระบุข้อความที่ต้องการแก้ไขในแบบสอบถาม)

อื่น ๆ

โปรดระบุ.....

2. เนื้อหาของคำถามแต่ละข้อเป็นอย่างไร

อ่านแล้วเข้าใจชัดเจนและเหมาะสมดีแล้ว

เนื้อหาคคลุมเครือบางคำถาม

ได้แก่อัน.....(กรุณาระบุข้อความหรือเนื้อหาที่ต้องการแก้ไขในแบบสอบถาม)

เนื้อหาที่ถามยากเกินไปอ่านแล้วยังไม่เข้าใจ

อื่น ๆ

โปรดระบุ.....

3. ขนาดความยาวของแบบสอบถาม

เหมาะสมดีแล้ว

ยาวมากเกินไป (หากเลือกตอบข้อนี้ กรุณาแก้ไขในแบบสอบถาม)

อื่น ๆ

โปรดระบุ.....

ภาคผนวก ค

Unocal Thailand Fact Sheet

## Unocal Thailand Fact Sheet

บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด เป็นบริษัทในเครือยูโนแคลคอร์ปอเรชั่นสำหรับอเมริกา ดำเนินธุรกิจด้านการสำรวจและผลิตก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทย เป็นบริษัทน้ำมันแรกที่ได้รับสัมปทานสำรวจปิโตรเลียมในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2505 ยูโนแคลผลิตก๊าซธรรมชาติประมาณร้อยละ 30 ของความต้องการกระแสไฟฟ้าทั้งหมดของประเทศ โดยร้อยละ 75 ของก๊าซธรรมชาติที่ผลิตได้ใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้า นอกนั้นใช้เป็น เชื้อเพลิงในโรงงานอุตสาหกรรม เชื้อเพลิงสำหรับ รถยนต์ ผลิตก๊าซหุงต้ม และเป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี นอกจากนี้ ยูโนแคลยังลงทุนในธุรกิจผลิตกระแสไฟฟ้าในประเทศไทย ปัจจุบันนายแรนดอร์ฟ แอล เฮาเวิร์ด ดำรงตำแหน่งรองประธานยูโนแคลคอร์ปอเรชั่น ประจำภูมิภาคอาเซียนตอนเหนือ และประธานบริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด

### สัมปทานนอกฝั่ง

แปลงหมายเลข 10, 11, 12, 13, B12/27, B10/32, B10A, B11A

ในอ่าวไทย พื้นที่ 11,838 ตารางกิโลเมตร

โครงการอาทิตย์ แปลงหมายเลข 14B, 15A, 16A พื้นที่ 4,000 ตารางกิโลเมตร

### โครงการผลิตกระแสไฟฟ้า

บริษัทผลิตไฟฟ้าอิสระ (ประเทศไทย) จำกัด จ.ชลบุรี ขนาด 700 เมกะวัตต์ เริ่มดำเนินการปี 2543

บริษัทอมตะเพาเวอร์ (บางปะกง) จำกัด จ.ฉะเชิงเทรา ขนาด 112 เมกะวัตต์ เริ่มดำเนินการปี 2544

บริษัทอมตะเพาเวอร์ (ระยอง) จำกัด จ.ระยอง ขนาด 8 เมกะวัตต์ เริ่มดำเนินการปี 2543

### ผู้ร่วมทุน

แปลง #10, 11, 12, 13 ยูโนแคล I - โมเอโก้ 20%

ยูโนแคล II - โมเอโก้ 30%

ยูโนแคล III - โมเอโก้ 23.75% ปตท.สผ.5%

แปลง #10A, 11A โมเอโก้ 40%

แปลง #B12/27 ปตท.สผ. 45% อเมร่าต้า เฮส 15% โมโตเดโก้ 5%

แปลง # B10/32 โมเอโก้ 20%

โครงการอาทิตย์	ปตท.สผ. 80% โมเอโก้ 4%
บริษัทผลิตไฟฟ้าอิสระ	ไทยออยล์เพาเวอร์ 56% ซีเมนส์-เวสติ้งเฮาส์ 20%
อมตะ (บางปะกง)	อมตะเพาเวอร์ 70%
อมตะ (ระยอง)	อมตะเพาเวอร์ 70%

