

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

**EMPLOYEES'S WORK EXPECTATION AND SATISFACTION AT
PROCTER AND GAMBLE MANUFACTURING
(THAILAND) LIMITED**



ภูมรินทร์ ทวีศรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ภูมรินทร์ ทวีศรี



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2554
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน

บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง

Employees' Work Expectations and Satisfaction at

Proctor & Gamble Manufacturing (Thailand) Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นายภูมรินทร์ ทวีศรี

วิชาเอก

การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

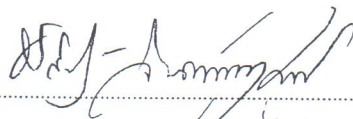
อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ่ำ

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ




ประธานกรรมการ

(ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏณรงค์ จตุรัส)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ่ำ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 9 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อ - นามสกุล	นายภูมรินทร์ ทวีศรี
วิชาเอก	การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ่ำ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ วิเคราะห์ปัจจัยและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 278 ชุด มีค่าความเชื่อมั่น 0.9605 โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการและมีรายได้ 25,000 บาท แต่ไม่ถึง 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยมีความคาดหวังมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารงานและด้านสถานที่ทำงาน ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน และด้านการบริหารงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานด้านความคาดหวังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีความหวังในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความหวังในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและรายได้ที่แตกต่างกัน มีพึงพอใจในการทำงานแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Independent Study Title	Employees' Work Expectations and Satisfaction at Proctor & Gamble Manufacturing (Thailand) Company Limited
Name-Surname	Mr. Phummarin Thavitchasri
Major Subject	Business Engineering Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Wasun Khan-Am
Academic Year	2011

ABSTRACT

The objectives of the individual study were to investigate the employees' work expectations and satisfaction, to analyze the employees' demographic factors, and to compare the employees' expectations and satisfaction. The questionnaire with the reliability of 0.9605 was used as the data collecting instrument. The data were received from 278 questionnaires and analyzed using Percentage, Means, Standard Deviation through the application of SPSS program. The analysis of personal factors revealed that the majority of the respondents were male, between 25-30 years old, graduated with Bachelor's degree, were single, had 5-10 years of work, held the position of operators, and earned average monthly income between 25,000 - 30,000 Baht.

The analysis result of employees' expectations was found at a high level. The safety at the highest level, next below were the aspects of work environment, delegation, team working, administration and workplace respectively. The analysis result of the employees' satisfaction was found at a moderate level. The safety at the highest level, next below were the aspects of team working, delegation, work environment, workplace and administration respectively.

The results of hypothesis test of expectations demonstrated that different personal factors on gender, education, marital, work experience, position and income caused difference in the employees' expectations at 0.05 level of significance, and the results conformed to the hypothesis. The employees with different ages caused no difference in the work expectations at 0.05 level of significance, however, the study result did not agree with the hypothesis. Different personal factors on education, marital, experience, position and income caused difference in the employees' work satisfaction at 0.05 level of significance, and the result conformed to the hypothesis. The employees with different ages demonstrated no difference in the employees' satisfaction at 0.05 level of significance, thus the study result did not conformed to the hypothesis.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจาก ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วารสุทธิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์วัฒน์ กันอ่ำ กรรมการวิชาเอก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐรงค์ จตุรัส ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาตลอดจนให้คำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา บ่มเพาะจนผู้วิจัยสามารถ นำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ นอกเหนือจากนี้ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบคุณเพื่อน ๆ BEX 52 ทุกคนที่มีส่วนช่วยให้คำแนะนำและช่วยเหลือในเรื่อง การเรียนและเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาที่ได้มาทำการศึกษา ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรีตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจในการที่ จะพัฒนา ความสามารถของวิศวกร ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานด้านการบริหารจัดการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของงานในวงการอุตสาหกรรมของประเทศโดยรวมด้วย หากงานวิจัยนี้ มีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ภูมรินทร์ ทวีศรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 กรอบแนวคิด	6
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	8
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	14
2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	16
2.4 ปัจจัยก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
2.5 ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	20
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	21
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
2.8 งานวิจัยในต่างประเทศ	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีการดำเนินการวิจัย	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4. ผลการวิเคราะห์	40
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	120
4.1 สรุปผลการวิจัย	120
4.2 การอภิปรายผลการวิจัย	123
4.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	126
4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	127
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	131
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	132
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	138
ประวัติผู้เขียน	142

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงผลการจัดกลุ่มคำถามจากการทำ Factor Analysis.....	34
3.2 แสดงตารางเครื่องมือการวิเคราะห์ทางสถิติ ที่ใช้ในการเปรียบเทียบของแต่ละคู่ตัวแปร ที่ใช้ในการเปรียบเทียบของแต่ละคู่ตัวแปร.....	39
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	41
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	41
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	42
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท.....	43
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	43
4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามรายได้.....	44
4.8 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังตามรายด้านและภาพรวม.....	45
4.9 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังจำแนกตามด้านการบริหารจัดการ.....	45
4.10 แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	47
4.11 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังจำแนกตามด้านการมอบหมายงาน.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังจำแนกตามด้านการทำงานเป็นทีม.....	49
4.13 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังจำแนกตามด้านความปลอดภัย.....	50
4.14 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคาดหวังจำแนกตามด้านสถานที่ทำงาน.....	51
4.15 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจตามรายด้านและภาพรวม.....	51
4.16 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจจำแนกตามด้านการบริหารจัดการ.....	52
4.17 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	53
4.18 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจจำแนกตามด้านการมอบหมายงาน.....	55
4.19 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจจำแนกตามด้านการทำงานเป็นทีม.....	56
4.20 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจจำแนกตามด้านความปลอดภัย.....	57
4.21 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจจำแนกตามด้านสถานที่ทำงาน.....	57
4.22 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวังจำแนกตามเพศ.....	58
4.23 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวังจำแนกตามอายุ.....	59
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามอายุ.....	62
4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามอายุ.....	63
4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	63
4.28 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวังจำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.35 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวังจำแนกตามสถานภาพ.....	69
4.36 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวัง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท.....	71
4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท.....	73
4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท.....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท.....	74
4.40 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวัง โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	75
4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	77
4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	77
4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	78
4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	78
4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	79
4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	79
4.47 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความคาดหวัง โดยจำแนกตามรายได้.....	80
4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามรายได้.....	82
4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อม โดยจำแนกตามรายได้.....	83
4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน โดยจำแนกตามรายได้.....	84
4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามรายได้.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามรายได้.....	87
4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน โดยจำแนกตามรายได้.....	88
4.54 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจโดยจำแนกตามเพศ.....	89
4.55 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจโดยจำแนกตามเพศ.....	91
4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	93
4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามอายุ.....	94
4.58 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจจำแนกตามระดับการศึกษา.....	95
4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	96
4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
4.61 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
4.62 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	98
4.63 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามสถานภาพ.....	98
4.64 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท.....	100
4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท	103
4.67 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท	103
4.68 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน	104
4.69 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	106
4.70 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	107
4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	107
4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	108
4.73 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	109
4.74 แสดงการกระจายตัวของข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามรายได้	109
4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ โดยจำแนกตามรายได้	112
4.76 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท	113
4.77 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท	114
4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม โดยจำแนกตามรายได้	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.79 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย โดยจำแนกตามรายได้.....	116
4.80 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน	118
4.81 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของพนักงาน.....	119
4.82 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงาน.....	119



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวความคิด..... 6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลถือว่ามีผลสำคัญต่อองค์กร เพราะคือผู้ที่สร้างสรรค์งานและกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรและยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย บุคลากรจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร โดยมีการจัดบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายเดียวกัน โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในองค์กร ขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสถียรภาพในการทำงานอย่างจริงจังของบุคลากรในองค์กร อาจมีสาเหตุประการหนึ่งคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งสาเหตุนี้ผู้บริหารทุกระดับควรที่จะสนใจเพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ปรับปรุงองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในระดับต่ำ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลง รวมถึงความด้อยประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของการบริหารเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในอนาคต ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งบุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นเป็นผลมาจากการที่ความต้องการส่วนบุคคล หรือแรงจูงใจที่ได้รับการตอบสนองที่ดีผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การทำงานของบุคลากรของทุกหน่วยงาน ผลสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นหากองค์กรใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพการณ์หรือตามเวลาและความรู้สึกทางด้านจิตใจของคนในองค์กรสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นมูลเหตุให้บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในงานเกิดขึ้น และยอมรับในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร การสร้างความรู้สึกให้บุคลากรเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในการทำงาน ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรได้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ในที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากมีปัญหาและเหตุการณ์รอบอยู่หลายประการ เช่น มีแนวโน้มของการลาออกจากงานของพนักงานไปอยู่กับบริษัทที่เป็นคู่แข่งโดยตรงมากขึ้นถึง 20 % ถึง 25 % ในช่วง 3 ถึง 4 ปีที่ผ่านมา มีการจัดตั้งสหภาพแรงงานขึ้นโดยเพื่อต่อรองขอเพิ่มสวัสดิการต่างๆกับบริษัทมากขึ้นและเกิดที่แตกแยกของพนักงานในส่วนที่ไม่เห็นด้วยกับสหภาพแรงงาน ทำให้การทำงานลดประสิทธิภาพลงอย่างมากระหว่างพนักงาน 2 กลุ่มนี้ เกิดความสูญเสียด้านผลิตภัณท์ในกระบวนการผลิตที่ไม่สามารถหาต้นเหตุของปัญหาและหาวิธีป้องกันปัญหาได้ในช่วง 2 ปี ถึง 3 ปี ที่ผ่านมาเกิดปัญหาพนักงานไม่ให้ความร่วมมือในแผนงานต่าง ๆ ที่บริษัทได้วางเป้าหมายไว้ เช่นการรณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดพลังงานในโรงงาน การลดความสูญเสียของผลิตภัณท์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต มีแนวคิดด้านการถูกกีดกันในด้านความก้าวหน้าและความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงานเกิดขึ้น เช่น การนำผลงานของพนักงานโดยผู้อื่นซึ่งพนักงานไม่ได้รับผลประโยชน์ใด ๆ เลย ในด้านความมั่นคงคือมีการโอนงานในบางแผนกให้บริษัทอื่นไปดูแลแทน ซึ่งสุดท้ายอาจจะรวมไปถึงแผนกที่ตนเองทำงานอยู่ด้วย

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจศึกษาว่า ระดับความพึงพอใจและทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบันเป็นอย่างไร ตัวแปรปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย อาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความ พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในระดับสูงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีพฤติกรรมการทำงานในด้านบวก ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

4. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

5. เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

3. ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.4 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ให้คำจำกัดความเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในงานวิจัยเรื่องนี้ ดังนี้

1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่จะได้รับจากการทำงานในบริษัทด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่จะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข โดยแบ่งระดับความคาดหวังเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่จะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

3. พนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง พนักงานประจำรายเดือนทุกคนในบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งต่อจากนี้ไปผู้วิจัยจะใช้คำว่า “พนักงาน” แทนคำว่า พนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัดทั้งหมด

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

5. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาที่พนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับจากสถาบันการศึกษาในระดับสูงสุดในปีที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 กลุ่มคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

6. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพโสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง

7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำงานร่วมกับบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จนถึงปัจจุบัน

8. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับของการปฏิบัติในบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ณ เวลาที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการแผนก

9. รายได้ต่อเดือน หมายถึง ระดับของรายได้ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 กลุ่มคือ รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ 15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 และ รายได้ 35,000 บาทขึ้นไป

10. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อมั่นในงานที่ได้รับมอบหมายในบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่เกี่ยวข้องกับงานไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะงานและปริมาณที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและการสนับสนุนส่งเสริมจากทางบริษัทที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกับบริษัทตลอดไป

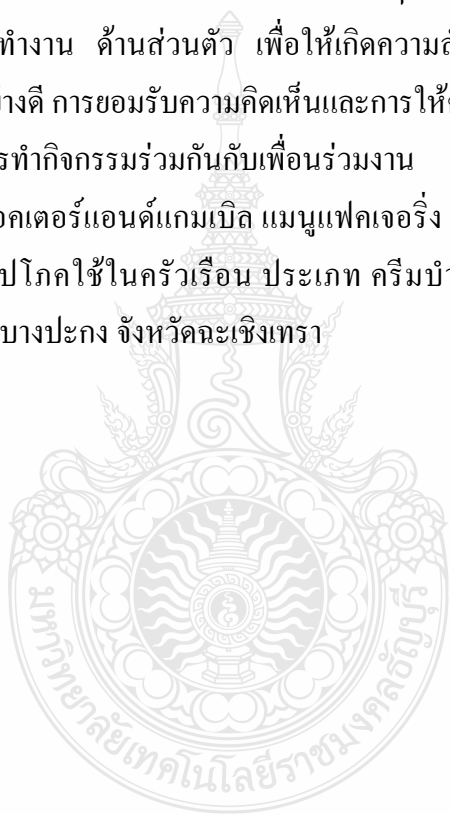
11. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อม โดยทั่วไปของบริษัท ไม่ว่าจะเป็นทางด้าน สถานที่ทำงาน วัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน การดูแลรักษา ความสะอาดในที่ทำงาน บริเวณสถานที่ทำงาน ห้องน้ำ ปราศจากสิ่งรบกวนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง กลิ่นฝุ่นละออง ระบบการรักษาความปลอดภัยและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดให้

12. ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีการจัดการทางด้านค่าจ้างและสวัสดิการให้กับพนักงานในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน โบนัส การรักษาพยาบาลและประกันชีวิต สวัสดิการด้านที่พัก รถรับส่งพนักงาน ราคาและคุณภาพของอาหารและน้ำดื่ม ที่ทางบริษัทจัดให้

13. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานและความรู้สึกกับผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อกัน ได้แก่ การให้คำปรึกษาและแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและเต็มใจช่วยเหลือเมื่อพนักงานประสบปัญหาเรื่องการทำงานและเรื่องส่วนตัวและรูปแบบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา

14. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันทั้งในด้านการทำงาน ด้านส่วนตัว เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี การยอมรับความคิดเห็นและการให้คำปรึกษาแนะนำ การเห็นอกเห็นใจกับให้ความเกื้อกูลกัน การทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

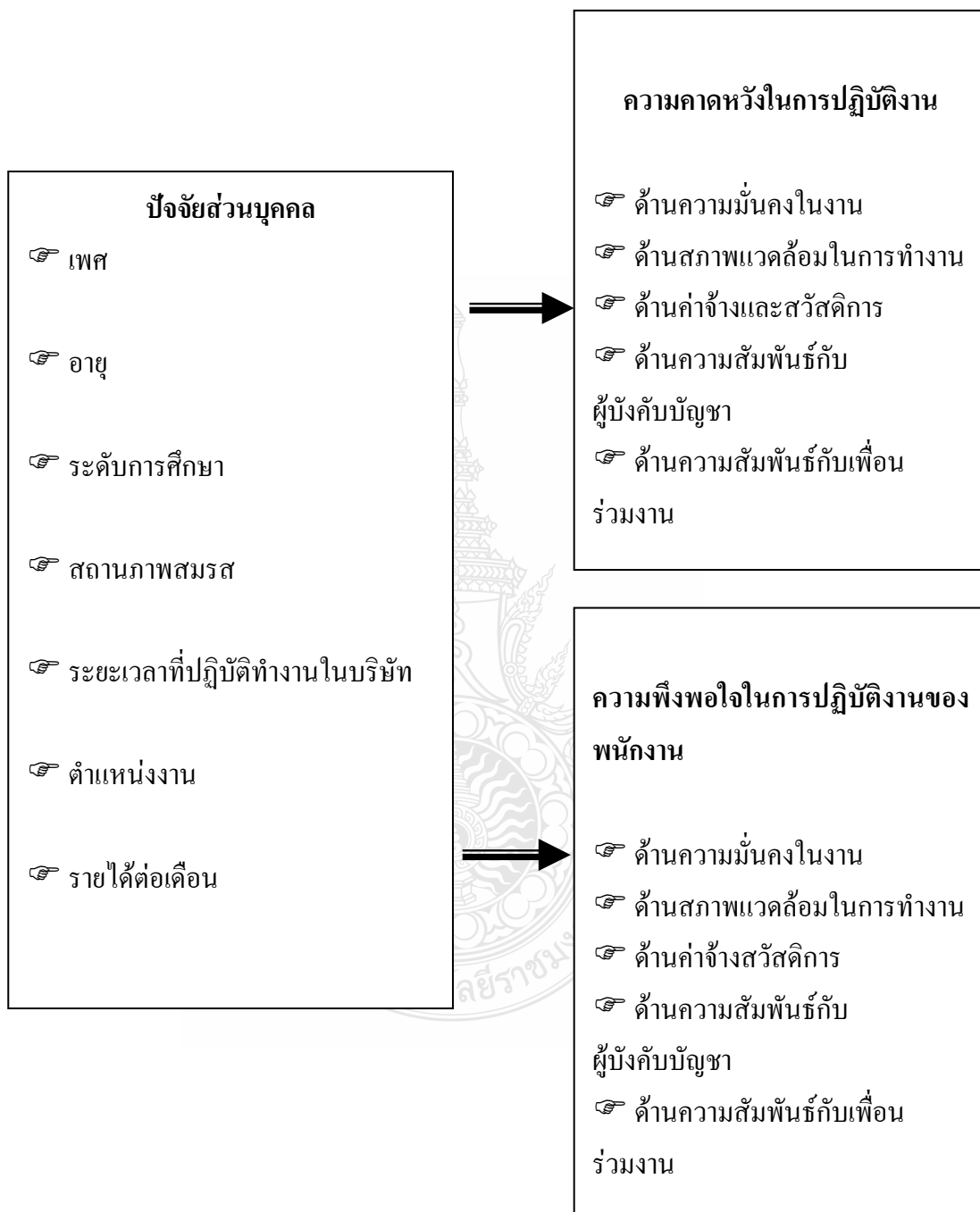
15. บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง โรงงานงานที่ผลิตสินค้าอุปโภคใช้ในครัวเรือน ประเภท ครีมนำรุ่งผิว แชมพูสระผม ผ่าอนามัย ผงซักฟอก ซึ่งตั้งอยู่ที่อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา



