

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING ON THE JOB SATISFACTION OF STAFF
IN TELECOMASIA PUBLIC COMPANY LIMITED

ไมตรี แสงหาญ
MAITREE SANGHARN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สาขาวิชาการบริหารศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2547

ISBN 974-9709-27-6

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING ON THE JOB SATISFACTION OF STAFF
IN TELECOMASIA PUBLIC COMPANY LIMITED



ไมตรี แสงหาญ

MAITREE SANGHARN

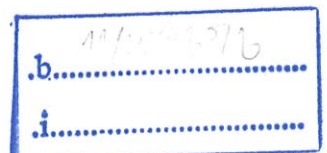
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 52442
วัน,เดือน,ปี 14 ก.ย. 2547

พ.ศ. 2547

ISBN 974-9709-27-6



**FACTORS AFFECTING ON THE JOB SATISFACTION OF STAFF
IN TELECOMASIA PUBLIC COMPANY LIMITED**

MAITREE SANGHARN

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

2004

ISBN 974-9709-27-6

COPYRIGHT 2004

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน)

FACTORS AFFECTING ON JOB SATISFACTION OF STAFF IN
TELECOMASIA PUBLIC COMPANY LIMITED

ชื่อนักศึกษา นายไมตรี แสงหาญ

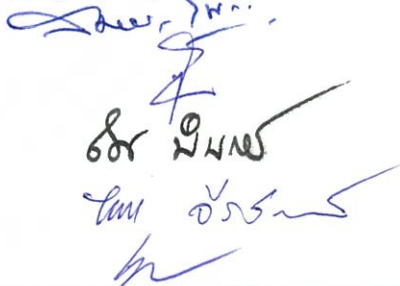
รหัสประจำตัว 43064110

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารอาชีพศึกษา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.สมพร ไชยะ

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
รศ.ดร.สมพร ไชยะ	
ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์	
ดร.ณรงค์ พิมสาร	
ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตรร์	
รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 20 พฤษภาคม 2547 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาโท 1 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ดร.จารุวัตร เกริญสุข)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
นักศึกษา	บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
รหัสประจำตัว	นายไมตรี แสงหาญ
ปริญญา	43064110
สาขาวิชา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
พ.ศ.	การบริหารอาชีพศึกษา
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	2547
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร ไชยะ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน กับความพึงพอใจในงานและสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ .45
3. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ตำแหน่ง โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของ พนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ได้ร้อยละ 19

โดยมีสมการความพึงพอใจในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 Y' &= 2.477 - 0.028 (X_2^*) + 0.194 (X_3^*) + 0.208 (X_7^*) \\
 Z' &= -0.177 (Z_2^*) + 0.148 (Z_3^*) + 0.355 (Z_7^*)
 \end{aligned}$$

Thesis Title	Factors Affecting The Job Satisfaction Of Staff in Telecom Asia Public Company Limited.
Student	Maitree Sangharn
Student ID.	43064110
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2547
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Somporn Chaiya
Thesis Co - Advisor	Dr. Phadungchai Pupat

ABSTRACT

The purposes of this research were to study job satisfaction, the relationship between individual factors, job characteristics factors with job satisfaction and factors affecting the job satisfaction of staff in Telecom Asia Public Company Ltd.

The sample of this study were 250 staff in Telecom Asia Public Company Ltd. Which selected by stratified random sampling. The data were collected through the questionnaires. Percentage, Mean, Standard Deviation, Correlation and Multiple Regression were used for analyzing the data. The results were as follows

1. Job satisfaction of staff in Telecom Asia Public Company Ltd. were at moderate level.
2. The multiple correlation between individual factors ,job characteristics factors with job satisfaction had .45 which .05 level of statistical significance.
3. The predictive job satisfaction of staff in Telecom Asia Public Company Ltd. at .05 level of statistical significance. They were experience(X_2), position(X_3), autonomy(X_7). All these variables could perfectly indicate variation of satisfaction up to 19%.

The multiple regression equation of rows scores and standard scores were as the following.

$$Y' = 2.477 - 0.028 (X_2^*) + 0.194 (X_3^*) + 0.208 (X_7^*)$$

$$Z' = -0.177 (Z_2^*) + 0.148 (Z_3^*) + 0.355 (Z_7^*)$$

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร. สมพร ไชยะ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจและติดตามความก้าวหน้าในระหว่างการจัดทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่เสียสละเวลาช่วยเหลือ ตรวจสอบ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นนักศึกษา ปริญญาโท คุณมณธิชา ชูประเสริฐ คุณอรุณศรี ใหญ่สูงเนิน และคุณกฤษริ เต็มเปี่ยม รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่านที่มีส่วนร่วมในการแนะนำช่วยเหลือ

และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณบุคคลที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวถึงไว้ในที่นี้ ที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ จากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ และมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณครู – อาจารย์ ที่ท่านได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ให้ตั้งแต่ต้นจนจบการศึกษาซึ่งผู้วิจัยซาบซึ้งพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ไมตรี แสงหาญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 คำนิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ	9
2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
5.1 สรุปผลการวิจัย	64
5.2 อภิปรายผล	67
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือเกี่ยวกับการวิจัย	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	99
ประวัติผู้เขียน	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....29
3.2	แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ และจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้.....33
3.3	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....33
4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)43
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ของปัจจัยคุณลักษณะงานรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....44
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ของปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....45
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย คุณลักษณะงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....46
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....47
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....48
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย คุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....49
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจ ในด้านผลตอบแทนและเงินเดือนของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน).....	51
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจ ในด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน).....	52
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน).....	53
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจ ในการบริหารและนโยบายบริษัทฯ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน).....	54
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	55
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจ ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	56
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจ ในการยอมรับนับถือ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	57
4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงาน กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	58
4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบปกติในการเลือกตัวแปร สำหรับพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18	
แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์คู่คูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) ในการพยากรณ์ความพึงพอใจ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	61
4.19	
แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ ความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	62

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน.....	3
2.1 แบบจำลองคุณลักษณะงาน.....	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานขององค์การธุรกิจประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญหลายปัจจัย คือ คน เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ ตลาด แต่คงปฏิเสธไม่ได้ว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ คนในองค์กร เนื่องจากคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น ๆ ประกอบในการทำงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ย่อมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงและในอนาคตจะมีการเปิดการค้าเสรีด้านโทรคมนาคม บริษัทที่ประกอบการทางธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กร โดยงานในสายงานปฏิบัติการและบริหาร โครงการขนาดใหญ่ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะให้บริการด้านติดตั้งและซ่อมบำรุงให้กับลูกค้าโดยผ่านพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าในทางตรงที่จะได้ผลดีที่สุดคือ ให้นักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และมีคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งสำหรับการแข่งขันในโลกเสรี โดยการจะพัฒนาให้บุคลากรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้น บุคลากรต้องได้รับความพึงพอใจก่อน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคลากรจะสะท้อนให้เกิดผลต่อลูกค้า หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความรู้แต่ขาดซึ่งความพึงพอใจแล้ว บุคลากรก็จะไม่ทุ่มเทกำลังความสามารถ และไม่พยายามปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองเพื่อองค์กรและยังอาจจะมีพฤติกรรมที่เป็นปัญหาในการทำงาน เช่น ขาดงาน การมาทำงานสาย เลื่อนขาดการทำงาน หรือบางครั้งอาจถึงขั้นลาออกจากองค์กร ผลของความไม่พึงพอใจต่อการทำงานจะทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรต่ำลง ในปี 1930 Elton Mayo และคณะ (อ้างใน ยงยุทธ พิรพงษ์พิพัฒน์. 2538 : 115) ได้ทำการศึกษาที่เมือง ฮอร์ธอร์น พบว่าพนักงานที่มีกำลังใจในการทำงานดี จะทำให้ประสิทธิภาพของงานนั้นสูงยิ่งขึ้น ซึ่งให้แนวคิดว่าการออกแบบงานที่ดีควรคำนึงถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วยเพราะปัจจัยดังกล่าวเป็นส่วนประกอบที่ส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โดยความพึงพอใจของพนักงานยังเป็นข้อมูลที่น่ามาออกแบบงานให้เหมาะสม(พยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 80)

ความพึงพอใจของพนักงานจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ช่วยทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานด้วยความทุ่มเทให้กับองค์กรของตน นอกจากนั้น หากทราบคุณลักษณะของงานที่ทำให้บุคลากรที่ทำงานในองค์กรมีความพึงพอใจ ก็สามารถออกแบบงานเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้รู้สึกพึงพอใจกับการทำงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ทำงานและองค์กรด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสายงานปฏิบัติการและบริหาร โครงการใน 35 พื้นที่ปฏิบัติการของ

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่ามีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดบ้าง โดยขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและผลสะท้อนจากงาน ส่วนปัจจัยส่งผลที่นำมาพิจารณาอีกประการหนึ่งคือปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อนำมาพิจารณาในการจัดหาคนให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้การออกแบบคุณลักษณะงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