### การดำเนินธุรกิจเป็นครั้งแรก

สัมปทาน	พ.ศ. 2505 (บนบก)
สำรวจ	พ.ศ. 2506 (ที่ราบสูงโคราช)
ค้นพบ	พ.ศ. 2516 หลุม 12-1 ในอ่าวไทย ต่อมาตั้งชื่อว่าแหล่งก๊าซ “เอราวัณ”
ผลิต	พ.ศ. 2524 จากแหล่งก๊าซเอราวัณ

### ความสำเร็จของการผลิตก๊าซธรรมชาติ

ครบ 1 ล้านล้านลูกบาศก์ฟุต	13 กุมภาพันธ์ 2533
ครบ 2 ล้านล้านลูกบาศก์ฟุต	24 กุมภาพันธ์ 2537
ครบ 3 ล้านล้านลูกบาศก์ฟุต	24 สิงหาคม 2540
ครบ 4 ล้านล้านลูกบาศก์ฟุต	24 พฤษภาคม 2543

### แหล่งที่กำลังผลิต

เอราวัณ บรรพต สตูล ปลาทอง กะพง ฟูนาน สุราษฎร์ จักรวาล โกมินทร์ ปลาหมึก ปลาแดง ไพลิน  
ตราด

### แหล่งที่กำลังเตรียมผลิตเพิ่มเติม

เอราวัณ บรรพต สตูล ปลาทอง กะพง ฟูนาน สุราษฎร์ จักรวาล โกมินทร์ ไพลิน ปลาแดง ปลาหมึก  
ตราด อาทิตย์

### ยอดผลิตส่งให้ปตท.เฉลี่ยต่อวัน

2542	ก๊าซธรรมชาติ – 995 ล้านลูกบาศก์ฟุต
	ก๊าซธรรมชาติเหลว – 34,496 บาร์เรล

2543	ก๊าซธรรมชาติ – 1,051 ล้านลูกบาศก์ฟุต ก๊าซธรรมชาติเหลว – 39,061 บาร์เรล
2544 (กันยายน)	ก๊าซธรรมชาติ – 902 ล้านลูกบาศก์ฟุต ก๊าซธรรมชาติเหลว – 32,060 บาร์เรล

**ยอดการผลิตสะสม (2544 – กันยายน 2544)**

ก๊าซ	4,508 ล้านลูกบาศก์ฟุต
ก๊าซธรรมชาติเหลว	163 ล้านบาร์เรล

**แท่น** 100 แท่น (75 แท่นหลุมผลิต 4 แท่นผลิต 5 แท่นผลิตกลาง 6 แท่นที่อยู่อาศัย 8 แท่นเผาก๊าซ 1 แท่นอุปกรณ์เพิ่มแรงดัน และ 1 แท่นชุมชนทางท่อส่งก๊าซของ ปตท.)

**หลุมที่ขุดเจาะสะสม** 1,506

**ท่อส่งก๊าซ (กม.)**

ยูโนแคล	795.7 (ระหว่างแท่น)
ปตท.	425 (2 เส้นไประยอง) 165 (ไปชนอม)

**พนักงาน** 1,085 คน (91% เป็นคนไทย)  
1,500 คน (บริษัทผู้รับเหมา)

**ภาษีเงินได้** 5,929 ล้านบาท  
(2543) (148 ล้านเหรียญสหรัฐ)

**ค่าภาคหลวง** 43,835 ล้านบาท (รวมผู้ร่วมทุน)  
(2524 – 2543) (1.1 พันล้านเหรียญสหรัฐ)

เงินลงทุนและค่าดำเนินการตั้งแต่เริ่มกิจการปี 2505 จนถึงปี 2542  
(รวมผู้ร่วมทุน) 163,330 ล้านบาท (5.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ)

ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2544

ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายนิเทศสัมพันธ์  
โทร. (662) 545-5555 แฟกซ์ 545-5572 E-mail: ask-ut@unocal.com



### ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายวิริยะ เจริญพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	25 กุมภาพันธ์ 2502
สถานที่เกิด	อำเภอรัฐประศาสน์ จังหวัดปราจีนบุรี
ประวัติการศึกษา	เทียบเท่า วท.บ. (สาขาวิชาวิทยาการเดินเรือ) ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี กรมเจ้าท่า พ.ศ. 2525
สถานที่ทำงาน	เรือกักเก็บก๊าซธรรมชาติเหลว แหล่งเอราวัณ บริษัท ยูโนแคลไทยแลนด์ จำกัด 19 ถนนรัชดาภิเษก เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่นำร่อง