1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิด

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการค้นคว้าเชิงสำรวจโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานผู้ออกแบบชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทคอมไฟ

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทพรอคเตอร์ แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ปี พ.ศ. 2554 จำนวน 890 คน (แหล่งข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2554)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 ข้อมูลข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตามด้านความคาดหวัง ประกอบด้วย

3.2.1 ด้านความมั่นคงในงาน

3.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.3 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

3.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.2.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.3 ตัวแปรตามด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย

3.3.1 ด้านความมั่นคงในงาน

3.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.3.3 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

3.3.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4. ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา เริ่มตั้งแต่วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม

พ.ศ. 2554

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของพนักงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนางานด้านบุคลากร เพื่อให้พนักงาน พึงพอใจและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น
4. ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการบริหารงานด้าน บุคลากรในบริษัท



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง และได้ นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
6. ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นความคิด ความรู้สึกและความมุ่งหวังของบุคคล ดังนั้นจึงมีผู้ให้คำนิยามไว้หลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535 ให้คำจำกัดความคำว่า ความคาดหวัง ไว้ว่า “คาด” หมายถึง ฝักใฝ่ หมายถึง “หวัง” หมายถึง คาดว่าจะได้ จองไว้ หมายถึง “คาดหวัง” หมายถึง สิ่งที่คุณคิดฝักใฝ่ หมายถึงไว้ว่า จะได้รับ ความคาดหวัง (ชนรัฐ สมหวังประเสริฐ, 2546 : 20)

สมทรง สุวรรณเลิศ และคณะ (อ้างใน เต็มดวง เจริญสุข, 2532 : 14) กล่าวว่า อิทธิพลของความคาดหวัง หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความมุ่งหวัง ที่ผู้รับบริการคิดว่า มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับผลสำเร็จในการศึกษา

สุรางค์ จันทร์เอม (2544 : 44) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

Hangros (อ้างใน ชนรัฐ สมหวังประเสริฐ, 2546 : 20) กล่าวว่า อิทธิพลของความคาดหวังของบุคคลไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังต่อสิ่งใดก็ตาม ทำให้บุคคลนั้นทุ่มเทความสนใจหรือแม้การ

แสดงพฤติกรรมในรูปแบบใด ๆ เพื่อให้ได้มาสิ่งที่ตนเองมุ่งหวัง และจะวางเฉยต่อทุก ๆ สิ่งที่อยู่ นอกเหนือสิ่งที่ตนเองหวังเอาไว้

Murray (1962 อ้างใน ชนรัฐ สมหวังประเสริฐ, 2546 : 20) กล่าวว่า ความคาดหวังว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้ เพื่อให้บุคคลทำงานที่เขายึดและ ความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละ ครั้ง

Clay (1988 อ้างใน ชนรัฐ สมหวังประเสริฐ, 2546 : 20) กล่าวว่า ความคาดหวังต่อการ กระทำ หรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดีหรือเป็นความมุ่งหวังที่ค้ำจุนเป็น ระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 138-140) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy) ว่าเมื่อคนมีความคาดหวังว่าจะสามารถบรรลุถึงตำแหน่งสูงขึ้นในองค์กรนั้นหรือรางวัลที่พึงได้รับ จากการทำงาน แรงจูงใจที่จะผลักดันให้เกิดการทุ่มเทให้แก่งาน ก็เกิดขึ้นตามโอกาสที่เป็นไปได้ ความคาดหวังในการเลื่อนฐานะตัวเองให้สูงขึ้นมี 4 ลักษณะ คือ

1. เมื่อมีความหวังก็เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ โดยใช้ความพยายามที่ แน่วแน่จะทำให้งานนั้นสำเร็จตามที่คาดหวังไว้
2. ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากงานที่ได้ใช้ความพยายามทำไปตามที่ได้รับ มอบหมาย เมื่อได้รับผลตอบแทนอย่างชัดเจน แรงกระตุ้นก็จะมีสูงขึ้น ความมั่นใจจะเพิ่มขึ้นถ้า ผู้ปฏิบัติงานแน่ใจว่าผู้ที่สั่งงานมีอำนาจพอที่จะให้ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นได้
3. ผลงานที่เป็นไปตามความปรารถนา เป็นส่วนที่ทำให้เขาบรรลุถึงความต้องการที่มีอยู่ลึก ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความพยายามที่จะทำงานให้ดีที่สุดนั้นเป็นเครื่องมือหรือหนทางที่จะไปสู่ความ ต้องการที่ฝันอยู่นั้น ซึ่งอาจจะเป็นชื่อเสียง เกียรติคุณมากกว่าตัวเงิน
4. พลังความพึงพอใจเป็นความต้องการภายในตัวคนที่มีความภูมิใจต่อผลงานที่ทำสำเร็จ หรือรูปของวัตถุซึ่งอาจจะเป็นเงินเดือนที่ได้รับสูงขึ้น ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับค่าของสิ่งตอบแทนที่พึง ไปได้

ความคาดหวังย่อมเป็นพลังที่จะจูงใจคนให้พยายามกระทำการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุความ สมหวัง จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องพยายามสร้างโอกาสให้คนบรรลุถึงความคาดหวังให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติก็อาจจะต้องมีปัญหายุ่งยาก เพราะธรรมชาติของงานแต่ละอย่างนั้น ย่อมแตกต่างกันในรายละเอียดและด้วยตัวบุคคลเอง ชีตความสามารถก็ย่อมจะแตกต่างกัน ผลงานที่ออกมาเท่า ๆ กันบางคนอาจจะต้องใช้ความพยายามอย่างมาก ในขณะที่อีกคนหนึ่งมีพื้นฐาน

ทางด้านต่าง ๆ ดีกว่า เช่นพื้นฐานทางสังคมทำให้การทำงานสำเร็จได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก ในกรณีเช่นนี้หากพูดถึงผลประโยชน์องค์กร คนทั้งสองก็น่าจะได้รับรางวัลในความสำเร็จเท่า ๆ กัน แต่เมื่อพิจารณาถึงความพยายามที่ได้แสดงออกก็คงจะต้องพิจารณาได้อีกแง่มุมหนึ่ง อาจเป็นไปได้ที่คนใช้ความพยายามสูงกว่าน่าจะมีโอกาสที่จะทำประโยชน์ได้มากขึ้นในอนาคต การพิจารณาของผู้บริหารจึงต้องกระทำด้วยความรอบคอบและการมองการณ์ไกล โดยอาศัยพื้นฐานของบุคคลเหล่านั้นเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาการตอบสนองความคาดหวังของคนเหล่านั้น สรุปได้ว่าผู้ที่ทำงานอย่างได้ผลคือ ผู้ที่ได้รับความพึงพอใจในการทำงานอันเกิดขึ้นจากระบบการทำงานขององค์กรประกอบด้วย คุณสมบัติหรือความสามารถที่มีหรือพยายามสร้างขึ้นรวมกับวิธีการจูงใจคนของผู้บริหารในองค์กรนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคคล ได้รับอิทธิพลจากวรูม (Vroom, 1964) ได้นำแนวคิดทฤษฎีชื่อว่า ทฤษฎี V.I.E โดย

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ซึ่งเป็นวิธีที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ

ซึ่งบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และทุกบุคคลมีการแสวงหาโดยอย่างน้อยที่สุดก็คือ ความต้องการด้านอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค เมื่อปัจจัยดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ จากความต้องการในหลายสิ่งหลายอย่าง ทำให้เกิดความพยายามที่จะกระทำด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความพอใจ หรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการตามที่ได้แสดงความสามารถเรียกว่า ความคาดหวัง หรือความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความคาดหวังอาจจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีที่เสนอว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมโดยถือเกณฑ์ความน่าจะเป็นในการรับรู้จะทำให้เกิดการใช้ความพยายามเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ตลอดจนขึ้นอยู่กับวิธีการซึ่งเขามองถึงคุณค่าที่เป็นผลลัพธ์ (Bateman & Snell, 1999 : G-2) เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่บุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและมีความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ โดยจะแสดงในรูปของความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอน 3 ประการ คือ ขั้นตอนที่หนึ่งคือ การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน ขั้นตอนที่สองคือ การปฏิบัติงาน และขั้นตอนที่สามคือผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งทำให้เกิดความคาดหวังออกมา 2 ลักษณะคือ

1. เป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-Performance Expectancy)
2. เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) และคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcome)

ความคาดหวังต้องเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานและได้รับงานที่สอดคล้องกับพฤติกรรม สามารถอธิบายลำดับขั้นตอนพฤติกรรมต่อกระบวนการปฏิบัติ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการแสดงความพยายามเพื่อให้ได้ผลตอบแทนได้เป็นลำดับดังนี้

1. คุณค่าของรางวัล (Value of Reward) คือสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องการได้รับจากการทำงาน เช่น การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนสูง ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จ เจ้าหน้าที่บางคนอาจภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน บางคนอาจเห็นคุณค่าของเงินมากกว่า
2. ความพยายามที่รับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัล (Perceived Effort Reward) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างความพยายามที่ใช้กับรางวัลที่จะได้รับว่าผลที่ต้องการขึ้นอยู่กับความพยายามที่แสดงออกมามากหรือน้อยเพียงใด
3. ความพยายาม (Effort) คือ ปริมาณพลังงานทั้งกายและจิตใจที่อุทิศให้กับงาน ปริมาณของความพยายามจะขึ้นอยู่กับคุณค่ารางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัล
4. ความสามารถและนิสัย (Abilities and Traits) ความสามารถ หมายถึง ความรอบรู้ทางทักษะของแต่ละบุคคลที่ต้องการในการทำงาน ส่วนนิสัยเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อการทำงานของคน คนนั้นความสามารถและนิสัยจึงเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการทำงานให้สำเร็จ (Griffin, 1996 : 483-485)

แนวคิดหลักของทฤษฎีจะอยู่ที่เรื่องของผลลัพธ์ (Outcome) ความพอใจ (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) แบบจำลองของพอร์เตอร์ ลอว์เลอร์ แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังไม่ได้เกิดขึ้นจากผลการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นว่านอกจากความพยายามและการตั้งใจจะมีผลต่อการปฏิบัติงานแล้วความสามารถและการรับรู้บทบาทก็ยังมีผลด้วย

แบบจำลองความคาดหวังของพอร์เตอร์ ลอว์เลอร์ แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ใจเจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดรางวัลให้เหมาะสมกับคุณค่าของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในการจูงใจ รางวัลที่จะให้ต้องเหมาะสมกับคุณค่าของเจ้าหน้าที่แต่ละคน สามารถทราบได้โดยการสอบถามหรือสังเกตพฤติกรรม

2. แสดงระดับของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการอย่างชัดเจน ผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความพอใจ ดังนั้นต้องมีการกำหนดผลการปฏิบัติงานที่ดี และรางวัลที่จะได้รับ

3. สร้างความแน่ใจว่าระดับผลการปฏิบัติงานสามารถทำได้ ถ้าเจ้าหน้าที่เชื่อว่าผลการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ไม่สามารถทำได้ การจูงใจของพวกเขาจะต่ำ

4. เชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน

5. สร้างความแน่ใจว่ารางวัลเหมาะสมเพราะรางวัลที่ไม่เพียงพอจะทำให้การจูงใจลดลง แบบจำลองความคาดหวังของพอร์เตอร์ ลอว์เลอร์ แสดงให้เห็นว่านอกจากการรับรู้บทบาทและความพึงพอใจมีผลต่อการปฏิบัติงานแล้ว ความสามารถและการรับรู้บทบาทก็มีผลด้วย ในการปฏิบัติงานให้ดีบุคคลจะต้องรู้ว่าต้องทำอะไร สามารถทำได้และรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ

ทฤษฎีความคาดหวัง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 : 219-221) ซึ่งจะประกอบไปด้วยส่วนที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ

1. การใช้ความพยายามในการทำงานของพนักงาน
2. การปฏิบัติงาน
3. ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน

ซึ่งทำให้เกิดความคาดหวัง 2 ลักษณะ คือ

1. ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม
2. ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-Performance Expectancy) เป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งของทฤษฎีความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายามเป็นส่วนที่แสดงถึงความพยายามในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติ พนักงานจะพิจารณาว่าตนเองมีความสามารถที่จะบรรลุการปฏิบัติงาน โดยใช้ความพยายามส่วนตัวหรือไม่ หากไม่เชื่อว่าความพยายามส่วนตัวจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในระดับสูงแล้ว ก็จะทำให้ความคาดหวังในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง โดยจัดการฝึกอบรมให้สนับสนุนพนักงาน ตลอดจนการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (Performance-Outcome Expectancy) เป็นส่วนที่สองของสมการความคาดหวัง โดยต่อเนื่องมาจากความคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากความพยายาม (Effort-Performance Expectancy) กล่าวคือ เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น พนักงานจะถามว่าหากทำงานสำเร็จ จะได้รับรางวัล (ผลลัพธ์) อะไร ซึ่งเป็นความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับความต่อเนื่องจากภายในระหว่างการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ และจะให้รางวัลในเวลาและให้คำมั่นสัญญาสำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานนั้น เป็นต้น

ส่วนที่ 3 คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติหรือคุณค่าความพึงพอใจที่คาดว่าจะได้รับ (Anticipated Satisfaction) แต่ถ้อยคำและการและสมาชิกองค์การจะต้องการผลลัพธ์ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจจะมองว่าต้องการผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนอาจไม่คิดเช่นนั้น ทำให้บุคคลต้องศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเรียกว่า คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ คุณค่าความพอใจจะเป็นบวก แต่เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจ และไม่น่าพึงพอใจคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมของคนในองค์กรจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละบุคคล ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมาก การจูงใจในการทำงานคือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับการทำงานอยากทำงาน โดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อ การจูงใจเป็นความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญหน้าบุคลากรใหม่เพื่อให้เขามีความสุข ความพอใจกับงานและตำแหน่งของเขาเพื่อผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการและมีประสิทธิภาพ

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความสนใจศึกษาย่างกว้างขวางมากเนื่องจากแนวทางในการบริหารในปัจจุบันเน้นที่บุคคล คือให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นจึงมีผู้นิยามความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ดังนี้

วีรนาถ มานะกิจ (2533 : 144) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือความเพลิดเพลินหรือสภาพของอารมณ์ที่เป็นบวก อันเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่บุคคลนั้นประสบมาอย่างไรก็ตามการกระทบของปฏิกริยาโต้ตอบของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่งที่มีต่องานของเขาจะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่งานนั้นจะทำให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการด้านกายภาพและจิตภาพอย่างเต็มที่ เพื่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ของบุคคล คนหนึ่ง และการคาดหมายของบุคคลเป็นเกณฑ์ความพอใจหรือไม่พอใจ

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 14) ได้สรุปความความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับกับการคาดหวังของลูกจ้าง ความคาดหวังของบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจนั้นเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับกับความคาดหวังของบุคคล

Byars and Rue (2000 : 301-303) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานต่องาน ซึ่งถือว่าระบบรางวัลตอบแทนนั้นมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่องานนั้น ๆ และในอีกทางหนึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมระบบรางวัลภายนอกแล้วยังมีผลต่อระบบรางวัลภายในของผู้ได้รับอีกด้วย มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่องาน ทัศนคติต่อผู้บริหาร สภาพการทำงาน ทัศนคติต่อบริษัทและเงินเดือนที่ได้รับ

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บุคคลต่าง ๆ ได้กล่าวมานั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกทางบวก มีความสุขและมีทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากอิทธิพลหลาย ๆ อย่างมาประกอบ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความรู้สึกนี้จะจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานรักงานที่รับผิดชอบ อยากทำงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกายและแรงใจรวมทั้งสติปัญญา ให้แก่งาน คิดค้นวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานมี คุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานเพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้เอื้อหรือตอบสนอง ความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจ ในการปฏิบัติงาน

2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง (2548 : 28-29) กล่าวว่าไว้ว่าผลของ ความพอใจในงานที่มีต่อความสามารถในการทำงานของพนักงานพบว่า ความไม่พอใจในงานอาจทำ ให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงานและการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานและผลผลิต ถ้าพนักงานมีความสุขในการทำงานก็จะทำให้มี ผลงานที่ด้อยกว่าที่มีพนักงานมีความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีมากกว่าองค์กรที่ พนักงานมีความพึงพอใจในงานน้อย

2. ความพึงพอใจในงานและการขาดงาน ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการขาด งาน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ความไม่พอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพึงพอใจในงานและการออกจากงาน ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการ ออกจากงาน แต่อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนี้ก็อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่นสภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสการเลื่อนงาน ระยะเวลาของการดำรง ตำแหน่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและทิ้งงานในปัจจุบัน

วิชัย แหวนเพชร (2534 : 53-54) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ดังนั้น ความพึงพอใจในการทำงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญ กำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตในหน่วยงานวิธีหนึ่ง

5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไขเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 122) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ได้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่อการทำงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตต่อบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายองค์กร

2.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Milton (1981 : 159) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work) หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ให้ความรู้และความสามารถ

2. เงินเดือน (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน

3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotions) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ตำแหน่งความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์จากการทำงาน (Benefits) หมายถึง เงินสำรองเลี้ยงชีพ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศงานและทักษะทางบริหารของผู้นิเทศ