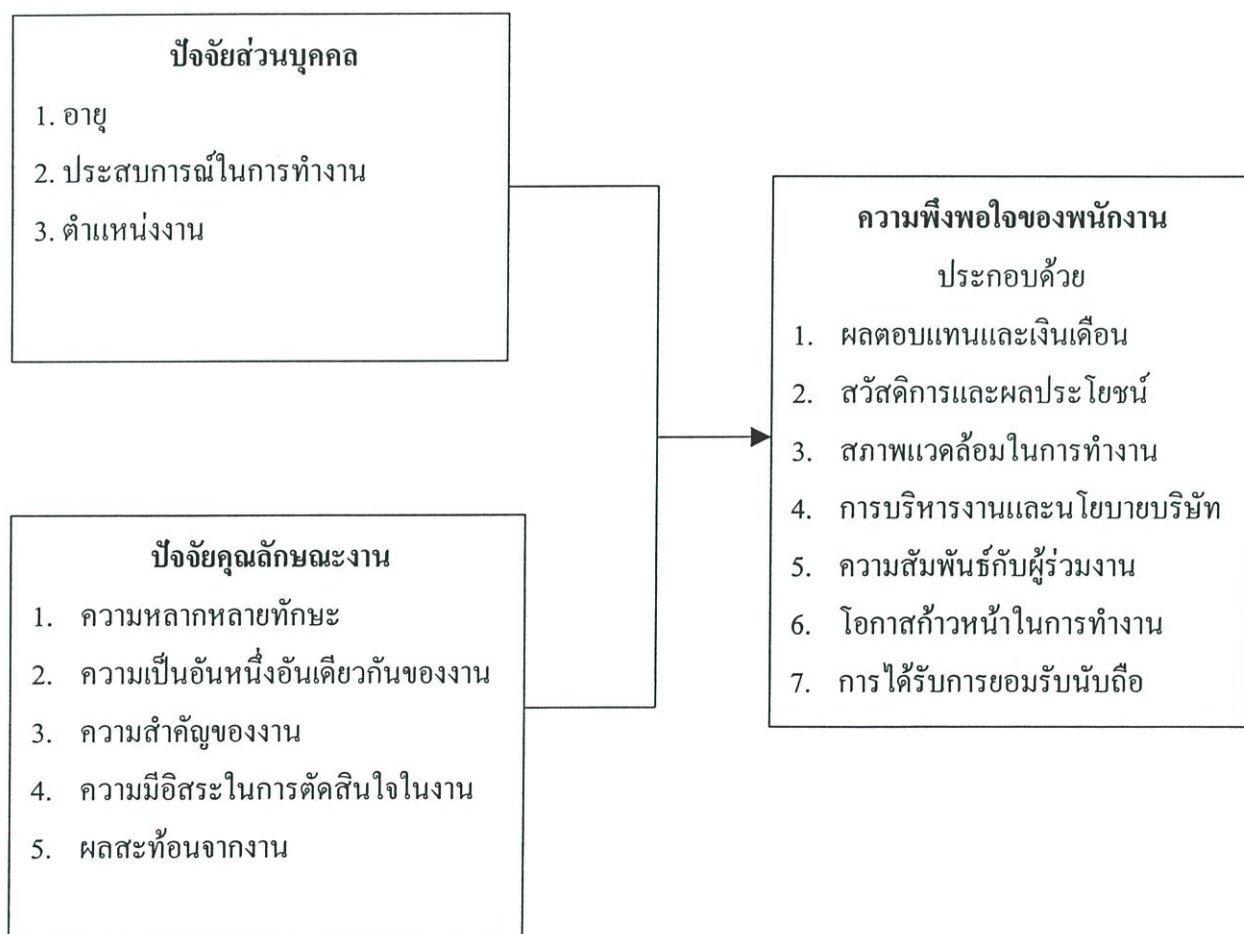
การวิจัยนี้ได้รับแนวความคิดเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ Hackman and Oldham (1980 : 70) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิต (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 5 ด้านด้วยกันคือ ความหลากหลายทักษะ(Skill Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน(Autonomy) ผลสะท้อนจากงาน (Job feedback)

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537:75) มาปรับปรุง ซึ่งประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน

ในด้านความพึงพอใจของพนักงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางตามผลงานวิจัยของณัฐนิชา ปานศักดิ์ (บทคัดย่อ : 2544) ซึ่งวิจัยเรื่องเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ซึ่งประกอบด้วยกัน 7 ด้าน คือ ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารงานและนโยบายบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน
2. ปัจจัยคุณลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน



ภาพที่ 1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ ในปี พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 714 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 250 คน โดยการใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie Morgan (อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 40) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรพยากรณ์ ประกอบด้วย

ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ
2. ประสบการณ์ในการทำงาน
3. ตำแหน่งงาน

ตัวแปรปัจจัยคุณลักษณะงาน

1. ความหลากหลายทักษะ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน
3. ความสำคัญของงาน
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
5. ผลสะท้อนจากงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย

คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดผลหรือสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งมี 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

1) อายุ หมายถึง จำนวนปีของอายุของพนักงาน ประกอบด้วย พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป

2) ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง อายุงานที่เข้าปฏิบัติงานในบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน จำแนกเป็น พนักงานที่อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

3) ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น ตำแหน่ง ช่างเทคนิค และ ช่างเทคนิคอาวุโส

1.2 ปัจจัยคุณลักษณะงาน หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะงานในด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านหลากหลายทักษะ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ด้านผลสะท้อนกลับจากงาน ซึ่งการวัด คุณลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านนี้ จะวัดเป็นระดับความมากน้อย ของมิติต่างๆ สำหรับ คุณลักษณะของงานในแต่ละมิตินั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ คือ

1) ความหลากหลายทักษะ หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงาน ได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญ ความสามารถหลายๆ อย่าง ในการปฏิบัติงานให้ได้ผล

2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นชัดเจน

3) ความสำคัญของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4) ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5) ผลสะท้อนจากงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็น ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามี ประสิทธิภาพหรือไม่

2. ความพึงพอใจของพนักงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่

2.1 ผลตอบแทนและเงินเดือน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปแบบเงินเดือนประจำ เงินล่วงเวลา เงิน โบนัส

2.2 สวัสดิการและผลประโยชน์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ชุดฟอร์ม รถรับส่งพนักงาน หอพัก การรักษาพยาบาล อาหารกลางวัน รางวัลพนักงานดีเด่น ห้องสมุด ร้านค้าสวัสดิการ เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต

2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อ บริษัทฯ ถึงความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ สิ่งแวดล้อม อื่นๆ ในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือในการประกอบการทำงาน

2.4 การบริหารงานและนโยบายบริษัท หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ของพนักงานที่มีต่อ นโยบายบริษัทฯ การบริหารงานของผู้บริหาร ที่มีความชัดเจนและพนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ของพนักงานใน บริษัทฯ ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่มีต่อกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.6 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความคิด ความรู้สึก ของพนักงานต่อการพิจารณาผลงานความดีความชอบ การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

2.7 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อ งานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นที่ยอมรับของสังคม มีผลงานที่ดี ได้รับการยกย่องชมเชย

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติการในสายงานปฏิบัติการและบริหาร ครอบคลุมใน 35 พื้นที่ปฏิบัติการของ บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

4. พื้นที่ปฏิบัติการ หมายถึง เขตพื้นที่หุ้มสายโทรศัพท์ในความดูแลรับผิดชอบตามขอบเขตของการให้บริการ ซึ่งมี 35 พื้นที่ปฏิบัติการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งสาระออกเป็น
ตอนๆ ตามลำดับดังนี้

2.1 ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

2.2.2 ความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้าน

2.2.2.1 ผลตอบแทนและเงินเดือน

2.2.2.2 สวัสดิการและผลประโยชน์

2.2.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2.2.4 การบริหารงานและนโยบายบริษัท

2.2.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2.2.2.6 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

2.2.2.7 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.2.3 คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2.2.3.1 ความหลากหลายทักษะ

2.2.3.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน

2.2.3.3 ความสำคัญของงาน

2.2.3.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

2.2.3.5 ผลสะท้อนจากงาน

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ประวัติความเป็นมาของ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศและยังเป็นดัชนีตัวหนึ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เนื่องจากระบบการสื่อสารเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ จากเดิมที่ภาครัฐ ได้ดำเนินการให้บริการโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง โดยมีเลขหมายโทรศัพท์ที่เปิดให้บริการรวมอยู่ทั้งสิ้นประมาณ 2.6 ล้านเลขหมายซึ่งยังไม่เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อที่จะขยายการให้บริการโทรศัพท์ให้ทันความต้องการ องค์การโทรศัพท์ฯ จึงได้เปิดโอกาสให้หน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการและลงทุนด้านการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ เขตโทรศัพท์นครหลวง (กรุงเทพฯและปริมณฑล) จำนวน 2 ล้านเลขหมาย และเขตโทรศัพท์ภูมิภาคจำนวน 1 ล้านเลขหมาย รวมเป็นโทรศัพท์ที่ติดตั้งใหม่ 3 ล้านเลขหมาย โดยมีการลงนามร่วมกันในสัญญาร่วมทุนขยายบริการโทรศัพท์ เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2534 เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2535 มีอายุสัมปทาน 25 ปี ถึงวันที่ 29 ตุลาคม 2560 โดยต้องติดตั้งและส่งมอบอุปกรณ์ให้กับองค์การโทรศัพท์ฯ ภายในวันที่ 30 กันยายน 2539 ต่อมาเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2538 คณะรัฐมนตรีมีมติ เห็นชอบกับแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม ขยายเลขหมายโทรศัพท์ทั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวงและในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคเพิ่มขึ้นอีก 1,900,000 เลขหมาย ภายในปี พ.ศ. 2541 ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายการขยายโทรศัพท์พื้นฐานให้ได้สัดส่วน 10 เลขหมายต่อประชากร 100 คน ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535 – 2539) โดยองค์การโทรศัพท์ฯ จะเป็นผู้ดำเนินการเองในเขตโทรศัพท์นครหลวงและในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 800,000 เลขหมาย และเข้าร่วมการงานและร่วมลงทุนกับบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการดำเนินการในเขตโทรศัพท์นครหลวง 600,000 เลขหมาย เข้าร่วมการงานและร่วมลงทุนกับบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 500,000 เลขหมาย โดยในวันที่ 8 กันยายน 2538 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ลงนามแก้ไขสัญญาร่วมการงานและร่วมลงทุนฯ รวมเป็นเลขหมายที่เทเลคอมเอเชียต้องดำเนินการทั้งสิ้น 2.6 ล้านเลขหมายในเขตนครหลวง