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

9. บริษัทและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

ซูเสถียร ศรศรี (2537 : 10) ได้ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญ 4 ประการ ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานได้แก่

1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ
4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ

Gilmer (1967 : 380 - 384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลต่าง ๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) หมายถึงการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารงานไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of The Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน
8. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์กร บริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีมต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

Barnard (1966 : 142 - 149) กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอำนาจอิทธิพล
3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือ การได้รับการบริการต่าง ๆ
4. ความสามารถขององค์กร ที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือและมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่าง ๆ
5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมของสถาบัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2521 : 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคนรวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การต้องการได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุผล
2. การประเมินค่างาน เพื่อกำหนดค่างาน และค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้องสามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกัน
3. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย การพัฒนา
4. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
5. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย ความสะอาด
6. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ การประกันสุขภาพ การฝึกอบรม การรักษาพยาบาล ห้องน้ำ
7. การใช้ระบบการตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

2.5 ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งนักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น

เพศ ผลจากการศึกษาของฮาร์เรลล์ (มัจฉรี โอสถานนท์, 2539 : 40 - 41) พบว่า องค์กรประกอบด้านบุคคล เพศหญิงจะมีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ความไม่พึงพอใจในกลุ่มผู้สูงอายุ การศึกษาจะมีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

Charlee N. Weaver ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศเรื่องความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บเกี่ยวข้อมูลจากคนอเมริกันและพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ อาทิ ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือ การควบคุมบังคับบัญชา นั่นคือผู้หญิงที่เงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมาก เหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจะมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบ เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำและการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ ที่ตนครองอยู่ เพราะสถานภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่น ๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ แสดงถึงบุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วยงานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดี ที่ทำให้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ดังนั้นจึงปรากฏผลว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพต่าง ๆ โดยทั่วไปมักมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่ใช้ความชำนาญ และคนงานที่ใช้ความชำนาญมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้กึ่งแรงงาน กึ่งความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มีควมชำนาญ และจากการศึกษาวิจัยพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของตนนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูง ๆ มักเป็นที่พึงพอใจด้วยเหตุผลหลาย

ประการ โดยพื้นฐานที่สุดบุคคลที่ทำงานในระดับสูง มักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขายังแสวงหาสิ่งที่สูงไปกว่าเงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้นซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ทำงานในระดับสูงๆ มักเป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงซึ่งมักจะตั้งระดับความพึงพอใจในกรณีเช่นนี้ปัญหาความพึงพอใจจึงถูกแก้ไขไปในตัว

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะได้งานในระดับสูง และเขาเหล่านั้นมักคาดหวังความพึงพอใจในงานสูงด้วย เขามักประสบความสำเร็จในงานตามที่ปรารถนาทุกอย่างจะคล่องตัวอย่างปราศจากปัญหาดังกล่าวที่ได้กล่าวมาแล้วในระดับอาชีพ

ขนาดขององค์กร คำนี้หมายถึงขนาดหน่วยปฏิบัติงาน เช่นการหรือฝ่ายในหน่วยงานเมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้น จะปรากฏยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่ลดลงพอสมควรเว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยการใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่นการติดต่อสื่อสาร การประสานงานและการมีส่วนร่วม เป็นต้น

กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่า ฝ่ายบริหารได้ให้ความสำคัญกับบุคคลากร เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อย ๆ ลดลงเมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อย ๆ ห่างออกไป ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามันนั้นไม่มีความสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานก็ทำให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพและการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อย ๆ หายไป ในขณะที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

โดยสรุปแล้วผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรด้านส่วนบุคคล เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยแต่ละตัวแปรมีความสำคัญมาก น้อย แตกต่างกันไป ดังนั้นการที่องค์กรต้องการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาค้นคว้าตัวแปรด้านใดที่ก่อให้เกิดผลกระทบมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้บุคคลกรของหน่วยงานให้มากที่สุด

2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's of Needs) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 311-312) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักวิจัยชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญ

กันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าคนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลา และไม่มีสิ้นสุดโดยมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงขึ้นไป

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's of Needs)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอนและการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด ความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระ จากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการความร่ำรวย ความผูกพันหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation of Acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการความยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ การยอมรับแล้ว จะต้องการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for Self-Actualization) มาสโลว์ค้ำนึ่งว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งระดับสูงสุด

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจ (Motivators) และความพึงพอใจ (Satisfaction) การจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ หมายถึงความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ดังนี้ เมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วและสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น จะได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ

ทฤษฎีของเฟรดเคอริก เฮอร์ซเบิร์ก (The Herzberg's Theory or Dual Factors Theory)

สุรพล พะยอมแยม (2545 : 63 - 64) ได้สรุปไว้ว่า Frederick Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีจูงใจค่าจูน หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory) เนื่องจากการต้องการคำตอบว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเมื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักว่าองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการ

ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งค้านกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย และสมมติฐานที่ว่าองค์ประกอบและผลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในระยะสั้น

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากทำงานเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” และสิ่งที่ช่วยป้องกันที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะ ยังพบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเพราะสภาวะแวดล้อมรอบด้าน ได้แก่ ความยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมลง จึงเรียกว่าปัจจัยนี้อีกชื่อว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” และเนื่องจากทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นคนละชนิดไม่เกี่ยวกัน เพราะสิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มิได้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานแต่อย่างใด ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นจึงเรียกทฤษฎีนี้อีกชื่อหนึ่งว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่” (Dual-Factors Theory)

Herzberg (1959) สรุปปัจจัย 2 ประการดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์ทำงานมากขึ้นเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จ
- 1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 2.1 เงินเดือน
- 2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5 การนิเทศ
- 2.6 นโยบายและการบริหาร
- 2.7 สภาพการทำงาน
- 2.8 สภาพชีวิตส่วนตัว

2.9 สถานภาพของตำแหน่ง

2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานหรือสวัสดิการ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมา ผู้วิจัยพบว่า มีผลการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้สนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้

เอมอร สายะเสวี (2549) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อกระบวนการบริหารงานของบริษัท ส.ชนภัทร เอ็นจิเนียริง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการบริหารงาน การปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในการบริหารงานกับกระบวนการบริหารของบริษัท ส.ชนภัทร เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ปฏิบัติงานในบริษัท น้อยกว่า 6 เดือน พนักงานบริษัทปฏิบัติงานตามทักษะในการบริหารงานด้านความคิด ด้านบุคคลและด้านเทคนิคในระดับปานกลาง พนักงานบริษัทปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารงาน ตั้งแต่การวางแผนงาน และการควบคุมงานในระดับปานกลาง และการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างทักษะในการบริหารงานกับกระบวนการบริหารงานของบริษัท ส.ชนภัทร เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่า ความคาดหวังของพนักงานต่อกระบวนการบริหารงานของบริษัท ส.ชนภัทร เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีข้อเสนอแนะด้านนโยบาย คือ กำหนดนโยบาย การให้พนักงานเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาบุคลากร ทักษะในการบริหาร และการปฏิบัติงานตามขั้นตอนของการบริหารงานด้านความคิด ด้านบุคคล และด้านเทคนิค ให้กับพนักงานโดยการฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน เชิงวิชาการ ควรมีการฝึกอบรมความสามารถเฉพาะทาง หรือศึกษาดูงานต่างบริษัท หรือ ต่างประเทศ

กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ และ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจูงใจ ปัจจัย บุคลิกภาพแบบ A แบบ B และปัจจัยด้านการเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรจิรา บุญทอง (2545: 56) ได้วิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรพนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล ชุมการและพนักงานสังกัดฝ่ายโรงงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา (2546 : 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทมิตรยนต์ จำกัด พบว่ารายได้ (อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกเป็น รายได้ พบว่ารายได้ (อัตราเงินเดือน) ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม เช่นเดียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม การทำงานโดยรวม

เพชรรัตน์ แยมแก้ว (2545 : 93-94) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผล มากที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน กองหรือ ฝ่ายการประปา และสถานภาพของลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัด นครปฐมได้ร้อยละ 55.10

สมพร แซ่เฮง (2540 : 79-80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคน พิกการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 252 คน ผลการศึกษา พบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคน พิกการ คนพิกการที่มีลักษณะความพิกการต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน คนพิกการที่วุฒิ การศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ทำงานและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

วรรณพร ภูยาธร (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาเฉพาะ สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ด้านตำแหน่งงาน ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.8 งานวิจัยในต่างประเทศ

Aluko (1983 : 1509) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในงานและการรับรู้บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา กรณีศึกษาประเทศไนจีเรีย ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง จำนวน 252 คน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม และแบบศึกษาองค์ประกอบของงาน การศึกษาพบว่า

1. การตัดสินใจระบุแบบของบรรยากาศองค์การว่าเป็นแบบใดแบบหนึ่ง เป็นสิ่งที่ทำได้ยากลำบาก
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเงื่อนไขการทำงานมีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ
3. บรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยไนจีเรียโดยรวมไม่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จที่ดีของอาจารย์แต่ละคน

Cooper and others (1979 : 117 - 125) พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

Buccieri (1991) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานในการผลิตผลงานตามที่รับรู้ของพนักงานพลเรือนส่วนกลาง โดยมีพนักงานต่อการผลิตผลงาน ตามตัวแปรอายุ เพศ ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่ง ตอนที่ 1 เกี่ยวกับตัวแปร : ความพึงพอใจในการทำงาน แรงกระตุ้นของพนักงานและการผลิตงาน ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลตัวที่เป็น อายุ เพศ ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล โดยส่งแบบสอบถามไปยังพนักงาน จำนวน 641 คนในฝ่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพสหรัฐอเมริกาที่ ป้อมมอนทาร์

รัฐนิวเจอร์ซีย์ ซึ่งผลที่ได้พบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน เพศรวมกับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน การรวมตัวแปรที่ช่วยทำนายการผลิตผลงาน ได้แก่ความพึงพอใจในการทำงาน เพศและระดับชั้น แรงกระตุ้นไม่ได้เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของการผลิตผลงานและตัวแปร 2 ตัว คือ แรงกระตุ้นและการผลิตผลงานก็ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบล็ด แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติในการทำงานของบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบล็ด แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

รูปแบบการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการศึกษาความแตกต่าง ของตัวแปรต่าง ๆ โดย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One shot Case study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานทั้งหมดในบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบล็ด แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร 1 ตำแหน่ง ได้แก่ ผู้จัดการโรงงาน พนักงานประจำประกอบด้วย 3 ตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการแผนกทั้งสิ้น จำนวน 890 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2554)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานทั้งหมด 890 คน โดยใช้สูตรคำนวณในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : P.72) โดยเลือกระดับความเชื่อมั่น 95% และขีดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็น 5% ดังต่อไปนี้

สูตร	n	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้ค่าเท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{890}{1 + 890 (0.05)^2}$$

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 276 คน ในปี พ.ศ.2554

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้าน ค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงาน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และสร้างเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับงาน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยได้คำนึงถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้
3. จัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์
4. นำแบบสอบถามที่จัดทำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำปรึกษา ตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ต่อไป
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วมาทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ภาษาและความเหมาะสมของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามที่ทำการแก้ไขโดยสมบูรณ์แล้วไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามของข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยออกแบบสอบถามเพื่อวัดความคาดหวังตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale) ลักษณะคำถามแบบมาตราวัดแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) เพื่อวัดระดับความคาดหวัง มีจำนวน 5 ระดับด้วยกัน ดังนี้

คาดหวังมากที่สุด	ระดับคะแนน	5 คะแนน
คาดหวังมาก	ระดับคะแนน	4 คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ระดับคะแนน	3 คะแนน
คาดหวังน้อย	ระดับคะแนน	2 คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ที่ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ (ประคอง วรรณสูตร 2535: 70 อ้างถึงใน ราตรี ยอดดำเนิน, 2547 : 35)

4.51 - 5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด/ต้องการมากหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 - 4.50	หมายถึง	คาดหวังมาก/ต้องการมากหรือเห็นด้วย
2.51 - 3.50	หมายถึง	คาดหวังปานกลาง/ต้องการปานกลางหรือเห็นด้วยปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	คาดหวังน้อย/ต้องการน้อยหรือไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.50	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด/ต้องการน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยออกแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจตามแบบลิเกิร์ต สเกล (Likert Scale) ลักษณะคำถามแบบมาตราวัดแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีจำนวน 5 ระดับด้วยกัน ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน	5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน	4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน	3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน	2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน	1 คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ที่ใช้วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ (ประคอง วรรณสูตร 2535 : 70 อ้างถึงใน ราตรี ยอดคำเนิน, 2547 : 35)

4.51 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด/ต้องการมากหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.51 - 4.50	หมายถึง	พึงพอใจมาก/ต้องการมากหรือเห็นด้วย
2.51 - 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง/ต้องการปานกลางหรือเห็นด้วยปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย/ต้องการน้อยหรือไม่เห็นด้วย
1.00 - 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด/ต้องการน้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานที่เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอผู้บริหาร ในการแนวทางการปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาและตรวจสอบความความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity และความเหมาะสมของ ภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปสอบถาม ในการเก็บข้อมูลจริง

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนู แฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 30 ชุด แล้วทำการทดสอบในส่วนที่ 2 ไปทดสอบผลใน โปรแกรม SPSS เพื่อหาผลความน่าเชื่อถือ ทดสอบโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีการของ ครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient; α) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ 0.70 (Cronbach, L.J., 1951, จาก http://en.wikipedia.org/wiki/Cronbach's_alpha)

ซึ่งจากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.9605 จึงสามารถตัดสินใจยอมรับแบบสอบถามครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ

ความถูกต้องในการจัดกลุ่มของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการทำ Factor Analysis โดยเลือกวิเคราะห์เฉพาะในด้านความพึงพอใจในการทำงานเท่านั้น ซึ่งสามารถจัดกลุ่มได้ทั้งหมด 6 กลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มประกอบด้วยคำถามในการทดสอบสมมุติฐานดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารงาน

- 1.1 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และปรับเลื่อนตำแหน่งงาน
- 1.2 ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน
- 1.3 โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
- 1.4 การจัดกิจกรรมสัมมนาการ
- 1.5 โบนัส
- 1.6 ราคาและคุณภาพของอาหาร
- 1.7 รูปแบบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา
- 1.8 ความยุติธรรมมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ
- 1.9 การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.10 ความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

- 1.11 การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- 2.1 ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ใน
การพัฒนาหน่วยงาน
- 2.2 คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- 2.3 การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน
- 2.4 ความเหมาะสมและสะดวกในห้องทำงานและสถานที่ปฏิบัติงาน
- 2.5 สภาพแวดล้อมโดยรวมที่ทางบริษัทจัดให้ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิใน
การทำงาน ฝุ่นละอองและความปลอดภัย
- 2.6 ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน
- 2.7 ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท
- 2.8 ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือน
- 2.9 สวัสดิการด้านที่พักอาศัย

2.10 โอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ

3. ด้านการมอบหมายงาน

3.1 ความสามารถในการอธิบายงานและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

3.2 การจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนและเหมาะสม

3.3 การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านการทำงานเป็นทีม

4.1 การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน

4.2 การยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

4.3 เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย

4.4 มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันภายในทีมอย่างชัดเจน

4.5 มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน

5. ด้านความปลอดภัย

5.1 สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และ ประกันชีวิต

5.2 คุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน

6. ด้านสถานที่ทำงาน

6.1 ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ

6.2 ความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน

โดยจากผลการทำ Factor Analysis ทำให้ต้องมีการตัดคำถามที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มคำถามได้ทั้งหมด 2 คำถามคือ การบริการน้ำดื่มคุณภาพมีเพียงพอและลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเป็นงานที่ท่านมีความถนัด ซึ่งเราสามารถสรุปผลแสดงผลการทำ Factor Analysis ตามตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 สรุปผลแสดงผลการทำ Factor Analysis และการจัดกลุ่มคำถามใหม่

			การจัดกลุ่มคำถามใหม่							
จำนวนคำถาม	รหัส	คำถามด้านความพึงพอใจ								
			การบริหารจัดการ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การมอบหมายงาน	การทำงานเป็นทีม	ความปลอดภัย	สถานที่ทำงาน		
1	V8.5B	ความยุติธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบและปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน	0.862	-0.005	0.161	0.009	-0.03	0.109	0.07	0.091
2	V8.6B	ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน	0.65	0.189	0.164	0.144	-0.162	0.44	-0.04	0.321
3	V8.7B	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	0.558	0.358	0.287	0.007	-0.021	-0.048	0.437	0.303
4	V9.4B	การจัดกิจกรรมสันทนาการ	0.702	0.221	0.189	-0.007	-0.046	0.301	0.055	0.102
5	V10.2B	โบนัส	0.456	0.285	0.117	0.286	0.102	0.357	-0.106	0.112
6	V10.4B	ราคาและคุณภาพของอาหาร	0.524	0.228	0.036	0.243	0.414	0.384	0.243	0.103
7	V11.1B	รูปแบบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา	0.769	0.388	0.163	0.26	0.102	-0.156	0.153	-0.107
8	V11.2B	ความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความคิดความชอบ	0.841	0.139	-0.122	0.143	0.124	-0.027	-0.034	0.035
9	V11.3B	การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	0.778	0.227	0.063	0.179	0.357	-0.025	0.000	0.075
10	V11.5B	เป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน	0.619	0.138	0.438	0.174	0.094	-0.025	0.400	0.219
11	V11.6B	การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	0.698	-0.443	0.235	0.051	0.08	0.056	0.195	0.085
12	V8.2B	ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	0.452	0.455	0.309	0.006	-0.008	-0.056	-0.011	0.425
13	V8.3B	คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	0.205	0.685	0.074	0.092	-0.048	0.147	-0.361	0.357
14	V8.4B	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน	0.372	0.592	0.169	-0.137	0.19	-0.054	0.285	0.162
15	V9.1B	ความเหมาะสมและสะดวกในห้องพักงานและสถานที่ปฏิบัติงาน	0.146	0.761	-0.186	0.01	0.283	0.135	0.137	-0.001
16	V9.5B	สภาพแวดล้อมโดยรวมที่ทางบริษัทจัดให้ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่น ละอองและความปลอดภัย	0.307	0.723	-0.045	0.145	-0.112	0.129	0.359	-0.096

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

		Rotated Factor Matrix ²								
		การจัดกลุ่มคำถามใหม่								
จำนวนคำถาม	รหัส	คำถามด้านความพึงพอใจ	การ จัดกลุ่มคำถามใหม่							
			การบริหารจัดการ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การมอบหมายงาน	การทำงานเป็นทีม	ความปลอดภัย	สถานที่ทำงาน		
17	V9.6B	ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน	0.198	0.806	0.074	-0.211	0.244	-0.01	0.094	0.137
18	V9.7B	ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท	0.021	0.626	0.146	0.08	0.347	0.334	0.069	-0.263
19	V10.1B	ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือน	0.587	0.595	-0.103	0.155	0.366	-0.023	0.102	0.18
20	V10.3B	สวัสดิการด้านที่พักอาศัย	0.439	0.506	0.297	0.114	0.452	0.061	-0.113	0.166
21	V12.1B	โอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ	0.239	0.589	0.302	0.181	-0.105	0.346	0.048	0.143
22	V11.4B	ความสามารถในการอธิบายงานและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	0.359	0.378	0.568	0.066	0.454	-0.145	0.028	0.258
23	V11.7B	การจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนและเหมาะสม	0.503	0.45	0.54	-0.038	0.043	-0.237	-0.008	-0.083
24	V12.2B	การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	0.171	-0.093	0.795	0.37	0.246	0.242	0.085	0.037
25	V12.3B	การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	0.285	-0.124	0.436	0.54	0.059	0.165	-0.114	0.114
26	V12.4B	การยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	0.08	0.244	0.213	0.693	0.163	-0.002	0.421	0.08
27	V12.5B	เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	0.235	-0.08	0.095	0.797	0.19	0.007	0.093	0.031
28	V12.6B	มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันในที่อย่างชัดเจน	0.123	0.199	0.334	0.368	0.307	-0.306	0.343	-0.216
29	V12.7B	มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำติชมของเพื่อนร่วมงาน	0.047	-0.025	-0.072	0.453	0.316	0.06	-0.003	0.334
30	V10.6B	สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และ ประกันชีวิต	-0.06	0.163	0.082	0.346	0.748	-0.048	0.098	-0.006
31	V10.7B	คุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน	0.302	0.222	0.246	0.162	0.652	0.135	0.18	-0.027
32	V9.2B	ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ	-0.11	0.134	-0.098	-0.046	0.054	0.823	0.213	0.111

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

		Rotated Factor Matrix ²								
		การจัดกลุ่มคำถามใหม่								
จำนวนคำถาม	รหัส	คำถามด้านความพึงพอใจ	การ จัดกลุ่มคำถามใหม่						ค่า Eigen	ความแปรปรวน
			การบริหารจัดการ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	การมอบหมายงาน	การทำงานเป็นทีม	ความปลอดภัย	สถานที่ทำงาน		
33	V9.3B	ความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน	0.439	0.144	0.327	0.118	0.015	0.61	-0.124	0.091
34	V10.5B	การบริการน้ำดื่มคุณภาพและมีเพียงพอ	0.152	0.153	-0.028	0.2	0.185	0.22	0.648	0.068
35	V8.1B	ลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านและเป็นงานที่ท่านมีความถนัด	0.189	0.136	0.072	0.178	0.027	0.237	0.114	0.79

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบลล์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการใช้ระเบียบวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) พร้อมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ที่มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ขอความอนุเคราะห์จากบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบลล์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเข้าสำรวจโดยได้นำแบบสอบถามไปส่งมอบให้พนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบลล์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 278 คน เป็นผู้กรอกข้อมูลโดยมีการอธิบายถึงวัตถุประสงค์การศึกษา ความต้องการและรายละเอียดต่าง ๆ หลังจากได้แบบสอบถามที่ตอบแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

โดยในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามโดยแบ่งอัตราส่วนตามแผนกต่าง ๆ ดังนี้

ก. แผนก Hair care 450 คนคิดเป็น 51% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 152 ชุด

ข. แผนก Skincare 156 คนคิดเป็น 18% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 53 ชุด

ค. แผนก Fame care 48 คนคิดเป็น 5% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 16 ชุด

- ง. แผนก C&P 80 คนคิดเป็น 9% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 27 ชุด
- จ. แผนก Eng. 42 คนคิดเป็น 5% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 14 ชุด
- ฉ. แผนก Planning 72 คนคิดเป็น 8% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 24 ชุด
- ช. แผนก HR 12 คนคิดเป็น 1% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 4 ชุด
- ซ. แผนก QA 30 คนคิดเป็น 3% จากพนักงาน 890 คนใช้แบบสอบถาม 10 ชุด

1. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยก่อนหน้า การค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา รายงานผลการวิจัยและวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อสังเคราะห์ประเด็นตัวอย่างสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสำหรับนำมาประกอบการศึกษา

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบสอบถามจำนวน 278 ชุดแล้ว จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปสู่ขั้นตอนต่อไป
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อเตรียมการประเมินผล
3. ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ ดังนี้

3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม สถิติทดสอบสมมติฐานใช้วิธี Independent sample t-test ในการทดสอบโดยกำหนดค่าความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95 %

การทดสอบความแตกต่างที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นรายคู่ต่อไป โดยพิจารณาว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สถิติทดสอบสมมติฐานใช้วิธี Independent sample t-test ในการทดสอบ โดยกำหนดค่าความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95 %

การทดสอบความแตกต่างที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม สถิติทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีการของ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นรายคู่ต่อไป โดยพิจารณาว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบการเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติทดสอบดังนี้ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม สถิติทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน Pair t-test โดยกำหนดค่าความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95 %

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การค้นคว้าอิสระเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบลล์ แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา เมื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม พบว่าได้แบบสอบถามที่ต้องครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 278 ฉบับและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาช่วยในการประมวลผล โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นตอน ๆ และใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะ

โดยการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	ขนาดของประชากร
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนพนักงาน(คน)	ร้อยละ
ชาย	206	74.1
หญิง	72	25.9
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เพศชายมีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และเพศหญิงมีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ ชายมากกว่า เพศหญิง

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวนพนักงาน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25	44	15.8
มากกว่า 25 แต่ไม่เกิน 30	98	35.3
มากกว่า 30 แต่ไม่เกิน 35	97	34.9
มากกว่า 35	39	14.0
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุมากกว่า 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 อายุมากกว่า 30 ปี

แต่ไม่เกิน 35 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และ อายุมากกว่า 35 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14

สรุปได้ว่ากลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือ อายุมากกว่า 25 ปีแต่ไม่เกิน 30 ปี รองลงมาคือ อายุมากกว่า 30 ปีแต่ไม่เกิน 35 ปี อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	121	43.5
ปริญญาตรี	150	54.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.5
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรีตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
โสด	209	75.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	24.8
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท

ระยะเวลาปฏิบัติงาน(ปี)	จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	27	9.7
2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี	76	27.3
5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	29.9
10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี	72	25.9
มากกว่า 15 ปี	20	7.2
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี รองลงมาคือ 2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี 10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี น้อยกว่า 2 ปี และมากกว่า 15 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน (ปี)	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
พนักงานปฏิบัติการ	219	78.8
หัวหน้างาน	46	16.5
ผู้จัดการแผนก	13	4.7
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 ตำแหน่งหัวหน้างาน มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตำแหน่งผู้จัดการแผนก มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ รองลงมาคือ หัวหน้างาน และผู้จัดการแผนก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน จำแนกตามรายได้

รายได้(บาท)	จำนวนพนักงาน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000	20	7.2
15,000 แต่ไม่ถึง 20,000	45	16.2
20,000 แต่ไม่ถึง 25,000	69	24.8
25,000 แต่ไม่ถึง 30,000	88	31.7
30,000 แต่ไม่ถึง 35,000	39	14.0
35,000 บาทขึ้นไป	17	6.1
รวมพนักงาน	278	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และ 35,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท รองลงมา คือ 20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท 15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท 30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 บาท ต่ำกว่า 15,000 บาท และ 35,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์ แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ด้านการบริหารจัดการ	11.2	75	8.7	5.5		3.96	0.551	มาก	5
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	7.6	80.6	11.9			4.00	0.420	มาก	2
3.ด้านการมอบหมายงาน	22.7	55	22.3			4.00	0.638	มาก	3
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	20.2	62.2	17.6			3.97	0.512	มาก	4
5.ด้านความปลอดภัย	43.8	52.5	3.6			4.24	0.517	มาก	1
6.ด้านสถานที่ทำงาน	21.2	62.2	11.5	5.1		3.79	0.631	ปานกลาง	6
ความคาดหวังโดยรวม	5	81.7	13.3			3.99	0.436	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังโดยรวมในการทำงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริหารจัดการและด้านสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00, 3.97, 3.96 และ 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านการบริหารจัดการ

ความคาดหวังในการทำงานด้านการบริหารจัดการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและปรับเลื่อนตำแหน่งงาน	19.8	50.4	24.5	5.4		3.85	0.798	มาก	7
2. ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน	16.2	61.2	22.7			3.94	0.621	มาก	6

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการบริหารจัดการ									
3.โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	29.1	46.1	19.8	5		3.99	0.833	มาก	4
4.การจัดกิจกรรมสันทนาการ	13.3	45	32.7	5	5	3.58	0.946	มาก	11
5.โบนัส	68.3	30.6	0.7	0.4		4.67	0.508	มากที่สุด	1
6.ราคาและคุณภาพของอาหาร	27	63.7	9	0.4		4.17	0.588	มาก	2
7.รูปแบบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา	8.6	67.6	18.3	5.4		3.79	0.677	มาก	9
8.ความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ	12.6	64.4	17.6		5.4	3.79	0.863	มาก	10
9.การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	12.9	61.5	20.1	5.4		3.82	0.719	มาก	8
10.ความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน	27.3	51.4	15.8	5.4		4.01	0.816	มาก	3
11.การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	25.2	56.8	12.6		5.4	3.96	0.930	มาก	5
ความคาดหวังด้านการบริหารจัดการโดยรวม	11.2	74.8	8.6	5.4		3.96	0.501	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า โบนัส มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือ ราคาและคุณภาพของอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.17 ความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.99 การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ความยุติธรรมในการพิจารณาความดี

ความชอบ และปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.82 รูปแบบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.79 ความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และการจัดกิจกรรมสัมมนาการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)				Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด				
1.ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	9.4	71.9	18.7		3.91	0.522	มาก	6
2.คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	36.3	49.3	14.4		4.22	0.679	มาก	3
3.การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน	42.4	31.1	12.9	13.3	4.03	1.044	มาก	4
4.ความเหมาะสมและสะดวกในห้องทำงานและสถานที่ปฏิบัติงาน	13.3	47.5	34.5	4.7	3.97	0.609	มาก	5
5.สภาพแวดล้อมโดยรวม ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่น ละอองและความปลอดภัย	13.3	47.5	34.5	4.7	3.69	0.758	มาก	9
6.ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน	14.1	57.9	26.6	5.4	3.73	0.714	มาก	8
7.ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท	22.3	46.8	28.1	2.9	3.88	0.780	มาก	7
8.ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือน	62.9	36.3	0.7		4.62	0.500	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน									
9.สวัสดิการด้านที่พักอาศัย	37.1	56.1	6.8			4.30	0.591	มาก	2
10.โอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ	12.2	53.6	23.7	5.4	5	3.63	0.944	มาก	10
ความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม	7.6	80.5	11.9			4.00	0.420	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือสวัสดิการด้านที่พักอาศัย มีค่าเฉลี่ย 4.30 คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.22 การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ความเหมาะสมและสะดวกในห้องพักและสถานที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.88 ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 สภาพแวดล้อมโดยรวม ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่นละอองและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.69 และโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านการมอบหมายงาน

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการมอบหมายงาน									
1.ความสามารถในการอธิบายงานและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	29.9	52.9	17.3			4.13	0.676	มาก	1
2.การจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนเหมาะสม	29.1	48.6	16.9	5.4		4.01	0.824	มาก	2

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ด้านการมอบหมายงาน									
3.การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	19.8	45	35.5			3.85	0.727	มาก	3
ความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมโดยรวม	22.7	55	22.3			4.00	0.638	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านการมอบหมายงานอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า ความสามารถในการอธิบายงานและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือการจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.01 และการให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านการทำงานเป็นทีม

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	24.8	54.3	20.9			4.04	0.676	มาก	2
2.การยอมรับในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	30.6	45.3	24.1			4.06	0.738	มาก	1
3.เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	19.8	49.3	30.9			3.89	0.705	มาก	4
4.มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันของทีมอย่างชัดเจน	25.2	52.9	21.9			4.03	0.687	มาก	3
5.มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน	11.5	61.2	27.3			3.84	0.604	มาก	5
6. ความคาดหวังด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม	20.1	62.3	17.6			3.97	0.512	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านการทำงานเป็นที่มอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า การยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันในที่อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.89 และมีการยอมรับในการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ความคาดหวังในการทำงาน ด้านความปลอดภัย	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและ ประกันชีวิต	34.9	59.7	4.3	1.1	4.28	0.596	มาก	1	
2.คุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน	32	55	12.9		4.19	0.644	มาก	2	
ความคาดหวังด้านความปลอดภัยโดยรวม	43.9	52.5	3.6		4.24	0.507	มาก		

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านความปลอดภัยอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลและประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือคุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล เมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านสถานที่ทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ	10.4	65.8	18	5.4	0.4	3.81	0.705	มาก	1
2.ความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน	12.6	57.6	24.8	5		3.78	0.726	มาก	2
ความคาดหวังด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	21.2	62.3	11.5	5		3.79	0.721	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานมีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงานอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล เมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล เมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายด้านและภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ด้านการบริหารจัดการ	3.5	30.2	50.8	15.5		3.22	0.733	ปานกลาง	6
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	9	46.5	33.3	11.7		3.46	0.756	ปานกลาง	4
3.ด้านการมอบหมายงาน	7.6	54.4	38.1	9		3.52	0.666	มาก	3
4.ด้านการทำงานเป็นทีม		61.2	38.8			3.62	0.464	มาก	2
5.ด้านความปลอดภัย	27.4	54.3	15.1	3.2		3.88	0.712	มาก	1
6.ด้านสถานที่ทำงาน	6.1	51.1	27.7	15.1		3.28	0.785	ปานกลาง	5
ความพึงพอใจโดยรวม	23.3	53.6	23.7	5.4		3.50	0.494	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมอบหมายงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน และด้านการบริหารจัดการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.52, 3.46, 3.28 และ 3.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน	10.8	31.7	37.4	20.1		3.33	0.918	ปานกลาง	2
2.ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน	10.8	29.5	36.3	22.3	1.1	3.27	0.962	ปานกลาง	6
3.โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	19.8	27	44.6	5	4.3	3.51	0.997	มาก	1
4.การจัดกิจกรรมสัมมนาการ	8.6	17.6	38.7	29.9	6.1	2.93	1.301	น้อย	11
5.โบนัส	5.4	26.3	35.5	22.3	10.8	2.93	1.064	น้อย	10
6.ราคาและคุณภาพของอาหาร	6.1	16.2	58.6	19.1		3.09	0.768	ปานกลาง	9
7.รูปแบบการบริหารและการปกครองของผู้บังคับบัญชา	3.2	34.2	46	16.5		3.24	0.762	ปานกลาง	7
8.มีความยุติธรรมและมีหลัก การในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ	2.2	37.4	41	15.1	4.3	3.18	0.869	ปานกลาง	8
9.การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	11.5	32.4	32.4	23.7		3.32	0.962	ปานกลาง	4
10.ความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน	9.7	32.7	37.1	20.5		3.32	0.908	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
11.การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	6.1	36.3	41.4	11.9	4.3	3.28	0.907	ปานกลาง	5
ความพึงพอใจ ด้านการบริหารจัดการโดยรวม	3.6	30.2	50.8	15.5		3.22	0.733	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.51 รองลงมาคือ ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 ความเป็นกันเองรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 3.32 การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย 3.32 การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.28 ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.27 มีความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.24 มีความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.18 ราคาและคุณภาพของอาหาร มีค่าเฉลี่ย 3.09 โบนัส มีค่าเฉลี่ย 2.93 และการจัดกิจกรรมสันทนาการ มีค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	15.1	40.6	33.1	11.2		3.60	0.877	มาก	3
2.คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	22.3	18.8	23.7	25.9	8.3	3.22	1.280	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3.การส่งเสริมสนับสนุนให้ ได้รับการฝึกอบรมและการ ศึกษาดูงาน	20.5	21.6	44.2	9.7	4	3.45	1.046	ปานกลาง	7
4.ความเหมาะสมและสะดวก ในห้องทำงานและสถานที่ ปฏิบัติงาน	12.6	42.1	32.7	5.8	6.8	3.48	1.015	ปานกลาง	6
5.สภาพแวดล้อมโดยรวมที่ ทางบริษัทจัดให้ได้แก่ ความ สะอาด เสียง อุณหภูมิในการ ฝุ่นละอองและความปลอดภัย	8.4	52.9	28.4	11.9		3.55	0.790	มาก	4
6.ความเพียงพอต่อวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆที่ใช้ ในสำนักงาน	33.5	29.9	19.4	17.3		3.79	1.087	มาก	2
7.ระบบการรักษาความ ปลอดภัยในบริษัท	20.9	49.6	23.7	3.6	2.2	3.83	0.872	มาก	1
8.ระดับเงินเดือนและ โครงสร้างเงินเดือน	15.5	29.1	47.1	8.3		3.52	0.853	มาก	5
9.สวัสดิการด้านที่พักอาศัย	10.8	23.6	33.1	17.6	7.6	3.29	1.192	ปานกลาง	8
10.โอกาสร่วมกิจกรรม พบปะ สังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน นอกเหนือเวลาปฏิบัติงานปกติ	26.3	46.8	19.4	7.6		2.92	0.869	น้อย	10
ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานโดยรวม	9	46	33.3	11.7		3.46	0.756	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ ความเพียงพอต่อวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.60 สภาพแวดล้อมโดยรวมที่ทางบริษัทจัดให้ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการฝุ่นละอองและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.55 ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ความเหมาะสมและสะดวกในห้องทำงานและสถานที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.48 การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน มีค่าเฉลี่ย 3.45