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือเทเลคอมเอเชีย ได้ดำเนินการติดตั้งและสร้างระบบโครงข่ายโทรศัพท์ด้วยอุปกรณ์อันทันสมัย พร้อมทั้งขยายสำนักงานบริการโทรศัพท์ออกไปอย่างกว้างขวางใน 35 เขตพื้นที่ปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานตามโครงการนี้สามารถสร้างโครงข่ายและระบบชุมสายได้ครบ 2.6 ล้านเลขหมายตามกำหนดเวลา ส่งผลให้ประชาชนในกรุงเทพฯและปริมณฑล มีโทรศัพท์ใช้กันอย่างทั่วถึง ทดเทียมเมืองหลวงนานาชาติอารยะประเทศ ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็วและเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Applewhite (อ้างใน วินิจ คริสตไทย. 2538 : 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความสุข ความสบาย ที่ได้รับการสภาพการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจกับรายได้จากองค์กร

Blum and Naylor (อ้างใน ฌฐณิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

Gilmer (อ้างใน กิตติมา ปริดีดิกล. 2529 : 321) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Lock (อ้างใน ฌฐณิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพอใจหรือสภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลจากการประเมินของบุคคล เกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์จากงาน Luthans สรุปว่าการศึกษาความพึงพอใจในงาน ต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง การศึกษาความพึงพอใจในงานลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ ซึ่ง Smith, Kendal และ Hulin ได้เสนอว่าการศึกษาคความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติหรือการตอบสนองอารมณ์ที่ต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 มิติ คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาส ก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

Smith , Kendall and Hulin (อ้างใน อำนาง ศรีพูนสุข. 2528 : 19) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า คือ ความรู้สึกของคนงานที่เกี่ยวกับงานที่เขาปฏิบัติอยู่

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีผลจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จีราภรณ์ โนราช (2537 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีที่พอใจ ความรู้สึกแห่งการยอมรับ ในการปฏิบัติภาระหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีต่องานก็หมายถึงว่ามีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในทางตรงกันข้าม หากมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยหรือไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2538 : 45) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาต้องทำ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำ เช่น สวัสดิการ มีความมั่นคง มีโอกาสก้าวหน้า ค่าจ้างสูง เพื่อนร่วมงานดี ผู้บังคับบัญชาดี งานที่ทำท้าทายความสามารถ เป็นต้น

ปรีชาติ ต้นดิวัฒน์ (2538 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลต่องานอันเป็นผลจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : 19) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อคุณภาพและสภาพของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรัก และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานหมายถึง ความคิดความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ โดยเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารงานและนโยบายบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

2.2.2 ความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้าน

การศึกษาในด้านความพึงพอใจในงานจากการศึกษาของ Mayo and others (อ้างใน เกศินี ทิปประสาน. 2539 : 61) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของคณงานที่โรงงานเมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne Studies) ของบริษัท เวสเทิร์น อิเล็กทริกคอมปานี (Western Electric Company) ในปี ค.ศ. 1930 ซึ่ง Mayo and others ได้ทดลองโดยตัดแปลงความเข้มของแสงสว่างในบริเวณที่ทำงาน การกำหนดมาตราส่วนของการจ่ายค่าจ้าง การกำหนดช่วงเวลาพักผ่อน และสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ของโรงงาน เพื่อทดสอบว่าผลการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จะมีผลต่อการผลิตอย่างไรบ้าง ผลปรากฏว่า ผลผลิตของคณงานที่ทำการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น ถึงแม้ว่าสภาพแวดล้อมของการทำงานจะเลวกว่าเดิมก็ตาม Mayo and others อธิบายสรุปได้ว่า ผลผลิตของคณงานจะสูงขึ้น

เมื่อมีการเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อตัวคนงาน การเอาใจใส่ดังกล่าวจะทำให้คนงานรู้สึกว่าคุณมีสถานภาพพิเศษในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติของคนงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ การปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะช่วยเสริมทัศนคติที่ดีของคนงาน จึงทำให้เห็นได้ว่าขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542 : 130)

การให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในแต่ละด้านจะก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌูฌนิชา ปานศักดิ์(บทคัดย่อ : 2544) เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นคงยัง จำกัด โดยผู้วิจัยนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วยกัน 7 ด้าน ดังนี้

2.2.2.1 ผลตอบแทนและเงินเดือน

ผลตอบแทนและเงินเดือนเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยผลตอบแทนและเงินเดือนจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีผู้กล่าวถึงผลตอบแทนและเงินเดือนไว้ดังนี้

Barnard (อ้างใน กิติมา ปริทัศน์, 2529 : 280) กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารองค์กรใช้เครื่องมือกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

Locke (อ้างใน ฌูฌนิชา ปานศักดิ์, 2544 : 23) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ.1976 มี 9 องค์ประกอบด้วยกัน ซึ่งในองค์ประกอบนั้นคือ เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

Smith and others (อ้างใน ฌูฌนิชา ปานศักดิ์, 2544 : 21) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานที่คล้ายกันในส่วนของการรายได้และเงินเดือนไว้ว่า จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันของรายได้

จำนง สมประสงค์ (2525 : 89) เสนอแนวความคิดในการเสริมสร้างความพึงพอใจของคนโดยการใช้จ่ายได้ 2 ประการ เป็นแนวทางให้แก่รายได้ทางการเงิน เพื่อให้คนสามารถนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิต และสร้างความสุขสบายแก่ตนเองและครอบครัว เช่น การขึ้นเงินเดือนให้เป็นพิเศษ

แก่คนที่ทำงานดีเด่น การให้เบี่ยชยันเป็นรายเดือนสำหรับคนที่ไม่ขาด ไม่สาย ไม่ลา รางวัลพิเศษ สำหรับคนที่ทำงานได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เป็นต้น ส่วนรายได้ทางจิตใจ โดยการแสดงออก ซึ่งความมีน้ำใจกับคนทำงาน เช่น การใช้คำพูดอันไพเราะ การไม่แสดงความขมขู่ ดูหมิ่น เหยียดหยามหรือใช้อำนาจ การทักทายให้ความเป็นกันเองตลอดจนความยิ้มแย้มแจ่มใสและมีอัธยาศัยไมตรี อันดีระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงาน

ธวัชชัย เจริญดี(2544 : 23) รายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้ประจำที่ทางองค์กรจ่ายให้ รวมถึงผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าครองชีพ โบนัส เงินลงทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอ จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

บรรจง อภิตติกุล (2528 : 160) กล่าวถึงค่าตอบแทนไว้ดังนี้ ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส เงินทดแทน คอมมิชชั่น ค่าเบี่ยเลี้ยง เบี่ยชยัน เบี่ยต่างจังหวัด ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานกะ เงินค่าครองชีพ ค่าจ้าง เงินเดือน

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 151 – 158) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานใดๆ มนุษย์ต้องการผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนในสมัยโบราณเป็นอาหารเพื่อให้คนดำรงอยู่รอด ต่อมาเมื่อสังคมเปลี่ยนไปมีการใช้เงินตราแลกเปลี่ยนสิ่งของผลตอบแทนได้เปลี่ยนรูปแบบไปเป็นเงินที่เรียกว่าค่าจ้าง

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 320) กล่าวถึงปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจการทำงานไว้ข้อหนึ่งว่า สิ่งจูงใจที่เป็นเงินสามารถจูงใจทั้งทางตรงและทางอ้อม การจูงใจทางตรงได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง การจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

สรุปได้ว่าการได้รับผลตอบแทนและเงินเดือน ซึ่งอยู่ในรูปเงินเดือนประจำ เงินล่วงเวลา เงินโบนัส เพียงพอและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ

2.2.2.2 สวัสดิการและผลประโยชน์

สวัสดิการและผลประโยชน์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยสวัสดิการและผลประโยชน์จะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติจากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีผู้กล่าวถึงสวัสดิการและผลประโยชน์ไว้ดังนี้

David (อ้างใน ธวัชชัย เจริญดี. 2544 : 15) เชื่อว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานอยู่ในปัจจุบันอันดีสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่มุ่งที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยจัดองค์ประกอบต่างๆ เช่นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

Grilmer (อ้างใน กิตติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) ได้สรุปถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 ประการ หนึ่งในนั้นว่าด้วยผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัยซึ่งสอดคล้องกับ Milton (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยศรีมี. 2543 : 14) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านผลประโยชน์ หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด ซึ่ง Lock (อ้างใน ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12) ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกัน แต่มีส่วนที่เพิ่มเติมคือ การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี Haller (อ้างใน กนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : 13 – 14) กล่าวว่า สิ่งตอบแทนและผลประโยชน์ที่ถือกันว่าเป็นเงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

มานพ สวามีชัย (2527 : 166 – 167) กล่าวว่าสวัสดิการและประโยชน์ที่ถือกัน หมายถึง ประโยชน์อื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่องค์การได้จัดให้แก่พนักงานทั้งในรูปของ ตัวเงิน และอื่น ๆ ประโยชน์ของการจัดสวัสดิการและประโยชน์ที่ถือกันให้แก่พนักงาน จะช่วยลดอัตราการลาออกจากงานของพนักงานลงได้ ช่วยยกขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงและปลอดภัย ช่วยให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพร้อมที่จะทำงานเพื่อองค์การ ซึ่งได้จัดชนิดของสวัสดิการและประโยชน์ที่ถือกันเป็น 4 ประเภท คือ

1) ด้านความมั่นคงปลอดภัยของพนักงาน สวัสดิการที่จะจัดให้เพื่อสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้แก่พนักงานอาจจะทำได้หลายวิธี เช่น ประกันอุบัติเหตุให้แก่พนักงาน ประกันชีวิตให้แก่พนักงาน บำเหน็จบำนาญ สวัสดิการในด้านที่อยู่อาศัย เช่น ให้กู้เงินซื้อบ้าน จัดสร้างที่พักให้อยู่ฟรี ให้เช่าซื้อหรือให้เช่าราคาถูก ช่วยค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