สวัสดิการด้านที่พักอาศัย มีค่าเฉลี่ย 3.29 คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.22 และโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน นอกเหนือเวลาปฏิบัติงานปกติ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านการมอบหมายงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ความสามารถในการอธิบายงานและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา	12.6	43.9	31.3	12.2		3.57	0.863	มาก	2
2.การจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนและเหมาะสม	11.9	31.7	42.1	14.4		3.41	0.877	ปานกลาง	3
3.การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	4	52.9	39.9	3.2		3.58	0.624	มาก	1
ความพึงพอใจด้านการมอบหมายงานโดยรวม	7.6	45.4	38.1	9		3.52	0.666	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือ ความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.57 และการจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านการทำงานเป็นทีม

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	5.8	53.6	40.6			3.65	0.586	มาก	2
2.การยอมรับในด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	5.4	65.1	29.5			3.76	0.540	มาก	1
3.เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	2.2	44.2	50.4	3.2		3.45	0.598	มาก	5
4.มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันของทีมอย่างชัดเจน	8.6	45	44.2	2.2		3.60	0.676	มาก	4
5.มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน	15.5	39.9	35.6	9		3.62	0.853	มาก	3
ความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมโดยรวม		61.1	38.9			3.62	0.464	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า การยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันของทีมอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.60 และเมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านความปลอดภัย

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความปลอดภัย	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประกันชีวิต	25.2	56.5	15.1	3.2		4.04	0.730	มาก	1
2.คุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน	19.4	41	33.1	6.5		3.73	0.846	มาก	2
ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยโดยรวม	27.4	54.3	15.1	3.2		3.88	0.712	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประกันชีวิต มีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ คุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านสถานที่ทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสถานที่ทำงาน	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					Mean	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ	5.8	48.6	26.3	16.5	2.9	3.38	0.926	ปานกลาง	1
2.ความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหาร และสถานที่พักผ่อน	6.1	31.7	36.3	25.9		3.18	0.889	ปานกลาง	2
ความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	6.1	51.1	27.7	15.1		3.28	0.785	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามลำดับพบว่า ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมาคือ ความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ชาย	206	3.86	0.595	-7.897	0.000*
	หญิง	72	4.25	0.222		
	รวม	278				
2.ด้านสภาพแวดล้อม	ชาย	206	3.92	0.442	-7.952	0.000*
	หญิง	72	4.23	0.220		
	รวม	278				
3.ด้านการมอบหมายงาน	ชาย	206	3.82	0.601	-8.817	0.059
	หญิง	72	4.50	0.441		
	รวม	278				
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ชาย	206	3.84	0.518	-10.952	0.000*
	หญิง	72	4.34	0.238		
	รวม	278				
5.ด้านความปลอดภัย	ชาย	206	4.21	0.471	-1.429	0.047*
	หญิง	72	4.32	0.595		
	รวม	278				
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ชาย	206	3.71	0.690	-5.199	0.000*
	หญิง	72	4.03	0.324		
	รวม	278				
ความคาดหวังในการทำงาน จำแนกตามเพศโดยรวม	ชาย	206	3.89	0.444	-9.518	0.000*
	หญิง	72	4.28	0.223		
	รวม	278				

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความคาดหวังของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสถานที่ทำงาน ซึ่งทั้งหมดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความหวังในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านสถานที่ทำงาน และด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการมอบหมายงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	อายุ	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.15	0.301	2.578	0.054
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.95	0.584		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.88	0.596		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.98	0.533		
	Total	278	3.96	0.551		
2.ด้านสภาพแวดล้อม	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.13	0.255	2.280	0.080
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.97	0.561		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.95	0.624		
	35 ปีขึ้นไป	39	4.05	0.280		
	Total	278	4.00	0.522		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	อายุ	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
3.ด้านการมอบหมายงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.26	0.366	3.720	0.012*
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	4.00	0.637		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.88	0.681		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.98	0.701		
	Total	278	4.00	0.638		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.18	0.391	4.544	0.004*
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.99	0.467		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.94	0.549		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.78	0.569		
	Total	278	3.97	0.512		
5.ด้านความปลอดภัย	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.15	0.477	3.165	0.025*
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	4.16	0.511		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	4.29	0.504		
	35 ปีขึ้นไป	39	4.41	0.498		
	Total	278	4.24	0.507		
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.00	0.482	3.475	0.017*
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.85	0.679		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.71	0.581		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.62	0.711		
	Total	278	3.79	0.631		
ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุโดยรวม	ต่ำกว่า 25 ปี	44	4.14	0.222	2.337	0.074
25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.99	0.455			
30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.94	0.459			
35 ปีขึ้นไป	39	3.97	0.466			
Total	278	3.99	0.533			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.074 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 และ 0.080 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และ

ปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012, 0.004, 0.025 และ 0.017 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามอายุ

ด้านการมอบหมายงาน	อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี - 30 ปี	30 ปี - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
อายุ (ปี)	Mean	4.26	4.00	3.88	3.98
ต่ำกว่า 25 ปี	4.26	-	-0.260 (0.025*)	-0.380 (0.001*)	-0.270 (0.048*)
25 ปี - 30 ปี	4.00	-	-	0.120 (0.171)	0.020 (0.886)
30 ปี - 35 ปี	3.88	-	-	-	0.110 (0.327)
มากกว่า 35 ปี	3.98	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของพนักงานด้านการมอบหมายงานจำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปี ถึง 35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.260, 0.380 และ 0.270 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025, 0.001 และ 0.048 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ

ด้านการทำงานเป็นทีม	อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี - 30 ปี	30 ปี - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
อายุ (ปี)	Mean	4.18	3.99	3.94	3.78
ต่ำกว่า 25 ปี	4.18	-	-0.190 (0.043*)	-0.240 (0.001*)	-0.400 (0.000*)
25 ปี - 30 ปี	3.99	-	-	0.050 (0.473)	-0.210 (0.026*)
30 ปี - 35 ปี	3.94	-	-	-	0.160 (0.092)
มากกว่า 35 ปี	3.78	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคาดหวังด้านการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปี ถึง 35 ปี และผู้ตอบ
แบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.190, 0.240 และ 0.400 โดยมีค่า
Sig. เท่ากับ 0.043, 0.010 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี มีความคาดหวังด้านการทำงานเป็นทีมน้อยกว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.210 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ
0.026

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

ด้านความปลอดภัย	อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี - 30 ปี	30 ปี - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
อายุ (ปี)	Mean	4.15	4.16	4.29	4.41
ต่ำกว่า 25 ปี	4.15	-	0.010 (0.909)	0.130 (0.123)	-0.260 (0.018*)
25 ปี - 30 ปี	4.16	-	-	0.130 (0.070)	-0.250 (0.008*)
30 ปี - 35 ปี	4.29	-	-	-	0.120 (0.202)
มากกว่า 35 ปี	4.41	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของพนักงานด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.260 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.018

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามอายุ

ด้านสถานที่ทำงาน	อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี - 30 ปี	30 ปี - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
อายุ (ปี)	Mean	4.00	3.85	3.71	3.62
ต่ำกว่า 25 ปี	4.00	-	0.015 (0.177)	-0.290 (0.011*)	-0.380 (0.025*)
25 ปี - 30 ปี	3.85	-	-	0.140 (0.130)	0.230 (0.051)
30 ปี - 35 ปี	3.71	-	-	-	0.100 (0.417)
มากกว่า 35 ปี	3.62	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความคาดหวังของพนักงานด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปี ถึง 35 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.290 และ 0.380 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 และ 0.025 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ปวส	121	3.73	0.676	22.406	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	4.15	0.542		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.00	0.767		
	Total	278	3.96	0.664		
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ปวส	121	3.88	0.440	8.541	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	4.08	0.384		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.13	0.377		
	Total	278	4.00	0.420		
3.ด้านการมอบหมายงาน	ปวส	121	3.70	0.562	27.586	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	4.23	0.605		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.10	0.499		
	Total	278	4.00	0.538		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ปวส	121	3.71	0.458	36.435	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	4.18	0.456		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.11	0.430		
	Total	278	3.97	0.512		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
5.ด้านความปลอดภัย	ปวส	121	4.07	0.422	12.029	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	4.37	0.536		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.29	0.488		
	Total	278	4.24	0.507		
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ปวส	121	3.59	0.742	11.714	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.95	0.477		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.86	0.556		
	Total	278	3.79	0.631		
ความคาดหวังในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม	ปวส	121	3.59	0.742	31.517	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.95	0.477		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.86	0.556		
	Total	278	3.79	0.631		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน ทั้งหมดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวัง ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.73	4.15	4.00
ปวส	3.73	-	-0.420 (0.000*)	0.270 (0.173)
ปริญญาตรี	4.15	-	-	0.150 (0.460)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความคาดหวังของพนักงานด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.420 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.88	4.08	4.13
ปวส	3.88	-	-0.200 (0.000*)	0.250 (0.123)
ปริญญาตรี	4.08	-	-	0.040 (0.781)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.13	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความคาดหวังของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.200 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการมอบหมายงาน	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.07	4.23	4.10
ปวส	3.70	-	-0.530 (0.000*)	0.400 (0.083)
ปริญญาตรี	4.23	-	-	0.130 (0.555)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.10	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.530 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.71	4.18	4.11
ปวส	3.71	-	-0.470 (0.000*)	-0.410 (0.023*)
ปริญญาตรี	4.18	-	-	0.070 (0.704)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.11	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.470 และ 0.410 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.023 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความปลอดภัย	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	4.07	4.37	4.29
ปวส	4.07	-	-0.290 (0.000*)	0.210 (0.267)
ปริญญาตรี	4.37	-	-	0.080 (0.669)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.29	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความคาดหวังของพนักงานด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.290 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่ทำงาน	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.59	3.95	3.86
ปวส	3.59	-	-0.360 (0.000*)	0.270 (0.261)
ปริญญาตรี	3.95	-	-	0.090 (0.693)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.86	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความคาดหวังของพนักงานด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.360 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

สมมติฐานที่ 1.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	สถานภาพ	N	\bar{X}	SD.	T	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	โสด	209	3.97	0.492	0.536	0.000*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.92	0.705		
	รวม	278				
2.ด้านสภาพแวดล้อม	โสด	209	4.01	0.382	0.639	0.002*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.97	0.520		
	รวม	278				
3.ด้านการมอบหมายงาน	โสด	209	4.01	0.587	0.569	0.001*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.95	0.774		
	รวม	278				
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	โสด	209	3.98	0.514	0.478	0.747
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.95	0.508		
	รวม	278				
5.ด้านความปลอดภัย	โสด	209	4.18	0.503	-3.089	0.924
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	4.40	0.489		
	รวม	278				
6.ด้านสถานที่ทำงาน	โสด	209	3.83	0.604	1.567	0.545
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.69	0.702		
	รวม	278				
ความคาดหวังในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพโดยรวม	โสด	209	4.00	0.404	0.262	0.047*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.98	0.515		
	รวม	278				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในความคาดหวังของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการมอบหมายงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.002 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการมอบหมายงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.747 0.924 และ 0.545 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน
จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	น้อยกว่า 2ปี	27	4.24	0.216	2.568	0.038*
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	3.90	0.624		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.94	0.553		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	3.91	0.571		
	15ปีขึ้นไป	20	4.11	0.361		
	Total	278	3.96	0.551		
2.ด้านสภาพแวดล้อม	น้อยกว่า 2ปี	27	4.19	0.225	4.160	0.003*
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	3.94	0.464		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.91	0.436		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	4.03	0.413		
	15ปีขึ้นไป	20	4.20	0.213		
	Total	278	4.00	0.420		
3.ด้านการมอบหมายงาน	น้อยกว่า 2ปี	27	4.31	0.369	1.852	0.119
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	3.97	0.630		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.97	0.680		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	3.94	0.674		
	15ปีขึ้นไป	20	3.95	0.575		
	Total	278	4.00	0.638		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	น้อยกว่า 2ปี	27	4.31	0.320	3.985	0.004*
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	3.92	0.477		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.99	0.563		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	3.93	0.494		
	15ปีขึ้นไป	20	3.81	0.537		
	Total	278	3.97	0.512		
5.ด้านความปลอดภัย	น้อยกว่า 2ปี	27	4.22	0.487	0.540	0.706
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	4.20	0.511		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	4.22	0.542		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	4.31	0.448		
	15ปีขึ้นไป	20	4.20	0.594		
	Total	278	4.24	0.507		

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
6.ด้านสถานที่ทำงาน	น้อยกว่า 2ปี	27	3.94	0.446	1.090	0.362
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	3.82	0.751		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.78	0.525		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	3.69	0.679		
	15ปีขึ้นไป	20	3.90	0.553		
	Total	278	3.79	0.631		
ความคาดหวังในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงานโดยรวม	น้อยกว่า 2ปี	27	4.20	0.210	1.882	0.114
	2ปีแต่ไม่ถึง 5ปี	76	3.96	0.463		
	5ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.97	0.425		
	10ปีแต่ไม่ถึง 15ปี	72	3.97	0.469		
	15ปีขึ้นไป	20	4.03	0.393		
	Total	278	3.99	0.433		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.114 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการมอบหมายงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.119, 0.706 และ 0.362 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านความปลอดภัยและด้านสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.038, 0.003 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการทำงานเป็นทีม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท

ด้านการบริหารจัดการ	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	4.24	3.90	3.94	3.91	4.11
น้อยกว่า 2 ปี	4.24	-	-0.340 (0.006*)	-0.290 (0.016*)	-0.330 (0.008*)	0.130 (0.432)
2 ปี-5 ปี	3.90	-	-	0.050 (0.595)	0.010 (0.917)	0.210 (0.121)
5 ปี-10 ปี	3.94	-	-	-	0.040 (0.088)	0.170 (0.136)
10 ปี-15 ปี	3.91	-	-	-	-	0.200 (0.140)
มากกว่า 15 ปี	4.11	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัทพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี และปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.340, 0.290 และ 0.330 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.016 และ 0.008

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	4.19	3.94	3.91	4.03	4.20
น้อยกว่า 2 ปี	4.19	-	-0.250 (0.006*)	-0.280 (0.002*)	0.160 (0.081)	0.010 (0.951)
2 ปี-5 ปี	3.94	-	-	0.030 (0.661)	0.090 (0.179)	-0.260 (0.012*)
5 ปี-10 ปี	3.91	-	-	-	0.120 (0.071)	-0.290 (0.005*)
10 ปี-15 ปี	4.03	-	-	-	-	0.170 (0.104)
มากกว่า 15 ปี	4.20	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัทพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี และปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250 และ 0.280 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ 0.002

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.120 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.290 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	4.31	3.92	3.99	3.93	3.81
น้อยกว่า 2 ปี	4.31	-	0.390 (0.001*)	0.320 (0.004*)	0.580 (0.001*)	0.500 (0.001*)
2 ปี-5 ปี	3.92	-	-	-0.070 (0.366)	-0.010 (0.883)	0.110 (0.390)
5 ปี-10 ปี	3.99	-	-	-	0.060 (0.459)	0.180 (0.149)
10 ปี-15 ปี	3.93	-	-	-	-	0.120 (0.342)
มากกว่า 15 ปี	3.81	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัทพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีความคาดหวังด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี

ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปี ถึง 15 ปี และปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.390, 0.320, 0.580 และ 0.500 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.004, 0.001 และ 0.001

สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.91	0.573	6.031	0.003*
	หัวหน้างาน	46	4.08	0.434		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.38	0.232		
	Total	278	3.96	0.551		
2.ด้านสภาพแวดล้อม	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.96	0.434	7.435	0.001*
	หัวหน้างาน	46	4.08	0.327		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.38	0.183		
	Total	278	4.00	0.420		
3.ด้านการมอบหมายงาน	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.93	0.642	5.534	0.004*
	หัวหน้างาน	46	4.20	0.611		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.33	0.385		
	Total	278	4.00	0.638		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.93	0.509	3.481	0.032*
	หัวหน้างาน	46	4.11	0.533		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.18	0.351		
	Total	278	3.97	0.512		
5.ด้านความปลอดภัย	พนักงานปฏิบัติการ	219	4.20	0.496	5.597	0.004*
	หัวหน้างาน	46	4.30	0.542		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.65	0.376		
	Total	278	4.24	0.507		