2) ผลประโยชน์ในเรื่องเวลา เช่น ให้วันหยุดพักผ่อนประจำปี ให้สิทธิในการลาต่างๆ เช่น ลาป่วย ลาป่วย ลากิจ และอื่น ๆ

3) โบนัสและรางวัล เช่น เมื่อบริษัทได้รับกำไรหรือผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นพิเศษก็แบ่งผลประโยชน์นั้นให้แก่พนักงานในรูปแบบโบนัสและรางวัล

4) โครงการให้บริการต่าง ๆ เช่น จัดสโมสร หาสถานที่เล่นกีฬาให้ ช่วยเหลือสนับสนุนในกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านดนตรี ตั้งร้านสหกรณ์ ตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ บริการให้เงินกู้ยืมในกรณีฉุกเฉิน

พยอม วงศ์สารศรี (2534 : 161 – 189) กล่าวว่า สวัสดิการและประโยชน์ที่ถือกันที่ข้าราชการได้รับระหว่างอยู่ในราชการ ได้แก่ การลา การลาคลอดบุตร ภารกิจส่วนตัว การลาไปต่างประเทศ การลาพักร้อนประจำปี การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ การลาเข้ารับการระดมพลเข้ารับการฝึกทหาร เข้ารับการทดลองความพร้อมหรือเข้ารับการตรวจเลือกเพื่อเข้ารับราชการทหาร การลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติการวิจัย เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

มานพ สวามีชัย (2525 : 134 – 135) กล่าวถึงการจัดสวัสดิการและประโยชน์แก่กุลไไว้ดังนี้ สวัสดิการและประโยชน์แก่กุลไที่ข้าราชการได้รับเมื่อพ้นราชการ ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่าทดแทน สวัสดิการในรูปแบบเงินสะสมของรัฐวิสาหกิจ สวัสดิการในรูปแบบเงินสะสมในภาคเอกชน

สรุปได้ว่า การได้รับสวัสดิการและประโยชน์ที่พนักงานพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือบุตร และสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอ จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมั่นคงในอาชีพของตนเอง

2.2.2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

การจัดการและการบริหารแม้จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงปัจจัยกับบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกภาพ แต่สามารถจัดหา ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลที่มีส่วนในการทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ โดยการเลือกสถานที่ตั้งของโรงงาน หน่วยงาน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่จะไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ลดการจำเจ การจัดบรรยากาศของหน่วยงาน ให้เหมาะสมกับการทำงาน บรรยากาศแบบแจ่มใส (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 156)

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดย คุณสภาพแวดล้อมในการทำงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีผู้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

Barnard (อ้างใน กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 280) กล่าวว่า เครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็น สิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

Herzberg and Others (อ้างใน สุรพันธ์ มหัทธนทวี. 2538 : 20 - 21) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่อาจจะกระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงาน

Locke (อ้างใน สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 20) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ไว้ดังนี้คือ สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) รวมถึง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงานที่ตั้งขององค์การหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน เป็นต้น

รงชัย สันติวงษ์ (2538 : 107) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของคนรวมทั้งที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนที่สามารถสรุปได้ดังนี้ คือสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่นแสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และความสะอาดของสถานที่

อรุณ ริกธรรม (2532 : 205) ได้เน้นความสำคัญในเรื่องการสร้างพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับต้องพึงสร้าง และปลูกฝังให้มีการสร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม

สรุปได้ว่า การจัดให้มีสภาพแวดล้อม ได้แก่ แสง เสียง อากาศ สิ่งแวดล้อม อื่นๆ ในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือในการประกอบการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน เป็นเครื่องกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

2.2.2.4 การบริหารงานและนโยบายบริษัท

การบริหารงานและนโยบายบริษัทเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการบริหารงานและนโยบายบริษัทจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าว ได้มีผู้กล่าวถึง การบริหารงานและนโยบายบริษัท โดยให้ความหมายของนโยบายและการบริหารไว้ดังนี้

Harrell (อ้างใน ฌฐณิชา ปานศักดิ์. 2544 : 20) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และประการที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง คือ องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงานด้านต่าง ๆ

Herzberg and Others (อ้างใน สุรพันธ์ มัทธนนทวิ. 2538 : 20-21) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยการแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัย โดยปัจจัยด้านการบริหารงานและนโยบายเป็นปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นจูงใจได้ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

Lock (อ้างใน สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 20) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1979 ไว้ดังนี้ องค์การและการบริหารงาน นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารงานในองค์การ การที่องค์การมีนโยบายที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

Theo Haimann and William G.Scott (อ้างใน ประชุม รอดประเสริฐ.2533 : 13-14) กล่าวว่า นโยบายคือ ขอบเขตของเหตุและผลที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132 - 139) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยความชัดเจนของนโยบายที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายบริษัทฯ รวมทั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานเพื่อให้่ายต่อการปฏิบัติงานในระดับฝ่ายปฏิบัติ

สมยศ นาวิการ (2544 : 18) การบริหาร คือ กระบวนการขอการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลังความพยายามของสมาชิกองค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การบริหารงานและนโยบายบริษัท ที่มีความชัดเจนและพนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน จึงจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

2.2.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีผู้กล่าวถึงความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานไว้ดังนี้

Apple white (อ้างใน สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 14) กล่าวว่าความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งมีความหมายรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

มานพ สวามีชัย(2525 : 132- 134) กล่าวว่าเพื่อนร่วมงานย่อมมีส่วนที่จะทำให้พนักงานพอใจและมีความสุขในการทำงานมากน้อยเพียงไร ดังนั้นหน่วยงานจึงพยายามที่จะจัดให้พนักงานที่มีความสนใจเหมือน ๆ กัน มีความใกล้ชิดผู้พัวพันกันหรือเกี่ยวข้องกันในเรื่องหนึ่ง ให้โอกาสทำงานใกล้ชิดหรือรวมกันเพื่อให้เกิดความสบายใจ และเป็นการผ่อนคลายความจำเจ จนลืมนว่าตนทำงานที่ต้องรับผิดชอบไปเสีย แต่ผลงานกลับเพิ่มเป็นที่พอใจของคน

สมยศ นาวิการ (2525 : 224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานในส่วนของเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยการให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันเกื้อกูลกัน เป็นเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันในระหว่างปฏิบัติงานและทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

2.2.2.6 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีผู้กล่าวถึงการโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีผู้ได้ให้ความหมายของโอกาสก้าวหน้าในการทำงานไว้ดังนี้

Feishman and Bass (อ้างใน น้าพร ไวว่อง. 2537 : 40) กล่าวถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของงาน โดยได้ร่วมมือกับ Kendace and Hulin สร้างดัชนีลักษณะงาน (John - Descriptive Index : J.ID) ประกอบด้วยปัจจัยในการทำงานคือการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความสามารถ โดยมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา

Gillmer and others (อ้างใน กิตติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 ประการ หนึ่งใน 10 ประการนั้นคือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเช่น การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของตน

Lock (อ้างใน สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 21) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนี้ คือ การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้นำทำงานและได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

Milton (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 14) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ การเลื่อนตำแหน่งงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โดยความยุติธรรม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132 - 139) กล่าวว่า เครื่องมือชี้บ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานคือ โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ โดยพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

สรุปได้ว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน คือ การพิจารณาผลงานความดีความชอบ การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

2.2.2.7 การได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวนี้ผู้กล่าวถึงการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานไว้ดังนี้

Lock (อ้างใน ฌูนิซา ปานศักดิ์. 2544 : 13) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1979 ไว้ว่าการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จ ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญให้ความเชื่อถือกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

Milton (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยศรี. 2543 : 14) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน

สรุปได้ว่า การที่ให้การยอมรับนับถือต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และการยกย่องชมเชย จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

2.2.3 คุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

คุณลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยคุณลักษณะของงานจะมีส่วนในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติ จากความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังกล่าวได้มีกล่าวถึงคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

Gillmer and others (อ้างใน กิตติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321) กล่าวว่า องค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือคุณลักษณะงานที่ทำ และลักษณะทางสังคมของงาน ในส่วนของลักษณะงานที่ทำนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับความพึงพอใจเมื่อได้ทำงานตามที่ถนัด และตรงกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ส่วนลักษณะทางสังคมนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับความพึงพอใจ เมื่อสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

Herzberg and Others (อ้างใน สุรพันธ์ มัทธนทวี. 2538 : 20 - 21) เสนอว่าลักษณะงานเป็นหนึ่งในปัจจัยจูงใจที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจโดยลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่ผู้ปฏิบัติงานทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

Milton (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 14) กล่าวว่า คุณลักษณะงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะงาน หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

Tiffin and McCormick (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 14) สรุปว่า คุณลักษณะงานเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้บริหารองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ควรมีการศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

Hackman and Oldham (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 15) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะงานที่นำไปสู่สภาวะทางจิต (Psychological states) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนจากงาน สำหรับคุณลักษณะของงานในแต่ละด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

2.2.3.1 ความหลากหลายทักษะ (skill Variety)

ทงชัย สันติวงษ์ (2538 : 170) กล่าวว่า คือ ความมากมายของกิจกรรมต่างๆ หลายอย่างที่แตกต่างกันที่จำเป็นต้องนำมาใช้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานเสร็จและเกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ทำงานต้องมีการใช้ทักษะและความสามารถหลาย ๆ อย่างประกอบกันด้วย โดยจะเกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่ถือว่ามีความสำคัญและจำเป็นที่จะให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานซึ่งลักษณะด้านความหลากหลายทักษะจะส่งผลต่อสภาวะจิตใจก่อให้เกิดประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Responsibility of the Work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมแต่ละบุคคล ซึ่งสภาวะทางจิตใจที่เกิดขึ้นนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย

ความหลากหลายทักษะ จึงเป็นคุณลักษณะงานที่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และทักษะความชำนาญหลาย ๆ อย่างของผู้ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Gilmer and Others ที่กล่าวถึงลักษณะของงานที่ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจว่า ผู้ปฏิบัติจะได้รับความพึงพอใจเมื่อได้ทำงานตามที่ถนัด และตรงตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่

Hackman and Oldham (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 15) ได้ให้ข้อเสนอที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพงาน ด้านความหลากหลายทักษะว่า การเพิ่มทักษะการทำงานให้หลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่พนักงานมีอยู่ คือ ใช้งานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2.2.3.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity)

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 170) กล่าวว่า คือ ขนาดความมากน้อยของงานที่จำเป็นต้องทำให้เสร็จเป็น “อันเดียวโดยรวม” และสามารถแยกงานเหล่านั้นออกเป็นส่วนๆ ได้ด้วย ทั้งนี้โดยสามารถที่จะทำงานจากขั้นเริ่มต้นไปจนถึงจบ โดยสามารถมองเห็นผลงานที่ทำออกมาได้ด้วย

งานที่มีคุณลักษณะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานจะส่งผลให้ภาวะทางจิตใจเกิดประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหลากหลายซึ่งสอดคล้องกับ Lock Lock (อ้างใน ฌฐณิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานว่างานจะส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองและพัฒนาได้

Hackman and Oldman (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 15) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพงาน ในส่วนที่เกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานว่าสามารถทำได้โดยรวมงานที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน เพื่อให้ลักษณะงานมีความหมายและมีเอกลักษณ์ และทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของผลงานอย่างครบวงจร เช่น ได้รับผิดชอบงานตั้งแต่เริ่มกระบวนการจนจบการทำงาน

2.2.3.3 ความสำคัญของงาน (Task Significance)

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 170) กล่าวว่า คือขนาดความมากน้อยของงานที่จะมีอิทธิพลและผลกระทบต่อชีวิตหรือการทำงานของคนอื่น ทั้งนี้ไม่จำกัดว่าจะเป็นผลที่มีต่อภายในองค์กรหรือผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกก็ตาม คุณลักษณะด้านความสำคัญของงานที่จะมีผลต่อภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Gilmer and Others ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects) และลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the job) และสอดคล้องกับ มานพ สวามิชัย (2527 : 132) ที่กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานคือ ความสำคัญและคุณค่าที่เป็นภาวะทางจิตใจและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

Loher, Noe, Moeller and Fitzgerald (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 15) ได้ทำการทบทวนผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงานพบว่า คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจริง

Hackman and Oldham (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 14) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ด้านความสำคัญของงานว่า การพัฒนาคุณภาพงานสามารถทำได้โดยการเพิ่มความสำคัญของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะงานนี้จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำทหายความสามารถ ตรงความสนใจของผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานสามารถมองเห็นความสำเร็จของงาน

2.2.3.4 ความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy)

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 170) กล่าวว่า คือ ขนาดความมากน้อยของงานนั้นๆ จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ อิสระและการใช้ดุลยพินิจ ซึ่งเปิดให้ผู้ทำงานที่จะกำหนดเวลาทำงาน และกำหนดระเบียบวิธีที่จะกำหนดเวลาทำงาน และกำหนดระเบียบวิธีที่จะทำให้งานนั้นเสร็จได้ด้วยตนเอง ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานจะก่อให้เกิดประสบการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for work) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีความรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้น และความพยายามของเขาจะส่งผลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและนำมาซึ่งเพียงพอใจในงานนั่นเอง

Hackman and Oldham (อ้างใน ภูษวรรณ อุดมชัยรัศมี. 2543 : 14) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพงาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานว่า การพัฒนาคุณภาพงานสามารถทำได้โดยเพิ่มอิสระในการทำงาน โดยให้อำนาจการตัดสินใจด้านกระบวนการทำงานเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เนื่องจากการตัดสินใจในของตนเอง และยังเพิ่มเป็นเจ้าของและผูกพันในผลงานอีกด้วย

2.2.3.5 ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from Job Itself)

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 170) กล่าวว่า คือ ขนาดของความมากน้อยที่ผู้ทำงานสามารถทำกิจกรรมเกี่ยวกับงานที่จำเป็นจนเสร็จหมดถึงขั้นเห็นผลออกมา โดยที่ผู้ทำงานสามารถได้รับข้อมูลตรงและชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพผลงานที่ผู้ทำงานได้กระทำไปโดยที่ผลสะท้อนจากงาน จะก่อให้เกิดการรู้ผลการกระทำ (knowledge of Result) บุคคลจะต้องสามารถที่จะรู้ผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ผลสะท้อนจากงานจึงเป็นคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

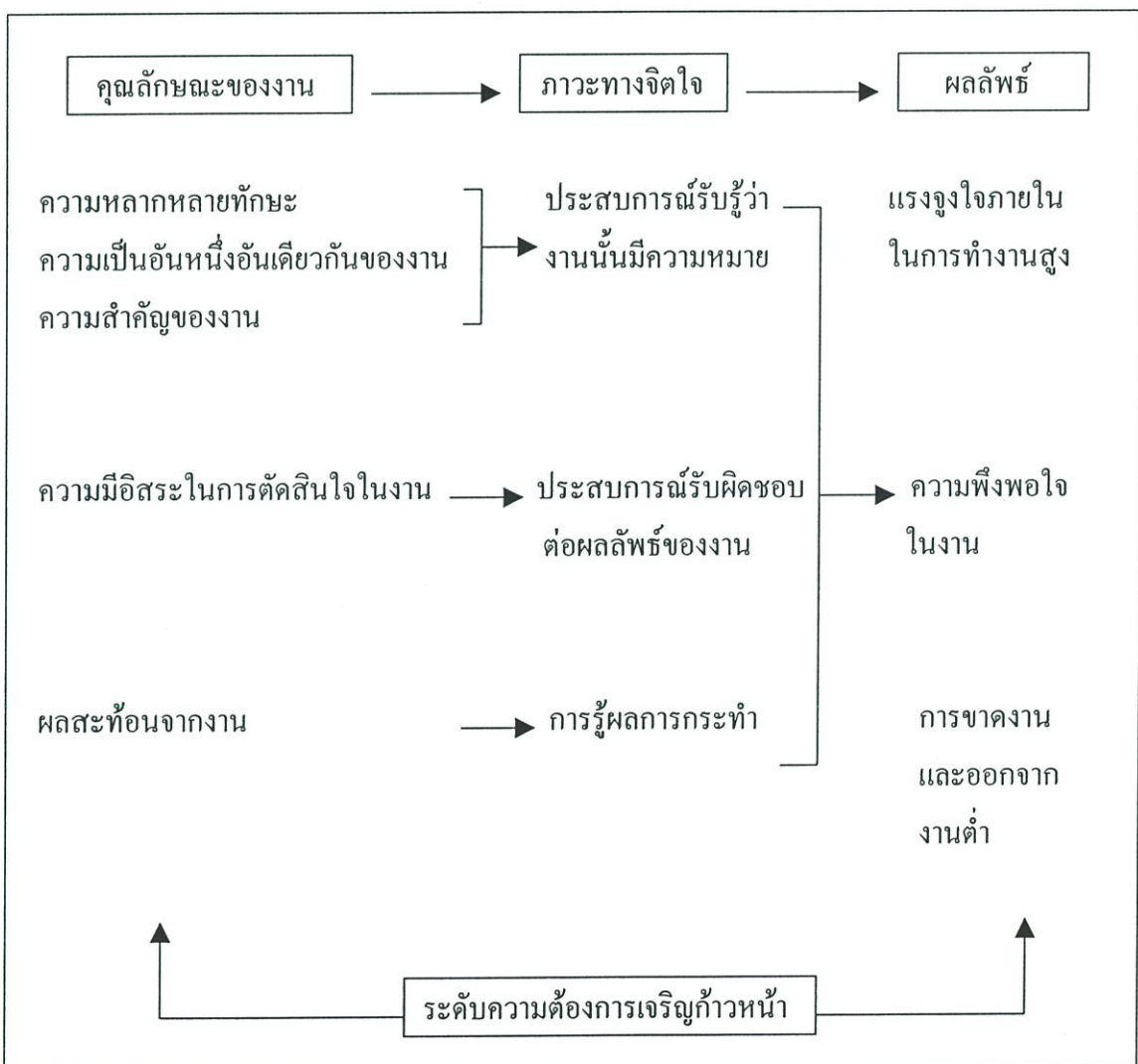
Hackman and Oldman (อ้างใน ธงชัย สันติวงษ์. 2538 : 169) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะงานในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

ในลักษณะของงาน 3 ด้าน คือ ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) และความสำคัญของงาน (Task Significance) ทั้ง 3 อย่างล้วนแต่สามารถใช้เพิ่มความรูสึกที่เกี่ยวกับความสำคัญของงานได้มากนั่นคือ หากเมื่อใดก็ตามที่ผู้ทำงานได้มีโอกาสทำสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถส่งผลทำให้งานทั้งชิ้นนั้นสำเร็จลงได้โดยสามารถเห็นผลสำเร็จออกมาได้ชัดเจน และกรณีซึ่งงานที่ทำได้มีน้ำหนักความสำคัญที่จะส่งผลถึงคนอื่น ๆ ด้วยแล้ว งานนั้น ๆ ก็จะสามารถให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้ทำได้

ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวกับงานประการที่ 4 คือความมีอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) จะเป็นเรื่องที่โยงโดยตรงกับความรับผิดชอบที่มีงาน ถ้าหากผู้ทำงานสามารถมีโอกาสควบคุมการทำงานของตนได้ด้วยตนเองมากขึ้นเท่าใด เขาก็จะยิ่งรูสึกมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำมากยิ่งขึ้น

ลักษณะประการสุดท้าย คือ ผลสะท้อนจากงาน(Feedback) นั่นคือ ถ้าหากสามารถทำงาน และได้รับรู้ถึงผลงานต่างๆ ที่ได้ทำไปแล้วอย่างชัดเจนและโดยตรงถึงตัวผู้ทำงานแล้ว คุณค่างานนั้นก็สูงในสายตาและความรู้สึกของเขา ซึ่งผู้ที่ทำงานสามารถรับรู้คุณค่างานได้นั้น งานที่ทำได้มีลักษณะผสมผสานลักษณะงานเข้าด้วยกัน ซึ่งสามารถพัฒนาคุณภาพงานให้เกิดความน่าสนใจ ดังตัวอย่างของแบบจำลองคุณลักษณะงานดังนี้

แบบจำลองคุณลักษณะงานที่พัฒนาขึ้น โดย Hackman และ Oldham จะแสดงถึงมิติ ของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน

ที่มา : Hackman, J.R., and Oldman, G.R. (1980:77). Work redesign. MA : Addison Wesley

จากภาพที่ 2.1 ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่ถือว่าสำคัญและจำเป็นในการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงาน มีอยู่ 3 ภาวะ คือ

1. ประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Responsibility of the Work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่าการงานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล
2. ประสบการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility for Work) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และความพยายามของเขาจะส่งผลกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
3. การรู้ผลการกระทำ (Knowledge of Results) บุคคลจะต้องสามารถที่จะรู้ผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นที่พึงพอใจหรือไม่

เมื่อใดที่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ทั้งสาม เกิดขึ้นกับบุคคล จะก่อให้เกิดผลดังนี้คือ

- 1) แรงจูงใจภายใน ในการทำงานสูง (High Internal Work Motivation)
- 2) การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (High Quality Work Performance)
- 3) ความพึงพอใจในงานสูง (High Satisfaction With the Work)
- 4) การขาดงานและการออกจากงานต่ำ (Low Absent and Turnover)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภูษวรรณ อุคมชัยรัศมี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง และมีความผูกพันต่องานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มพนักงานแผนกสายการผลิตแบบทอ มีการรับรู้คุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายทักษะของงาน สูงกว่ากลุ่มพนักงานแผนกสายการผลิตแบบผสมเพียงด้านเดียว ส่วนการรับรู้คุณลักษณะงานด้านที่เหลือ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน ของพนักงานทั้ง 2 แผนกไม่แตกต่างกัน และพบว่าสายการผลิตแบบทอ มีการรับรู้คุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายทักษะของงาน สูง ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานสูง ความสำคัญของงานสูง และมีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มพนักงานกลุ่มอื่น ส่วนสายการผลิตแบบผสม มีการรับรู้คุณลักษณะงาน ด้านความอิสระในการตัดสินใจในงานสูง และผลสะท้อนกลับจากงานสูง และเป็นโสด จะมีความพึงพอใจในงาน สูงกว่ากลุ่มพนักงานกลุ่มอื่น

ธีรชล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษาออกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและด้านปัจจัยเชิงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัย ค่าจุนอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีอายุ สถานภาพการสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : 88) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง พบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง ที่มีสถานภาพของตำแหน่งงานและระดับชั้นแตกต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจในงานของพนักงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพของตำแหน่งและระดับชั้นที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอภิญา สุนทรธารวงส์ (2540 : 75) พบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ สืบวงษ์ คุ่มพงษ์ (2541 : 76) พบว่าข้าราชการทหาร สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร

วิทยา ประยูร (2540 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มี วุฒิการศึกษา สถานภาพการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มี อายุ ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน

ส่วนผลงานวิจัยของ ของสืบวงษ์ คุ่มพงษ์ (2541 : 76) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทหาร สำนักงานปลัด กระทรวงกลาโหม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการทหาร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นุญกุล - ขาวแมนจันทร์ (2540 : 85) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของนักบิน กองบังคับการกองบินตำรวจ ในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักบินกองบินตำรวจด้านอายุ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์เกอร์กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน

ปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลางทั้งในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการ เพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งสูงกว่า

สุรพันธ์ มัทธนนทวิ (2538 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชน สามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือลักษณะภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านครอบครัว และระบบงานที่องค์กรจัดให้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้อิสระทางด้านความคิดและการปฏิบัติงานในการวางแผน การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในองค์กรทั้งทางด้านการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ การวางแผน จนกระทั่งการติดตามประเมินผล ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบกับลักษณะงานที่มีความท้าทาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานอีกทั้งบรรยากาศในการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่มีความเข้าใจช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมทั้งเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน อาจจะรวมไปถึงทีมงานที่มีการประสานการแบ่งงานที่ดี และมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537 : 69) ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ และความต้องการอิสระที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของกลุ่มพนักงานที่มีอายุมากสามารถทำนายได้โดยใช้ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และความหลากหลายทักษะ ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อยความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำนายได้โดยใช้ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน และความสำคัญของงาน ส่วนความพึงพอใจในงานของกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากสามารถทำนายได้โดยใช้ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

รง ภูพวงไพโรจน์ (2540 : 89) พบว่า ความพึงพอใจในงานของกลุ่มพนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลา 0-2 ปี สามารถทำนายได้โดยใช้ความหลากหลายทักษะ กลุ่มพนักงานที่ทำงานมากกว่า 2-4 ปี ความพึงพอใจในงานสามารถทำนายได้โดยใช้ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และกลุ่มพนักงานที่ทำงานมากกว่า 4 ปี พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานสามารถทำนายได้โดยใช้ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายทักษะและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจในงานสามารถทำนายได้โดยใช้ ความหลากหลายทักษะ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและความสำคัญของงาน

ปทุม เมตตะนันท์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า บุคลากรในกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มาเป็นอันดับสุดท้าย

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ วิทยาลัย จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง เรียงจากมากไปน้อย คือ ความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์กรและการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์ที่เกื้อกูลตามลำดับ

ปราโมทย์ ใหญ่อรุณ (2534 : 105-106) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของรองผู้กำกับการสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล พบว่า รองผู้กำกับการมีความพึงพอใจในระดับต่ำในเรื่องเกี่ยวกับศักดิ์ศรีของอาชีพ รายได้ และสวัสดิการ ความมั่นคงในหน้าที่การงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องของสภาพงาน เพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าและความยุติธรรมและความพึงพอใจในระดับสูง ในเรื่องเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา

อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์ (2533 : 71) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในกองตรวจคนเข้าเมือง พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร

รุ่งโรจน์ แสงศรีราม (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบังคับบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งรองสารวัตรสืบสวนสอบสวน และชั้นยศมิใช่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

อำนาจ ศรีพูนสุข(2528 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจและคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตัวแปรลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรได้แก่ระดับ (ซี) เพศ อายุราชการ และระดับการศึกษานั้น มีเพียงระดับการศึกษาเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน และเป็นความสัมพันธ์แบบผกผัน สำหรับคุณลักษณะงานที่มีตัวแปร 5 มิติ คือ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน มีเพียง 3 ตัวแปร

ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงานและเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือ คุณลักษณะเกี่ยวกับผลสะท้อนจากงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ส่วนผลจากการสร้างสมการเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจในงานพบว่า พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงต่อความพึงพอใจในงานคือ คุณลักษณะเกี่ยวกับผลสะท้อนกลับของงาน คุณลักษณะเกี่ยวกับอิสระในการตัดสินใจในงานและระดับการศึกษา ตามลำดับ

Borquist (อ้างใน ฌัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 41) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารในโรงเรียนรัฐบาลที่ซูเปอร์เบน พบว่า แหล่งที่มาของความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยเฉพาะ การได้รับการยอมรับนับถือเป็นที่มาของความพึงพอใจมากที่สุด และพบว่าแหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจ เช่น ปริมาณงาน การถูกบีบบังคับ นโยบายบริหาร

Schmidt (อ้างใน ฌัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 41) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยใช้ทฤษฎีของปัจจัยกระตุ้นส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงในด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือและเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและนโยบายการบริหารงาน

Valez (อ้างใน ฌัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 41) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน โดยใช้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือในผลงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือถือ สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในงาน นโยบายของการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายนอกของงาน ซึ่งได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือถือ นโยบายของการบริหาร ส่วนองค์ประกอบภายในที่พ้อใจน้อยที่สุดได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า ส่วนปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน

สรุป ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยคุณลักษณะงานที่ใช้ทำนายความพึงพอใจของพนักงานสามารถแบ่งลักษณะงานได้ 5 ด้าน ความ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ผลสะท้อนจากงาน ซึ่งในแต่ละด้านสามารถทำนายความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และขึ้นอยู่กับ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ ในปี พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 714 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 250 คน โดยการใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie Morgan (อ้างในบุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 40) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (อ้างในบุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 40) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 250 คน