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
6.ด้านสถานที่ทำงาน	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.75	0.654	3.826	0.023*
	หัวหน้างาน	46	3.89	0.547		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.19	0.253		
	Total	278	3.79	0.631		
ความคาดหวังในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานโดยรวม	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.95	0.436	7.865	0.000*
	หัวหน้างาน	46	4.11	0.400		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.35	0.201		
	Total	278	3.99	0.433		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.001, 0.004, 0.032, 0.004 และ 0.230 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านการบริหารจัดการ	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.91	4.08	4.38
พนักงานปฏิบัติการ	3.91	-	-0.170 (0.056)	-0.470 (0.002*)
หัวหน้างาน	4.08	-	-	-0.310 (0.073)
ผู้จัดการแผนก	4.38	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.470 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.96	4.08	4.38
พนักงานปฏิบัติการ	3.96	-	-0.120 (0.073)	-0.420 (0.000*)
หัวหน้างาน	4.08	-	-	-0.310 (0.001*)
ผู้จัดการแผนก	4.38	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.420 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.300 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านการมอบหมายงาน	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.93	4.20	4.33
พนักงานปฏิบัติการ	3.93	-	-0.270 (0.008*)	-0.400 (0.026*)
หัวหน้างาน	4.20	-	-	-0.130 (0.509)
ผู้จัดการแผนก	4.33	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.270 และ 0.400 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 และ 0.026 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.93	4.11	4.18
พนักงานปฏิบัติการ	3.93	-	-0.180 (0.033*)	-0.250 (0.083)
หัวหน้างาน	4.11	-	-	-0.800 (0.643)
ผู้จัดการแผนก	4.18	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีความคาดหวังด้านการทำงานเป็นทีมต่ำกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.180 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความปลอดภัย	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	4.20	4.30	4.65
พนักงานปฏิบัติการ	4.20	-	-0.110 (0.193)	-0.460 (0.002*)
หัวหน้างาน	4.30	-	-	-0.350 (0.027*)
ผู้จัดการแผนก	4.65	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความคาดหวังของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.460 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027

ตารางที่ 4.46 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านสถานที่ทำงาน	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.75	3.89	4.19
พนักงานปฏิบัติการ	3.75	-	-0.140 (0.154)	-0.450 (0.013*)
หัวหน้างาน	3.89	-	-	-0.300 (0.126)
ผู้จัดการแผนก	4.19	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีความคาดหวังด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.450 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013

สมมติฐานที่ 1.7 รายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามรายได้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	รายได้	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
1. ด้านการบริหารจัดการ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	4.30	0.219	6.292	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	4.02	0.411		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.75	0.807		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.93	0.464		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.97	0.300		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.37	0.206		
	Total	278	3.96	0.551		
2. ด้านสภาพแวดล้อม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	4.22	0.154	6.207	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.95	0.418		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.81	0.582		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	4.02	0.384		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	4.13	0.202		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.22	0.201		
	Total	278	4.00	0.420		
3. ด้านการมอบหมายงาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	4.22	0.163	10.119	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	4.16	0.576		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.67	0.707		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	4.06	0.598		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.85	0.561		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.63	0.423		
	Total	278	4.00	0.638		

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	รายได้	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
4. ด้านการทำงานเป็นทีม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	4.40	0.343	7.687	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	4.04	0.421		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.81	0.531		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.98	0.458		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.80	0.616		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.33	0.316		
	Total	278	3.97	0.512		
5. ด้านความปลอดภัย	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.90	0.700	5.183	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	4.22	0.407		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	4.31	0.486		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	4.21	0.413		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	4.17	0.589		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.68	0.529		
	Total	278	4.24	0.507		
6. ด้านสถานที่ทำงาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.90	0.503	6.121	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.93	0.550		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.51	0.774		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.94	0.579		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.62	0.493		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.06	0.348		
	Total	278	3.79	0.631		
ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้โดยรวม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	4.16	0.178	6.954	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	4.05	0.380		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.81	0.549		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	4.02	0.385		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.92	0.380		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.38	0.170		
	Total	278	3.99	0.433		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังของพนักงาน จำแนกตามรายได้ โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน ซึ่งทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความคาดหวัง ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Significant Difference)

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามรายได้

ด้านการบริหารจัดการ	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	4.30	4.02	3.75	3.93	3.97	3.97
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.30	-	0.280 (0.049*)	0.560 (0.000*)	0.370 (0.005*)	0.330 (0.023*)	-0.070 (0.688)
15,000 ถึง 20,000 บาท	4.02	-	-	0.280 (0.006*)	0.090 (0.339)	0.050 (0.665)	-0.350 (0.020*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.75	-	-	-	-0.190 (0.029*)	-0.230 (0.031*)	-0.630 (0.000*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.93	-	-	-	-	-0.040 (0.675)	-0.440 (0.002*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.97	-	-	-	-	-	-0.400 (0.009*)
มากกว่า 35,000 บาท	3.97	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท และรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.280, 0.560, 0.370 และ 0.330 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049, 0.000, 0.005 และ 0.023 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.280 และ 0.350 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 และ 0.020 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.190 0.230 และ 0.630 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.029, 0.031 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.440 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.400 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	4.22	3.95	3.81	4.02	4.13	4.22
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.22	-	0.270 (0.014*)	0.410 (0.000*)	0.200 (0.043*)	0.090 (0.394)	-0.000 (0.986)
15,000 ถึง 20,000 บาท	3.95	-	-	0.140 (0.064)	-0.060 (0.379)	-0.070 (0.051)	-0.260 (0.021*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.81	-	-	-	-0.210 (0.001*)	-0.320 (0.000*)	-0.410 (0.000*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	4.02	-	-	-	-	-0.110 (0.165)	-0.200 (0.062)
30,000 ถึง 35,000 บาท	4.13	-	-	-	-	-	-0.090 (0.431)
มากกว่า 35,000 บาท	4.22	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท และรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.270, 0.410 และ 0.200 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014, 0.000 และ 0.043 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.260 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.021

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.210, 0.320 และ 0.410 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความคาดหวังด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.440 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ตารางที่ 4.50 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน

ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามรายได้

ด้านการมอบหมายงาน	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	4.22	4.16	3.67	4.06	3.85	4.63
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.22	-	0.060 (0.701)	0.550 (0.000*)	0.150 (0.299)	0.370 (0.023*)	-0.410 (0.036*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	4.16	-	-	0.490 (0.000*)	0.090 (0.401)	0.310 (0.017*)	-0.470 (0.005*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.67	-	-	-	-0.400 (0.000*)	-0.180 (0.131)	-0.960 (0.000*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	4.06	-	-	-	-	0.220 (0.056)	-0.560 (0.000*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.85	-	-	-	-	-	-0.780 (0.000*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.63	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.550, 0.370 และ 0.410 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.023 และ 0.036 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.490, 0.310 และ 0.470 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.017 และ 0.005 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.400 และ 0.960 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.560 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.780 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.51 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้

ด้านการทำงานเป็นทีม	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	4.40	4.04	3.81	3.98	3.80	4.33
น้อยกว่า 15,000 บาท	4.40	-	0.360 (0.000*)	0.590 (0.000*)	0.430 (0.000*)	0.600 (0.000*)	0.070 (0.658)
15,000 ถึง 20,000 บาท	4.04	-	-	0.230 (0.014*)	0.060 (0.479)	0.240 (0.024*)	-0.290 (0.036*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.81	-	-	-	-0.170 (0.034*)	0.010 (0.131)	-0.520 (0.000*)

ตารางที่ 4.51 (ต่อ)

ด้านการงานเป็นทีม	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	4.40	4.04	3.81	3.98	3.80	4.33
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.98	-	-	-	-	0.180 (0.058)	-0.350 (0.000*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.80	-	-	-	-	-	-0.530 (0.000*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.33	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงาน ด้านการงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคาดหวังด้านการงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท และรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.360, 0.590, 0.430 และ 0.600 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความคาดหวังด้านการงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.230, 0.240 และ 0.290 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014, 0.024 และ 0.036 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความคาดหวังด้านการงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.170 และ 0.520 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความคาดหวังด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.530 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.52 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้

ด้านความปลอดภัย	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.90	4.22	4.31	4.21	4.17	4.68
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.90	-	-0.320 (0.015*)	-0.410 (0.001*)	-0.310 (0.011*)	-0.270 (0.049*)	-0.780 (0.000*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	4.22	-	-	-0.090 (0.341)	0.010 (0.894)	0.060 (0.604)	-0.450 (0.001*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	4.31	-	-	-	-0.100 (0.199)	0.140 (0.140)	-0.360 (0.006*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	4.21	-	-	-	-	0.040 (0.644)	-0.470 (0.000*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	4.17	-	-	-	-	-	-0.510 (0.000*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.68	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคาดหวังของพนักงานด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคาดหวังด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้ มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.320, 0.410, 0.310, 0.270 และ 0.780 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015, 0.001, 0.011, 0.049 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความคาดหวังด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.450 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความคาดหวังด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.360 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.006

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความคาดหวังด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.470 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความคาดหวังด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.510 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.53 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของพนักงาน
ด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามรายได้

ด้านสถานที่ทำงาน	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.90	3.93	3.51	3.94	3.62	4.06
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.90	-	-0.030 (0.837)	0.390 (0.011*)	-0.040 (0.773)	0.280 (0.088)	-0.160 (0.426)
15,000 ถึง 20,000 บาท	3.93	-	-	0.430 (0.000*)	-0.010 (0.000*)	-0.320 (0.732)	-0.130 (0.001*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.51	-	-	-	-0.440 (0.000*)	-0.110 (0.372)	-0.550 (0.001*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.94	-	-	-	-	0.330 (0.005*)	-0.120 (0.471)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.62	-	-	-	-	-	-0.440 (0.012*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.06	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความคาดหวังของพนักงานด้านสถานที่ทำงาน จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.390 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท

ถึง 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.430, 0.010 และ 0.130 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.440 และ 0.550 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.330 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความคาดหวังด้านสถานที่ทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.440 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.54 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ชาย	206	3.15	0.741	-2.843	0.607
	หญิง	72	3.43	0.670		
	รวม	278				
2.ด้านสภาพแวดล้อม	ชาย	206	3.45	0.704	-0.459	0.003*
	หญิง	72	3.50	0.890		
	รวม	278				

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	เพศ	N	\bar{X}	SD	t	Sig.
3.ด้านการมอบหมายงาน	ชาย	206	3.44	0.698	-3.993	0.000*
	หญิง	72	3.75	0.505		
	รวม	278				
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ชาย	206	3.57	0.452	-2.993	0.128
	หญิง	72	3.76	0.474		
	รวม	278				
5.ด้านความปลอดภัย	ชาย	206	3.92	0.655	1.402	0.013*
	หญิง	72	3.77	0.847		
	รวม	278				
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ชาย	206	3.40	0.731	4.331	0.554
	หญิง	72	2.94	0.842		
	รวม	278				
ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศโดยรวม	ชาย	206	3.49	0.491	-0.552	0.554
	หญิง	72	3.52	0.505		
	รวม	278				

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าในความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.554 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการมอบหมายงานและด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.000 และ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการมอบหมายงานและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.607, 0.128 และ 0.554 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.55 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	อายุ	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.06	0.490	1.649	0.179
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.32	0.776		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.16	0.732		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.30	0.824		
	Total	278	3.22	0.733		
2.ด้านสภาพแวดล้อม	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.28	0.668	4.522	0.004*
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.45	0.791		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.41	0.741		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.84	0.687		
	Total	278	3.46	0.756		
3.ด้านการมอบหมายงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.49	0.554	0.372	0.774
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.49	0.751		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.52	0.623		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.62	0.673		
	Total	278	3.52	0.666		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.29	0.284	10.903	0.000*
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.61	0.452		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.74	0.424		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.67	0.579		
	Total	278	3.62	0.464		
5.ด้านความปลอดภัย	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.66	0.914	2.102	0.100
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.88	0.816		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.95	0.430		
	35 ปีขึ้นไป	39	4.00	0.707		
	Total	278	3.88	0.712		

ตารางที่ 4.55 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	อายุ	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.44	0.684	1.468	0.223
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.26	0.850		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.30	0.705		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.09	0.888		
	Total	278	3.28	0.785		
ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามอายุโดยรวม	ต่ำกว่า 25 ปี	44	3.37	0.406	1.455	0.227
	25 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี	98	3.50	0.581		
	30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี	97	3.52	0.412		
	35 ปีขึ้นไป	39	3.59	0.522		
	Total	278	3.50	0.494		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.227 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมอบหมายงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.170, 0.774, 0.100 และ 0.223 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ ด้านการมอบหมายงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.56 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี - 30 ปี	30 ปี - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
อายุ (ปี)	Mean	3.28	3.45	3.41	3.84
ต่ำกว่า 25 ปี	3.28	-	0.170 (0.195)	0.140 (0.305)	-0.570 (0.001*)
25 ปี - 30 ปี	3.45	-	-	0.040 (0.731)	-0.390 (0.005*)
30 ปี - 35 ปี	3.41	-	-	-	-0.430 (0.002*)
มากกว่า 35 ปี	3.84	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.570 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.390 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 ปี ถึง 35 ปี มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.430 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ตารางที่ 4.57 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ

ด้านการทำงานเป็นทีม	อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 25 ปี	25 ปี - 30 ปี	30 ปี - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
อายุ (ปี)	Mean	3.29	3.61	3.74	3.67
ต่ำกว่า 25 ปี	3.29	-	-0.320 (0.000*)	-0.450 (0.000*)	-0.380 (0.000*)
25 ปี - 30 ปี	3.61	-	-	-0.130 (0.041*)	-0.060 (0.492)
30 ปี - 35 ปี	3.74	-	-	-	0.070 (0.381)
มากกว่า 35 ปี	3.67	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี อายุ 30 ปี ถึง 35 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.320, 0.450 และ 0.380 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25 ปี ถึง 30 ปี มีความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีมน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30 ปี ถึง 35 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.130 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.041

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.58 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	SD	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ปวส	121	2.93	0.705	19.406	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.44	0.672		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.59	0.738		
	Total	278	3.22	0.733		
2.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ปวส	121	3.36	0.726	2.250	0.107
	ระดับปริญญาตรี	150	3.54	0.780		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.71	0.752		
	Total	278	3.46	0.756		
3.ด้านการมอบหมายงาน	ปวส	121	3.26	0.700	17.437	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.71	0.574		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.81	0.424		
	Total	278	3.52	0.666		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ปวส	121	3.53	0.493	4.959	0.008*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.67	0.472		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.94	0.486		
	Total	278	3.62	0.464		
5.ด้านความปลอดภัย	ปวส	121	3.74	0.636	4.618	0.011*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.99	0.751		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	4.07	0.732		
	Total	278	3.88	0.712		
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ปวส	121	3.28	0.704	0.036	0.965
	ระดับปริญญาตรี	150	3.28	0.856		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.36	0.556		
	Total	278	3.28	0.785		
ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวม	ปวส	121	3.35	0.472	10.463	0.000*
	ระดับปริญญาตรี	150	3.60	0.483		
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	3.75	0.448		
	Total	278	3.50	0.494		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1

แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ เท่ากับ 0.107 และ 0.965 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านสถานที่ทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัย ทั้งหมดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.080 และ 0.011 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.59 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน

ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	2.93	3.44	3.58
ปวส	2.93	-	-0.510 (0.000*)	0.660 (0.015*)
ปริญญาตรี	3.44	-	-	-0.150 (0.578)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.58	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.510 และ 0.660 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.015 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการมอบหมายงาน	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.26	3.71	3.81
ปวส	3.26	-	-0.440 (0.000*)	-0.550 (0.027*)
ปริญญาตรี	3.71	-	-	-0.100 (0.680)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.81	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความพึงพอใจด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.440 และ 0.550 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.027 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.53	3.67	3.94
ปวส	3.53	-	-0.140 (0.013*)	-0.410 (0.021*)
ปริญญาตรี	3.67	-	-	-0.270 (0.125)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.94	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับ

ปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.140 และ 0.410 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 และ 0.021 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านความปลอดภัย	ระดับ	ปวส	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับ	Mean	3.74	3.99	4.07
ปวส	3.74	-	-0.250 (0.003*)	-0.330 (0.226)
ปริญญาตรี	3.99	-	-	-0.080 (0.774)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.07	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.00

สมมติฐานที่ 2.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	สถานภาพ	N	\bar{X}	SD.	t	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	โสด	209	3.19	0.492	-1.024	0.074
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.30	0.705		
	รวม	278				
2.ด้านสภาพแวดล้อม	โสด	209	3.43	0.382	-1.387	0.194
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.57	0.520		
	รวม	278				

ตารางที่ 4.63 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ	สถานภาพ	N	\bar{X}	SD.	t	Sig.
3.ด้านการมอบหมายงาน	โสด	209	3.45	0.587	-3.582	0.002*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.73	0.774		
	รวม	278				
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	โสด	209	3.55	0.514	-5.116	0.000*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.83	0.508		
	รวม	278				
5.ด้านความปลอดภัย	โสด	209	3.82	0.503	-3.559	0.000*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	4.09	0.489		
	รวม	278				
6.ด้านสถานที่ทำงาน	โสด	209	3.32	0.604	1.207	0.000*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.17	0.702		
	รวม	278				
ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพโดยรวม	โสด	209	3.36	0.404	-2.494	0.037*
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	3.61	0.515		
	รวม	278				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.074 และ 0.194 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการและด้านสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน

จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.06	0.498	0.539	0.797
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.20	0.787		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.21	0.667		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.29	0.895		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.29	0.797		
	Total	278	3.22	0.733		
2.ด้านสภาพแวดล้อม	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.14	0.693	4.163	0.003*
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.34	0.847		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.45	0.711		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.64	0.714		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.83	0.516		
	Total	278	3.46	0.756		
3.ด้านการมอบหมายงาน	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.40	0.614	2.128	0.078
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.37	0.749		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.56	0.627		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.66	0.620		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.57	0.641		
	Total	278	3.52	0.666		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.18	0.224	9.816	0.000*
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.54	0.443		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.70	0.443		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.75	0.465		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.65	0.502		
	Total	278	3.62	0.464		