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามสัดส่วนของแต่ละพื้นที่ปฏิบัติการ ได้กลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับที่	พื้นที่ปฏิบัติการ	จำนวนพนักงาน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	อโศกดินแดง (ASD)	17	6
2	กรุงเกษม (KMM)	22	8
3	เพลินจิต (PNC)	15	5
4	พหลโยธิน (PYT+ITM)	13	5
5	สุขุมวิท (SKW)	23	8
6	สุรวงศ์ (SRW)	16	6
7	สาทรประดิษฐ์ (STD)	29	10
8	บางนา (BNA)	25	9
9	บางพลี (BPL)	25	9
10	หัวหมาก (HAM)	20	7
11	อ่อนนุช (ONT)	20	7
12	ปู่เจ้าสมิงพราย (PSP)	22	8
13	สมุทรปราการ (SPK)	14	5
14	บางชัน (BGC)	42	15
15	ดอนเมือง (DNM)	19	7
16	คลองจั่น (KGC)	21	7
17	หลักสี่ (LKS)	20	7
18	ลาดพร้าว 2 (LTP2)	17	6
19	รามอินทรา (RIT)	20	7
20	รังสิต (RST)	14	5
21	บางบัวทอง (BBT)	17	6
22	แจ้งวัฒนะ (CWT)	22	8
23	ลาดพร้าว 2 (LTP1)	15	5
24	นนทบุรี (NTB)	30	10
25	งามวงศ์วาน (NWW)	19	7
26	ปากเกร็ด (PKK)	15	5
27	ปทุมธานี (PTT)	21	7
28	บางพลัด (BGT)	19	7

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	พื้นที่ปฏิบัติการ	จำนวนพนักงาน (คน)	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
29	เอกชัย (EKC)	16	6
30	ลาดหญ้า (LTY)	12	4
31	หนองแขม (NGK)	21	7
32	พระปะแดง (PPG)	21	7
33	ประสานมิตร (PSN)	33	11
34	ราษฎร์บูรณะ (RBN)	15	5
35	ธนบุรี (TNB)	24	8
รวม	35	714	250

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 1 ข้อ และแบบเติมคำ 2 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน จำนวน 18 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. ความหลากหลายทักษะ | จำนวน 4 ข้อ (1,2,3,4) |
| 2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน | จำนวน 3 ข้อ (5,6,7) |
| 3. ความสำคัญของงาน | จำนวน 3 ข้อ (8,9,10) |
| 4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน | จำนวน 4 ข้อ (11,12,13,14) |
| 5. ผลสะท้อนจากงาน | จำนวน 4 ข้อ (15,16,17,18) |

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|-----------------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยกับคุณลักษณะงานมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยกับคุณลักษณะงานมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยกับคุณลักษณะงานปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยกับคุณลักษณะงานน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยกับคุณลักษณะงานน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน จำนวน 5 ข้อ (1,2,3,4,5)
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ (6,7,8,9,10)
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ (11,12,13,14,15)
4. ด้านการบริหารงานและนโยบายบริษัท จำนวน 5 ข้อ (16,17,18,19,20)
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ (21,22,23,24,25)
6. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ (26,27,28,29,30)
7. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ (31,32,33,34,35)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนแนวทางการกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระตามวัตถุประสงค์
2. ศึกษาแบบสอบถามของ นางสาวมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537 : 96-103) และนางสาวณัฐนิชา ปานศักดิ์(2544 : 94 - 96)
3. นำแนวคิดทฤษฎีและข้อมูลต่างๆ ทั้งหมดมาพัฒนาและสร้างแบบสอบถามฉบับร่างที่ครอบคลุมตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่า Index of Congruency (IOC) และความถูกต้องของภาษา และเลือกข้อที่มีค่า $IOC \geq 0.5$ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิลงความคิดเห็นและให้คะแนน

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงกับศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดได้ตรงกับศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ได้วัดตรงกับศัพท์เฉพาะที่ระบุไว้

คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item Object Congruence : IOC.) โดยใช้สูตรดังนี้ (ยูทพงษ์ กัยวรรณ. 2543 :1 23)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 n แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

1. ผศ.ดร. เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง
2. ดร. ฉันทนา โหมดมณี อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า
คุณทหารลาดกระบัง
3. นางวนิดา มนต์ไพบูลย์ ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา
4. นายสัจจา สารโชนพันธ์ ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายความปลอดภัย
ภัยและชีวอนามัยสิ่งแวดล้อม บริษัท
ทีโอเอ เฟ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
5. นางสาวศศิมา กานะคามิน อาจารย์วิทยาลัยอาชีวศึกษา
ฉะเชิงเทรา

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะและจำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้

ตอนที่	ตัวแปร	ข้อคำถามที่สร้างจริง	ข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ได้	ค่า IOC ของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ได้
2.	คุณลักษณะงาน	20	18	.80 - 1.00
3.	ความพึงพอใจของพนักงาน	30	30	.80 - 1.00

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ

4. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach ที่เรียกว่า “สัมประสิทธิ์อัลฟา” (α - Coefficient) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .75 ขึ้นไป โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตอนที่	ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
2.	คุณลักษณะงาน	.85
	1. ด้านความหลากหลายทักษะ	.81
	2. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	.78
	3. ด้านความสำคัญของงาน	.81
	4. ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	.77
	5. ด้านผลสะท้อนจากงาน	.75

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตอนที่	ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
3.	ความพึงพอใจของพนักงาน	.91
	1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	.78
	2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	.81
	3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.88
	4. ด้านการบริหารงานและนโยบายบริษัท	.77
	5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	.76
	6. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	.76
	7. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.83

5. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไข แล้วทำเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อเก็บข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวิธีการต่อไปนี้

1. บันทึกเสนอขอให้งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังออกหนังสือ ถึงผู้อำนวยการด้านบริการและรักษาโครงข่ายของบริษัทบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 เขต เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล 35 พื้นที่ปฏิบัติการ

2. นำหนังสือเสนอถึงผู้อำนวยการด้านบริการและรักษาโครงข่ายของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 เขต เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและออกหนังสือถึง พื้นที่ปฏิบัติการทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยส่งผ่านแผนกจัดส่งเอกสารของบริษัท ในระหว่าง วันที่ 5 - 25 มกราคม 2547 ได้รับคืน 250 ชุด ครบทุกฉบับ

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลและตรวจสอบให้คะแนนความถูกต้องของแบบทดสอบและแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรม SPSS for Windows โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานมาวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 นำข้อมูลในแบบสอบถามด้านคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เถลถายการแปรความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

1. คุณลักษณะงาน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ในภาพรวมมีดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นในคุณลักษณะงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจของพนักงาน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ในภาพรวมมีดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 หาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวกับอายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 หาค่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์และทดสอบข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

สูตร

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	f	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
	n	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 102)

สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 101)

สูตร

$$s = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

4. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) (อุทธรพงษ์ กัวยวรรณ์. 2543 : 162)

สูตร

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร X กับ Y
	N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากชุด X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากชุด Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมกำลังสองของข้อมูล X
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมกำลังสองของข้อมูล Y
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูล X และ Y

5. การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 160)

สูตร

$$R^2 = (1 / \sum y^2) [b_1 b_2 \dots b_k] \left\{ \begin{array}{l} \sum x_{1y} \\ \sum x_{2y} \\ \cdot \\ \cdot \\ \cdot \\ \sum x_{ky} \end{array} \right\}$$

เมื่อ	R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับ y
	$\sum y^2$	แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนเบี่ยงเบนของตัวแปรเกณฑ์
	y	แทน คะแนนเบี่ยงเบนของตัวเกณฑ์ นั่นคือ Y – Y
	$[b_1 b_2 \dots b_k]$	แทน b' transpose ของเมตริกซ์
	k	แทน ค่า s_{pc} หรือ ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนเบี่ยงเบนของตัวแปรพยากรณ์กับคะแนนเบี่ยงเบนตัวแปรเกณฑ์

6. การทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 163)

สูตร

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2)(n - k - 1)} \quad df = k, n - k - 1$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F
 R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
 k แทน จำนวนตัวแปรพยากรณ์หรือตัวแปรอิสระ

7. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538 : 146)
 สูตรการสร้างสมการการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

หาค่า b จากสูตร

$$b = \beta_j \frac{s_y}{s_j}$$

เมื่อ b_j แทน ค่าน้ำหนักหรือระดับคะแนนสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปร
 พยากรณ์ที่ j ที่ต้องการหาค่าน้ำหนักคะแนน
 β_j แทน ค่าน้ำหนักเบต้าของตัวแปรพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวที่ j
 s_y แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
 s_j แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)
 ตัวที่ j

หาค่า a จากสูตร

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X}_1 - b_2\bar{X}_2 - \dots - b_k\bar{X}_k$$

เมื่อ	a	แทน ค่าคงที่สำหรับสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
	\bar{Y}	แทน ค่าเฉลี่ยของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง k ตามลำดับ
	$b_1 b_2 \dots b_k$	แทน ค่านำหนักคะแนนของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1 ถึง k ตามลำดับ
	k	แทน จำนวนตัวแปรพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

สูตรการสร้างสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \dots + \beta_k Z_k$$

หาค่า β จากสูตร

$$\beta = \frac{\sum Z_x Z_y}{\sum Z^2 X} = b \left[\frac{S_x}{S_y} \right]$$

หาค่า Z_x จากสูตร

$$Z_x = \frac{X - \bar{x}}{S_x}$$

หาค่า Z_y จากสูตร

$$Z_y = \frac{Y - \bar{y}}{S_y}$$

เมื่อ	β	แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน
	S_x	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์ X
	S_y	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม Y
	Z_x	แทน คะแนนมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์ X
	Z_y	แทน คะแนนมาตรฐานของตัวแปรตาม Y

8. การทดสอบความมีนัยสำคัญของตัวแปรในสมการถดถอย (บุญชม ศรีสะอาด.
2538 : 167)

สูตร

$$F = \frac{(R^2 y . 12 \dots l - R^2 y . 12 \dots k) / (1 - k)}{(1 - R^2 y . 12 \dots l) / (n - 1 - 1)}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อ
ความมีนัยสำคัญ

$R^2 y . 12 \dots k$ แทน กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สำหรับการถดถอยของ Y
บนตัวแปร k ตัว