ตารางที่ 4.64 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
5.ด้านความปลอดภัย	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.52	0.975	2.894	0.023*
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.80	0.872		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.99	0.497		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.97	0.599		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.93	0.613		
	Total	278	3.88	0.712		
6.ด้านสถานที่ทำงาน	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.19	0.667	0.487	0.745
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.29	0.818		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.33	0.802		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.21	0.817		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.43	0.634		
	Total	278	3.28	0.785		
ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงานโดยรวม	น้อยกว่า 2 ปี	27	3.25	0.420	3.296	0.012*
	2 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	76	3.42	0.597		
	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	83	3.54	0.401		
	10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	72	3.59	0.466		
	15 ปีขึ้นไป	20	3.61	0.486		
	Total	278	3.50	0.494		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมอบหมายงานและด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.797, 0.078 และ 0.745 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมอบหมายงานและด้านสถานที่ทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003, 0.000 และ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ

สมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	3.14	3.34	3.45	3.64	3.83
น้อยกว่า 2 ปี	3.14	-	-0.190 (0.240)	-0.310 (0.063)	-0.500 (0.003*)	-0.690 (0.002*)
2 ปี-5 ปี	3.34	-	-	-0.110 (0.348)	-0.310 (0.012*)	0.110 (0.008*)
5 ปี-10 ปี	3.45	-	-	-	-0.200 (0.098)	-0.380 (0.038*)
10 ปี-15 ปี	3.64	-	-	-	-	-0.190 (0.318)
มากกว่า 15 ปี	3.83	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัทพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี พึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปี ถึง 15 ปี และปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.500 และ 0.690 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.002 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปี ถึง 15 ปี และที่ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.310 และ 0.490 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และ 0.008 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี พึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.380 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.038

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท

ด้านการทำงานเป็นทีม	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	3.18	3.54	3.70	3.75	3.65
น้อยกว่า 2 ปี	3.18	-	-0.370 (0.000*)	-0.520 (0.000*)	-0.570 (0.000*)	-0.470 (0.000*)
2 ปี-5 ปี	3.54	-	-	-0.150 (0.027*)	-0.210 (0.004*)	0.110 (0.339)
5 ปี-10 ปี	3.70	-	-	-	-0.050 (0.444)	0.050 (0.655)
10 ปี-15 ปี	3.75	-	-	-	-	0.100 (0.353)
มากกว่า 15 ปี	3.65	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัทพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปี ถึง 15 ปี และที่ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.370, 0.520, 0.570 และ 0.470 โดยทั้งหมดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปี ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี และที่ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปี ถึง 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150 และ 0.210 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.027 และ 0.004 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาที่การปฏิบัติงานในบริษัท

ด้านความปลอดภัย	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	3.52	3.80	3.99	3.97	3.93
น้อยกว่า 2 ปี	3.52	-	-0.280 (0.072)	-0.480 (0.002*)	-0.450 (0.005*)	-0.410 (0.051)
2 ปี-5 ปี	3.80	-	-	0.190 (0.087)	0.170 (0.143)	0.120 (0.489)

ตารางที่ 4.67 (ต่อ)

ด้านความปลอดภัย	ระยะเวลา	น้อยกว่า 2 ปี	2 ปี-5 ปี	5 ปี-10 ปี	10 ปี-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ระยะเวลา	Mean	3.52	3.80	3.99	3.97	3.93
5 ปี-10 ปี	3.99	-	-	-	0.020 (0.484)	0.070 (0.694)
10 ปี-15 ปี	3.97	-	-	-	-	0.050 (0.790)
มากกว่า 15 ปี	3.93	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปี ถึง 10 ปี และที่ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปี ถึง 15 ปี ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.480 และ 0.450 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.005 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.11	0.690	21.949	0.000*
	หัวหน้างาน	46	3.45	0.727		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.30	0.198		
	Total	278	3.22	0.733		
2.ด้านสภาพแวดล้อม	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.38	0.739	12.849	0.000*
	หัวหน้างาน	46	3.63	0.741		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.37	0.272		
	Total	278	3.46	0.756		

ตารางที่ 4.68 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	ตำแหน่งงาน	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
3.ด้านการมอบหมายงาน	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.43	0.666	10.864	0.000*
	หัวหน้างาน	46	3.75	0.598		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.13	0.320		
	Total	278	3.52	0.655		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.56	0.457	11.984	0.000*
	หัวหน้างาน	46	3.76	0.452		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.11	0.155		
	Total	278	3.62	0.464		
5.ด้านความปลอดภัย	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.82	0.732	6.233	0.000*
	หัวหน้างาน	46	4.05	0.598		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.42	0.344		
	Total	278	3.88	0.712		
6.ด้านสถานที่ทำงาน	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.25	0.753	2.345	0.098
	หัวหน้างาน	46	3.29	0.892		
	ผู้จัดการแผนก	13	3.73	0.832		
	Total	278	3.28	0.785		
ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานโดยรวม	พนักงานปฏิบัติการ	219	3.42	0.478	19.411	0.000*
	หัวหน้างาน	46	3.66	0.445		
	ผู้จัดการแผนก	13	4.18	0.206		
	Total	278	3.50	0.494		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน

ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านการบริหารจัดการ	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.11	3.45	3.30
พนักงานปฏิบัติการ	3.11	-	-0.340 (0.002*)	-1.200 (0.000*)
หัวหน้างาน	3.45	-	-	-0.850 (0.000*)
ผู้จัดการแผนก	3.30	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.340 และ 1.200 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.850 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.38	3.63	4.37
พนักงานปฏิบัติการ	3.38	-	-0.250 (0.035*)	-0.990 (0.000*)
หัวหน้างาน	3.63	-	-	-0.740 (0.001*)
ผู้จัดการแผนก	4.37	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250 และ 0.990 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.740 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านการมอบหมายงาน	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.43	3.75	4.13
พนักงานปฏิบัติการ	3.43	-	-0.320 (0.002*)	-0.700 (0.000*)
หัวหน้างาน	3.75	-	-	-0.370 (0.065)
ผู้จัดการแผนก	4.13	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งผู้จัดการแผนกด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.320 และ 0.700 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	3.93	4.11	4.18
พนักงานปฏิบัติการ	3.93	-	-0.200 (0.007*)	-0.550 (0.000*)
หัวหน้างาน	4.11	-	-	-0.350 (0.013*)
ผู้จัดการแผนก	4.18	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งผู้จัดการแผนกด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.200 และ 0.550 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013

ตารางที่ 4.73 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านความปลอดภัยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ด้านความปลอดภัย	ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก
ตำแหน่ง	Mean	4.20	4.30	4.65
พนักงานปฏิบัติการ	3.93	-	-0.240 (0.037*)	-0.610 (0.003*)
หัวหน้างาน	4.30	-	-	-0.370 (0.094)
ผู้จัดการแผนก	4.65	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งผู้จัดการแผนก ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.240 และ 0.610 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.037 และ 0.003 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.7 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มโดยระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	รายได้	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
1.ด้านการบริหารจัดการ	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.04	0.404	7.919	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.14	0.587		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	2.91	0.827		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.35	0.722		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.31	0.633		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	3.97	0.523		
	Total	278	3.22	0.733		

ตารางที่ 4.74 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	รายได้	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
2.ด้านสภาพแวดล้อม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.66	0.201	18.012	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	2.83	0.725		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.24	0.753		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.66	0.596		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.71	0.790		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.28	0.321		
	Total	278	3.46	0.756		
3.ด้านการมอบหมายงาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.57	0.593	11.381	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.04	0.723		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.40	0.694		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.69	0.585		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.58	0.451		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.18	0.336		
	Total	278	3.52	0.666		
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.06	0.094	17.696	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.31	0.312		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.78	0.408		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.68	0.414		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.70	0.602		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	3.94	0.197		
	Total	278	3.62	0.464		
5.ด้านความปลอดภัย	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.95	0.826	11.071	0.000*
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.31	0.996		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	4.04	0.443		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.95	0.605		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.81	0.592		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.50	0.306		
	Total	278	3.88	0.712		
6.ด้านสถานที่ทำงาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.33	0.245	1.242	0.290
	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.14	0.877		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.23	0.825		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.44	0.742		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.19	0.685		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	3.15	1.115		
	Total	278	3.28	0.785		

ตารางที่ 4.74 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	รายได้	N	\bar{X}	SD.	F-test	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	3.43	0.084	12.263	0.000*
จำแนกตามรายได้โดยรวม	15,000 บาท ถึง 20,000 บาท	45	3.13	0.589		
	20,000 บาท ถึง 25,000 บาท	69	3.43	0.465		
	25,000 บาท ถึง 30,000 บาท	88	3.63	0.433		
	30,000 บาท ถึง 35,000 บาท	39	3.55	0.435		
	35,000 บาท ขึ้นไป	17	4.00	0.306		
	Total	278	3.50	0.494		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามรายได้ โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.290 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 แสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัย ซึ่งทุกด้านมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีมและด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามรายได้

ด้านการบริหารงาน	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.04	3.14	2.91	3.35	3.31	3.97
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.04	-	-0.100 (0.587)	0.120 (0.483)	-0.320 (0.065)	-0.280 (0.147)	-0.930 (0.000*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	3.14	-	-	0.220 (0.091)	-0.220 (0.289)	-0.170 (0.248)	-0.830 (0.000*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	2.91	-	-	-	-0.440 (0.000*)	-0.400 (0.004*)	-1.050 (0.000*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.35	-	-	-	-	0.040 (0.785)	-0.610 (0.001*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.31	-	-	-	-	-	-0.660 (0.001*)
มากกว่า 35,000 บาท	3.97	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการบริหารจัดการ จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.930 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.830 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.440, 0.400 และ 1.050 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการบริหารจัดการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.610 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการบริหารจัดการน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.660 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ตารางที่ 4.76 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้

ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.66	2.83	3.24	3.66	3.71	4.28
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.66	-	0.840 (0.000*)	0.420 (0.012*)	0.010 (0.966)	-0.040 (0.825)	-0.610 (0.005*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	2.83	-	-	-0.410 (0.001*)	-0.830 (0.000*)	-0.880 (0.000*)	-1.450 (0.000*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.24	-	-	-	-0.420 (0.000*)	-0.460 (0.001*)	-1.040 (0.000*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.66	-	-	-	-	-0.050 (0.711)	-0.620 (0.000*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.71	-	-	-	-	-	-0.570 (0.003*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.28	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.840, 0.420 และ 0.610 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.012 และ 0.005 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.410, 0.830, 0.880 และ 1.450 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.420, 0.460 และ 1.040 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.620 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.570 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003

ตารางที่ 4.77 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามรายได้

ด้านการมอบหมายงาน	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.57	3.04	3.40	3.69	3.58	4.18
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.57	-	0.520 (0.002*)	0.170 (0.273)	-0.120 (0.418)	-0.010 (0.931)	-0.610 (0.003*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	3.04	-	-	-0.350 (0.003*)	-0.640 (0.000*)	-0.540 (0.000*)	-1.130 (0.000*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.40	-	-	-	-0.290 (0.003*)	-0.190 (0.001)	-0.780 (0.000*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.69	-	-	-	-	0.110 (0.358)	-0.490 (0.003*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.58	-	-	-	-	-	-0.600 (0.001*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.18	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการมอบหมายงาน จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท และรายได้

มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.520 และ 0.600 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.003 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.350, 0.640, 0.540 และ 1.130 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.290 และ 0.780 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.490 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.600 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001

ตารางที่ 4.78 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้

ด้านการทำงานเป็นทีม	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.06	3.31	3.78	3.68	3.70	3.94
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.06	-	-0.250 (0.025*)	-0.720 (0.000*)	-0.620 (0.000*)	-0.640 (0.000*)	-0.880 (0.003*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	3.31	-	-	-0.470 (0.000*)	-0.370 (0.000*)	-0.390 (0.000*)	-0.630 (0.000*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	3.78	-	-	-	0.100 (0.129)	0.080 (0.331)	-0.160 (0.127)
25,000 ถึง 30,000 บาท	3.68	-	-	-	-	-0.020 (0.797)	-0.260 (0.015*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	3.70	-	-	-	-	-	-0.240 (0.040*)
มากกว่า 35,000 บาท	3.94	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท รายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท รายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250, 0.720, 0.620, 0.640 และ 0.880 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 และ 0.000 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.470, 0.370, 0.390 และ 0.630 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.260 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.015

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานด้านการมอบหมายงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.240 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004

ตารางที่ 4.79 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้

ด้านการทำงานเป็นทีม	รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	15,000 ถึง 20,000 บาท	20,000 ถึง 25,000 บาท	25,000 ถึง 30,000 บาท	30,000 ถึง 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท
รายได้	Mean	3.90	4.22	4.31	4.21	4.17	4.68
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.90	-	0.640 (0.000*)	-0.090 (0.574)	0.000 (0.978)	0.140 (0.430)	-0.550 (0.011*)
15,000 ถึง 20,000 บาท	4.22	-	-	-0.730 (0.000*)	-0.640 (0.000*)	-0.500 (0.001*)	-1.190 (0.000*)
20,000 ถึง 25,000 บาท	4.31	-	-	-	0.090 (0.399)	0.240 (0.073)	-0.460 (0.011*)
25,000 ถึง 30,000 บาท	4.21	-	-	-	-	0.150 (0.245)	-0.550 (0.002*)
30,000 ถึง 35,000 บาท	4.17	-	-	-	-	-	-0.690 (0.000*)
มากกว่า 35,000 บาท	4.68	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.79 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความพึงพอใจของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.640 และ 0.550 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.011 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,000 บาท ถึง 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท รายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท รายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท และรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.730, 0.640, 0.500 และ 1.190 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ถึง 25,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.460 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 25,000 บาท ถึง 30,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.550 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,000 บาท ถึง 35,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความปลอดภัย น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ด้วยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.690 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 ความคาดหวังที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติ Paired Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.80 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

		ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน						
ตัวแปร		ด้านการบริหารจัดการ	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ด้านการมอบหมายงาน	ด้านการทำงานเป็นทีม	ด้านความปลอดภัย	ด้านสถานที่ทำงาน	ภาพรวมความพึงพอใจ
		ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน						
ด้านการบริหารจัดการ	t	20.486						
	Sig.(2 tailed)	(0.000*)						
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	t		14.654					
	Sig.(2 tailed)		(0.000*)					
ด้านการมอบหมายงาน	t			10.967				
	Sig.(2 tailed)			(0.000*)				
ด้านการทำงานเป็นทีม	t				10.335			
	Sig.(2 tailed)				(0.000*)			
ด้านความปลอดภัย	t					7.313		
	Sig.(2 tailed)					(0.000*)		
ด้านสถานที่ทำงาน	t						10.104	
	Sig.(2 tailed)						(0.000*)	
ภาพรวมความคาดหวัง	t							18.376
	Sig.(2 tailed)							(0.000*)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.80 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Paired Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่า พนักงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ทั้งหมด ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับ H_1 แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากความคาดหวัง ในด้านการบริหารจัดการ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการค้นคว้าอิสระเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยสามารถสรุปผลการทดสอบ สมมติฐานทั้งหมดดังตารางดังนี้

ตารางที่ 4.81 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของพนักงาน

ความคาดหวัง ในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ระยะเวลา ทำงาน	ตำแหน่งงาน	รายได้
1.ด้านการบริหารจัดการ	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
2.ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
3.ด้านการมอบหมายงาน	-	✓	✓	✓	-	✓	✓
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓
5.ด้านความปลอดภัย	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
6.ด้านสถานที่ทำงาน	✓	✓	✓	-	-	✓	✓
ความคาดหวังโดยรวม	✓	-	✓	-	✓	✓	✓

เมื่อ ✓ คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบความแตกต่าง

- คือ ไม่มีมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.82 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงาน

ความคาดหวัง ในการปฏิบัติงาน	ปัจจัยส่วนบุคคล						
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ	ระยะเวลา ทำงาน	ตำแหน่งงาน	รายได้
1.ด้านการบริหารจัดการ	-	-	✓	-	-	✓	✓
2.ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	✓	✓	-	-	✓	✓	✓
3.ด้านการมอบหมายงาน	✓	-	✓	✓	-	✓	✓
4.ด้านการทำงานเป็นทีม	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5.ด้านความปลอดภัย	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓
6.ด้านสถานที่ทำงาน	-	-	-	✓	-	-	-
ความคาดหวังโดยรวม	-	-	✓	✓	✓	✓	✓

เมื่อ ✓ คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบความแตกต่าง

- คือ ไม่มีมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบความแตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษารวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 278 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.9605 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปการวิจัยโดยนำเสนอผลการสรุปออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานของบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัดทั้งสิ้น 278 คน แบ่งออกเป็น เพศชายจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 อายุ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 อายุมากกว่า 35 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 25 ปี แต่ไม่เกิน 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคืออายุ 30 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุมากกว่า 35 ปี ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ระดับปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือการศึกษาาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน

ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัทน้อยกว่า 2 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ปฏิบัติงานในบริษัท 2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และปฏิบัติงานในบริษัท มากกว่า 15 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี รองลงมาคือ 2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี 10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี น้อยกว่า 2 ปี และมากกว่า 15 ปี ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 ตำแหน่งหัวหน้างาน มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตำแหน่งผู้จัดการแผนก มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ รองลงมาคือ หัวหน้างานและผู้จัดการแผนก ตามลำดับ

ด้านรายได้ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และ 35,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท รองลงมาคือ รายได้ 20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท รายได้ 15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท รายได้ 30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และรายได้ 35,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงาน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทพรอคเตอร์ แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีความคาดหวังโดยรวมในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านการมอบหมายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านสถานที่ทำงาน 3.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทพรอคเตอร์ แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านการมอบหมายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และด้านการบริหารจัดการ 3.22 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการศึกษาค้นพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและรายได้ที่ต่างกัน มีความหวังในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกัน มีความหวังในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากการศึกษาค้นพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุที่แตกต่างกัน มีพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างจากความคาดหวัง ในด้านการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมอบหมายงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความปลอดภัย และด้านสถานที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการค้นคว้าอิสระในเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของบริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจมีสาเหตุมาจาก พรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีการบริหารองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจนมีกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการตรวจสอบติดตามแผนการงานอย่างยุติธรรมให้ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลล์ เอ็น วีเวอร์ (Charlee N.Weaver) ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลจากอเมริกันพบว่า ความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ได้ศึกษาว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และจุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548) พบว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมทำงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ ผลจากการศึกษาของ ฮาร์เรลล์ (มัจฉรี โอสถานนท์, 2539 : 40 - 41 อ้างอิงจาก Harrell, 1964 : 260 - 273 Industrial Psychology) พบว่า องค์ประกอบด้านบุคคล เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย

ด้านอายุ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อาจมีสาเหตุมาจาก พรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟกเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีการบริหารองค์กรที่มีโครงสร้างชัดเจนมีกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีกระบวนการตรวจสอบติดตามแผนการทำงานอย่างยุติธรรมให้ทุกคนมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณพร ภูยาธร (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาเฉพาะ สำนักงานใหญ่ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลส์ เอ็น วีเวอร์ (Charlee N.Weaver) ได้ศึกษาและเก็บข้อมูลจากคนอเมริกันพบว่า ความแตกต่างเรื่องอายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ๆ ตำแหน่งหน้าที่ การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขาเพิ่มขึ้น สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า และงานวิจัยของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานภาพ พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร ภูยาธร (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการ

ของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาเฉพาะ สำนักงานใหญ่ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลกระทบกับระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท TRUE พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และงานวิจัยของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลกระทบกับระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ด้านตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบกับระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณพร ภูยาธร (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาเฉพาะ สำนักงานใหญ่ พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลกระทบกับระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ด้านรายได้ พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา (2546 : 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทมิตรยนต์ จำกัด พบว่ารายได้ (อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกเป็นรายได้ พบว่ารายได้ (อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลสรุปที่ได้การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 จากการเปรียบเทียบจะพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ทำให้ส่งผลให้พนักงานมีการลาออกจากบริษัทไปทำงานกับบริษัทคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกื้อหนุนให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ในการทำงาน การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการทำงาน การจัดหาค่าจ้างที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะ ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และยังคงมีความจงรักภักดีต่อองค์กรตามไปด้วย

1.2 พนักงานบริษัท บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น บริษัทควรพิจารณาความเหมาะสมใน ค่าจ้างและสวัสดิการ โดยการปรับระดับค่าจ้างและสิ่งตอบแทนอื่นๆ ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยมีประเด็นในการพิจารณา คือการแจ้งข่าวสารในเรื่องของระบบเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการชี้แจงให้กับพนักงานทราบอย่างโปร่งใส ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน

1.3 ด้านการบริหารจัดการ บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน โบนัสและสวัสดิการต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานมากขึ้น บริษัทควรพิจารณาความเหมาะสมใน ค่าจ้างและสวัสดิการ โดยการปรับระดับค่าจ้างและสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น โดยมีประเด็นในการพิจารณา คือการแจ้งข่าวสารในเรื่องของระบบเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ ดังนั้นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการชี้แจงให้กับพนักงานทราบอย่างโปร่งใส ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่าโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเหนือเวลาปฏิบัติงานปกติมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงให้กับพนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานซึ่งกันและกัน

1.5 ด้านมอบหมายงาน พบว่าการจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนและเหมาะสมมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงในเรื่องการแบ่งหน้าที่การทำงานให้ชัดเจน ให้แต่ละคนได้มีโอกาสแสดงความสามารถของตัวเองและนำเสนอผลงานของตัวเองได้อย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานสามารถมองเห็นถึงโอกาสก้าวหน้าได้ในอนาคต

1.6 ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนวทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่ายมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรหาแนวทางในการจัดการเรื่องความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่มเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องมีการประสานงานได้ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงสุด

1.7 ด้านความปลอดภัย พบว่าคุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรหาแนวทางในการจัดการเรื่องปรับปรุงเรื่องของการจัดการรถรับส่งพนักงาน โดยทำการให้ทางบริษัทผู้รับเหมาปรับปรุงและมีการประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการปรับปรุงและรักษามาตรฐานอยู่ตลอดเวลา

1.8 ด้านสถานที่ทำงาน พบว่าความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อนมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารควรปรับปรุงเรื่องของการขยายขนาดห้องรับประทานอาหารเพิ่มความหลากหลายของอาหารโดยมีการประเมิน โดยทำการให้ทางบริษัทผู้รับเหมาปรับปรุงและมีการประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีการปรับปรุงและรักษามาตรฐานอยู่ตลอดเวลา

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด แต่เนื่องจากเป็นการทำครั้งแรกในองค์กรแห่งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลออกมาในลักษณะภาพรวมที่ยังกว้างอยู่ ดังนั้นผู้วิจัยมองว่าสามารถนำผลวิจัยไปทำการวิจัยในเชิงลึกเป็นรายด้านต่อไป หรือสามารถทำการวิเคราะห์ในลักษณะวิจัยเพื่อตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานแบบต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กัมพล พันธุ์เกษมสุข. 2548. วัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพและการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไกรชิต สุตะเมือง. 2552. ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ 1.
- จุฑามาศ ปานสมบุญ. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนรัฐ สมหวังประเสริฐ. 2546. ความคาดหวังของพนักงานต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหาร
องค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ฟอลคอนคอนเทนเนอร์ทรานสปอร์ต จำกัด.
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูเสถียร ศรศรี. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- เต็มดวง เจริญสุข. 2532. การเปรียบเทียบกิจกรรมพยาบาล ตามความคาดหวังกับความเป็นจริงของผู้
คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2531. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี อินเตอร์ พรินท์ จำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542. : ราชบัณฑิตยสถาน
- พนัส หันนาคินทร์. 2542. ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ เพ็ชรศรีวัชรา. 2546. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
มิตรยนต์. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. 2546. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพชรรัตน์ เข้มแก้ว. 2545. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลของจังหวัดนครปฐม การปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัจรี โอสถาปน. 2539. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ราตรี ยอดคำเนิน. 2547. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท CP เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด มหาชน. วิทยานิพนธ์ ปรินญาณิการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณพร ภูษาธร. 2549. ความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานบริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บช. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาเทคโนโลยีราชมงคล ชัยบุรี.
- วิชัย แหวนเพชร. 2534. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- วิรนาถ มานะกิจ. 2533. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ชรรรมสาร.
- สมทรง สุวรรณเลิศและคณะ. 2543. อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นททบุรี : สำนักพิมพ์พัฒนาสุขภาพจิต, กรมสุขภาพจิต.
- สมพร แซ่เฮง. 2540. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคณพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร เพชรรัตน์กุล. 2551. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด. สารนิพนธ์ บช. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาเทคโนโลยีราชมงคล ชัยบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพล พะยอมแย้ม. 2545. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
 สุรางค์ จันทรเอม. 2544. **จิตวิทยาสังคม พิมพ์ครั้งที่ 2**. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- อรจิรา บุญทอง. 2545. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง
 สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มกรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ กศ.ม.
 (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- เอมอร สายะเสวี. 2549. **ความคาดหวังของพนักงานที่มีผลต่อกระบวนการบริหารงานของบริษัท
 ส.ธนภัทร เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ บช. (การจัดการ) กรุงเทพมหานคร:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- Aluko, Michael Afolabi. 1983. **Work motivation and perception of Organizational Climate:
 A Nigerian Study** Dialectical Abstracts International 44(05):1509-A
- Barnard, C.I. 1966. **The functions of the executive. Massachusetts** : Harvard University Press.
- Bateman, Thomas S. & Scott A. Snell. 1999. **Building Competitive advantage**. 4th ed. Boston:
 McGraw-Hill.
- Cooper, M.R. and other. 1979. **Changing Employee Value : Deepening Discontent**. *oward Business
 Review*. 57(1):117-125.
- Giffin, R. 1996. **Management**. 7th ed. New Jersey: Moughton Miffin.
- Gilmer, V.H.B et al. 1967. **International psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Herzberg Frederick et al. 1959. **The Motivation to work**. New York : John Willey and sons.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

พรอกเตอร์ แอนด์ แกมเบิล แมนูแฟคเจอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขา การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจาก ท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับเพื่อใช้ในการทำวิจัย เท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาจึง ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

นาย ภูมรินทร์ ทวีศรี

ผู้วิจัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| ส่วนที่ 1 | ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน |
| ส่วนที่ 4 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย \surd ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี 2. 26 ปีแต่ไม่ถึง 30 ปี
3. 30 ปีแต่ไม่ถึง 35 ปี 4. 35 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 2. ระดับปริญญาตรี
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท

1. น้อยกว่า 2 ปี 2. 2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี
3. 5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี 4. 10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี
5. มากกว่า 15 ปี

6. ตำแหน่งงาน

1. พนักงานปฏิบัติการ 2. หัวหน้างาน
3. ผู้จัดการแผนก

7. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท 2. 15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท
3. 20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท 4. 25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท
5. 30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 บาท 6. 35,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย $\sqrt{\quad}$ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุดตามลำดับคะแนนดังต่อไปนี้

1: น้อยที่สุด 2: น้อย 3: ปานกลาง 4: มาก 5: มากที่สุด

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน (A)					ลำดับ	คำถามด้านความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ลำดับ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (B)				
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	2	3	4	5				1	2	3	4	5
8 ด้านความมั่นคงในการทำงาน												
					8.1A	ลักษณะงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านและเป็นงานที่ท่านมีความถนัด	8.1B					
					8.2A	ลักษณะงานเปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	8.2B					
					8.3A	คู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งงานที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	8.3B					
					8.4A	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาดูงาน	8.4B					
					8.5A	ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบและปรับเลื่อนตำแหน่งงาน	8.5B					
					8.6A	ความเหมาะสมในปริมาณงานงานในความรับผิดชอบของท่าน	8.6B					
					8.7A	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	8.7B					
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน												
					9.1A	ความเหมาะสมและสะดวกในห้องพักงานและสถานที่ปฏิบัติงาน	9.1B					
					9.2A	ปริมาณและความสะอาดของห้องน้ำ	9.2B					
					9.3A	ความเหมาะสมและเพียงพอของห้องรับประทานอาหารและสถานที่พักผ่อน	9.3B					
					9.4A	การจัดกิจกรรมสันทนาการ	9.4B					
					9.5A	สภาพแวดล้อมโดยรวมที่ทางบริษัทจัดให้ได้แก่ ความสะอาด เสียง อุณหภูมิในการทำงาน ฝุ่น ละอองและความปลอดภัย	9.5B					
					9.6A	ความเพียงพอวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆที่ใช้ในสำนักงาน	9.6B					
					9.7A	ระบบการรักษาความปลอดภัยในบริษัท	9.7B					

10. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ												
					10.1A	ระดับเงินเดือนและโครงสร้างเงินเดือน	10.1B					
					10.2A	โบนัส	10.2B					
					10.3A	สวัสดิการด้านที่พักอาศัย	10.3B					
					10.4A	ราคาและคุณภาพของอาหาร	10.4B					
					10.5A	การบริการน้ำดื่มคุณภาพและมีเพียงพอ	10.5B					
					10.6A	สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และ ประกันชีวิต	10.6B					
					10.7A	คุณภาพและบริการของรถรับส่งพนักงาน	10.7B					
11. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา												
					11.1A	รูปแบบการบริหารงานและการปกครองของ ผู้บังคับบัญชา	11.1B					
					11.2A	ความยุติธรรมและมีหลักการในการประเมินผลงาน และพิจารณาความดีความชอบ	11.2B					
					11.3A	การยอมรับและปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา	11.3B					
					11.4A	ความสามารถในการอธิบายงานและมอบหมายงาน ของผู้บังคับบัญชา	11.4B					
					11.5A	ความเป็นกันเองและรับฟังความคิดเห็นและเปิด โอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการ บริหารงาน	11.5B					
					11.6A	การให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	11.6B					
					11.7A	การจัดสายงานและการแบ่งงานมีความชัดเจนและ เหมาะสม	11.7B					
12. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน												
					12.1A	โอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อน ร่วมงานนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงานปกติ	12.1B					
					12.2A	การให้ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	12.2B					
					12.3A	การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเพื่อน ร่วมงาน	12.3B					
					12.4A	การยอมรับในด้านความรู้ ความสามารถในการ ทำงานของเพื่อนร่วมงาน	12.4B					

					12.5A	เมื่อเกิดความขัดแย้งจะมีการร่วมกันหาแนว ทางแก้ไขจนเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย	12.5B					
					12.6A	มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบระหว่างกันในที่อย่าง ชัดเจน	12.6B					
					12.7A	มีการยอมรับในด้านการให้คำชมและคำตักเตือน ของเพื่อนร่วมงาน	12.7B					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) N of Cases = 30.0

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
V8.1A	137.3667	296.5851	.5011	.	.9601
V8.2A	137.4000	302.5241	.2724	.	.9611
V8.3A	137.0667	296.4782	.4603	.	.9604
V8.4A	137.2000	286.8552	.5849	.	.9600
V8.5A	137.3667	289.1368	.6847	.	.9590
V8.6A	137.3000	292.7000	.6850	.	.9592
V8.7A	137.2667	289.9954	.6385	.	.9593
V9.1A	137.2333	293.4264	.6087	.	.9595
V9.2A	137.4000	291.9034	.6389	.	.9593
V9.3A	137.4333	290.4609	.6780	.	.9591
V9.4A	137.3000	279.0448	.8267	.	.9580
V9.5A	137.1333	285.1540	.7662	.	.9585
V9.6A	137.1667	288.6954	.6856	.	.9590
V9.7A	137.1333	288.2575	.6556	.	.9592
V10.1A	137.3000	296.5621	.6282	.	.9596
V10.2A	137.4333	282.4609	.6965	.	.9591
V10.3A	137.5000	289.2931	.6897	.	.9590
V10.4A	137.6333	291.4126	.6392	.	.9593
V10.5A	137.3000	293.8034	.5423	.	.9599
V10.6A	137.3333	305.1954	.0869	.	.9627
V10.7A	137.3333	293.8851	.5563	.	.9598
V11.1A	137.4667	293.0161	.6466	.	.9593
V11.2A	137.4333	288.5989	.7082	.	.9589
V11.3A	137.4667	291.0161	.7374	.	.9589
V11.4A	137.1333	290.1195	.7576	.	.9587
V11.5A	137.2333	285.2885	.8472	.	.9580
V11.6A	137.2333	284.1851	.7990	.	.9582
V11.7A	137.1667	285.1782	.8192	.	.9582
V12.1A	137.6667	284.2299	.7463	.	.9586
V12.2A	137.4667	294.8092	.4880	.	.9603
V12.3A	137.2667	293.4437	.5802	.	.9597
V12.4A	137.2667	289.2368	.7086	.	.9589
V12.5A	137.4000	291.2828	.6649	.	.9592
V12.6A	137.2667	296.9609	.4693	.	.9603
V12.7A	137.4000	296.8000	.4712	.	.9603

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 35 items

Alpha = .9605

Standardized item alpha = .9603

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	สถานภาพ สมรส	ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานใน บริษัท	ตำแหน่ง งาน	รายได้ ต่อเดือน
N	Valid	278	278	278	278	278	278	278
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1.26	2.47	1.59	1.25	2.94	1.26	3.47
Std. Deviation		.439	.922	.542	.433	1.099	.535	1.288

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	206	74.1	74.1	74.1
	หญิง	72	25.9	25.9	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 25 ปี	44	15.8	15.8	15.8
	25 แต่ไม่ถึง 30 ปี	98	35.3	35.3	51.1
	30 แต่ไม่ถึง 35 ปี	97	34.9	34.9	86.0
	35 ปีขึ้นไป	39	14.0	14.0	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	121	43.5	43.5	43.5
	ระดับปริญญาตรี	150	54.0	54.0	97.5
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	7	2.5	2.5	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	โสด	209	75.2	75.2	75.2
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	69	24.8	24.8	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 2 ปี	27	9.7	9.7	9.7
	2 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี	76	27.3	27.3	37.1
	5 ปีแต่ไม่ถึง 10 ปี	83	29.9	29.9	66.9
	10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี	72	25.9	25.9	92.8
	มากกว่า 15 ปี	20	7.2	7.2	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

ตำแหน่งงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พนักงานปฏิบัติการ	219	78.8	78.8	78.8
	หัวหน้างาน	46	16.5	16.5	95.3
	ผู้จัดการแผนก	13	4.7	4.7	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

รายได้ต่อเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 15,000 บาท	20	7.2	7.2	7.2
	15,000 แต่ไม่ถึง 20,000 บาท	45	16.2	16.2	23.4
	20,000 แต่ไม่ถึง 25,000 บาท	69	24.8	24.8	48.2
	25,000 แต่ไม่ถึง 30,000 บาท	88	31.7	31.7	79.9
	30,000 แต่ไม่ถึง 35,000 บาท	39	14.0	14.0	93.9
	35,000 บาทขึ้นไป	17	6.1	6.1	100.0
	Total	278	100.0	100.0	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายภูมรินทร์ ทวิชศรี
วัน เดือน ปีเกิด	17 กรกฎาคม 2518
ที่อยู่	65/45 หมู่บ้านเอื้อสุข 2 ถนนไมตรีจิตร์ แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
การศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยเทคนิคปทุมธานี ปี พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาดุษฎีศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้ากำลัง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ปี พ.ศ. 2543 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปี พ.ศ. 2554
ประสบการณ์การทำงาน	พ.ศ. 2543-ปัจจุบัน บริษัทพรอคเตอร์แอนด์แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