$R^2 y . 12 \dots l$ แทน กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สำหรับการถดถอย
ของ Y บนตัวแปร l ตัว

K แทน จำนวนตัวแปรพยากรณ์ที่มีจำนวนน้อยกว่า

l แทน จำนวนตัวแปรพยากรณ์ที่มีจำนวนมากกว่า

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ Degree of Freedom
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
Y_1	แทน	ผลความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
X_1	แทน	อายุ
X_2	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_3	แทน	ตำแหน่งงาน
X_4	แทน	ความหลากหลายทักษะ
X_5	แทน	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน
X_6	แทน	ความสำคัญของงาน
X_7	แทน	ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
X_8	แทน	ผลสะท้อนของงาน

Y'	แทน	ผลความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบ
Z_1	แทน	อายุในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_2	แทน	ประสบการณ์ในการทำงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_3	แทน	ตำแหน่งงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_4	แทน	ความหลากหลายทักษะในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_5	แทน	ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_6	แทน	ความสำคัญของงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_7	แทน	ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z_8	แทน	ผลสะท้อนของงานในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
Z'	แทน	ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple - Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงานดัง ตารางที่ 4.1 และ 4.7

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	142	56.80
30 ปีขึ้นไป	108	43.20
รวม	250	100.00
2. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	81	32.40
5 ปีขึ้นไป	169	67.60
รวม	250	100.00
3. ตำแหน่งงาน		
ช่างเทคนิค	215	86.00
ช่างเทคนิคอาวุโส	35	14.00
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) โดยส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ส่วนอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปมีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 สำหรับประสบการณ์ในการทำงานโดยส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.60 รองลงมาเป็นประสบการณ์ในการทำงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ลงมา คิดเป็นร้อยละ 32.40 และตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งช่างเทคนิค มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และรองลงมาก็คืออยู่ในตำแหน่งช่างเทคนิคอาวุโส มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณลักษณะงานรวมทุกด้านของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ความหลากหลายทักษะ	3.67	.68	มาก
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน	3.80	.65	มาก
3. ความสำคัญของงาน	3.97	.64	มาก
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน	3.47	.75	ปานกลาง
5. ผลสะท้อนของงาน	3.85	.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	.43	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.47 – 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 4 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสำคัญของงาน ($\bar{X} = 3.97$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านผลสะท้อนของงาน ($\bar{X} = 3.85$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ($\bar{X} = 3.47$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. งานของคุณประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่างและแต่ละอย่างไม่ซ้ำกัน	3.56	.85	มาก
2. งานแต่ละด้านที่คุณรับผิดชอบมีความหลากหลาย	3.61	.78	มาก
3. งานที่คุณรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน	3.73	.80	มาก
4. งานที่คุณรับผิดชอบในปัจจุบันจะต้องใช้ทักษะความชำนาญในหลาย ๆ ด้าน	3.79	.83	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	.68	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายทางทักษะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.56 – 3.79 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่คุณรับผิดชอบในปัจจุบันจะต้องใช้ทักษะความชำนาญในหลาย ๆ ด้าน ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ งานที่คุณรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันต้องใช้ความสามารถในหลาย ๆ ด้าน ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานของคุณประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่างและแต่ละอย่างไม่ซ้ำกัน ($\bar{X} = 3.56$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของปัจจัย
คุณลักษณะงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ของพนักงาน
บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
5. คุณสามารถเข้าใจทุกๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์	3.81	.79	มาก
6. คุณมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย	3.74	.74	มาก
7. ในการปฏิบัติงานคุณมีโอกาสดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์	3.85	.77	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.80	.65	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.74 – 3.85 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ในการปฏิบัติงานคุณมีโอกาสดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือ คุณสามารถเข้าใจทุกๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอดจนเสร็จสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.81$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย
คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
8. งานที่คุณรับผิดชอบมีความหมายต่อบริษัท	4.31	.76	มาก
9. การปฏิบัติงานของคุณมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยตรง	4.28	.91	มาก
10. การปฏิบัติงานของท่านมีผลกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กร	3.31	1.02	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	.64	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.31 – 4.31 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 2 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่คุณรับผิดชอบมีความหมายต่อบริษัท ($\bar{X} = 4.31$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การปฏิบัติงานของคุณมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยตรง ($\bar{X} = 4.28$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การปฏิบัติงานของท่านมีผลกระทบต่อบุคลากรภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.31$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
11. คุณมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน	3.30	.96	ปานกลาง
12. คุณมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน	3.35	.89	ปานกลาง
13. คุณได้ใช้ความคิดและวิจารณญาณในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	3.71	.87	มาก
14. คุณสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง	3.57	.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.30 – 3.71 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 2 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณได้ใช้ความคิดและวิจารณญาณในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.71$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ คุณสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.31$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
15. คุณสามารถพิจารณาได้ว่าตัวคุณเองทำงาน ได้ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอกกล่าว	3.61	.81	มาก
16. คุณสามารถทราบผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการประเมินการปฏิบัติงานด้วยตนเอง	3.44	.86	ปานกลาง
17. คุณสามารถทราบได้ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ โดยดูจากความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน	3.51	.74	มาก
18. คุณสามารถทราบได้ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ โดยดูจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	3.76	.91	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงานด้านผลสะท้อนจากงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.44 – 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คุณสามารถทราบได้ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ โดยดูจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.76$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ คุณสามารถพิจารณาได้ว่าตัวคุณเองทำงาน ได้ดีเพียงใด โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอกกล่าว ($\bar{X} = 3.61$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณสามารถทราบผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการประเมินการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.44$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 4.8- 4.15

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน	2.52	.65	ปานกลาง
2. ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์	3.13	.65	ปานกลาง
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.97	.64	มาก
4. ด้านบริหารและนโยบายบริษัท	3.47	.75	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.79	.55	มาก
6. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2.72	.72	ปานกลาง
7. ด้านการยอมรับนับถือ	3.39	.57	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.52 – 3.97 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 2 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\bar{X} = 3.79$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ($\bar{X} = 2.52$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจ
ในด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่าน ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ	2.80	.85	ปานกลาง
2. ท่าน ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ	2.68	.82	ปานกลาง
3. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในปัจจุบัน	2.60	.81	ปานกลาง
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนของท่าน	2.06	.90	น้อย
5. ระบบการกำหนดอัตราเงินเดือนของบริษัท	2.39	.81	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.52	.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจในด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.06 – 2.39 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการ และอยู่ในระดับน้อย 2 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.68$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 2.60$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนของท่าน ($\bar{X} = 2.06$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจ
ในด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการ การรักษาพยาบาลของบริษัทที่มี ประสิทธิภาพ	3.45	.81	ปานกลาง
2. ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอกับความต้องการ	3.22	1.05	ปานกลาง
3. การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัท	3.56	.98	มาก
4. วันหยุดพักผ่อนประจำปีของบริษัทจัดให้	3.50	.86	มาก
5. การจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่บริษัทกำหนด เช่น รถรับส่ง	1.93	1.11	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.93 – 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ระดับปานกลาง 2 รายการและอยู่ในระดับน้อย 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัท ($\bar{X} = 3.56$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ วันหยุดพักผ่อนประจำปีของบริษัทจัดให้ ($\bar{X} = 3.50$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่บริษัทกำหนด เช่น รถรับส่ง ($\bar{X} = 2.06$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความพึงพอใจ
ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.20	.85	ปานกลาง
2. บริษัทมีอุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอต่อการปฏิบัติ	2.93	.94	ปานกลาง
3. ระบบติดต่อสื่อสารของบริษัท	3.24	.99	ปานกลาง
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	3.07	.94	ปานกลาง
5. พื้นที่ใช้สอยภายในบริษัท	2.87	.97	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.87 – 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ระบบติดต่อสื่อสารของบริษัท ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.20$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พื้นที่ใช้สอยภายในบริษัท ($\bar{X} = 2.87$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจ
 ในด้านการบริหารและนโยบายบริษัทฯ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
 คอร์ปอเรชั่นจำกัด(มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน	3.06	.87	ปานกลาง
2. บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่สามารถปฏิบัติได้	2.92	.83	ปานกลาง
3. บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางในการปฏิบัติ	2.72	1.88	ปานกลาง
4. บริษัทมีการจัดระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ	2.94	1.88	ปานกลาง
5. พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัท	2.59	.99	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจการบริหารและนโยบายบริษัทฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.59 – 3.06 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.06$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ บริษัทมีการจัดระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.94$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัท ($\bar{X} = 2.57$)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจ
ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน	3.83	.69	มาก
2. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานภายในสายงาน	4.00	.72	มาก
3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานระหว่างกลุ่ม	3.85	.74	มาก
4. เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน	3.89	.74	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง	3.40	.98	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	.55	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83 – 4.00 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 4 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานภายในสายงาน ($\bar{X} = 4.00$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.40$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจ
ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย
คอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	2.60	.89	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น	3.12	.87	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเปรียบเทียบกับ ความก้าวหน้าในสายงานอื่น	2.39	.95	น้อย
4. บริษัทให้โอกาสท่านได้ศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง	3.13	.98	ปานกลาง
5. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการ ปฏิบัติงาน	2.68	.98	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.72	.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจในด้านด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.39 – 3.13 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการ และระดับน้อย 2 รายการ สำหรับรายการที่มีความเฉลี่ยสูงสุด คือ บริษัทให้โอกาสท่านได้ศึกษาต่อ อบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาตนเอง ($\bar{X} = 3.13$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.12$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่มีความเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อเปรียบเทียบกับความก้าวหน้าในสายงานอื่น ($\bar{X} = 2.39$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของ ความพึงพอใจ
 ในด้านการยอมรับนับถือ ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่นจำกัด
 (มหาชน)

รายการ	n = 250		ระดับ ความพึงพอใจ
	\bar{X}	S.D.	
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.37	.82	ปานกลาง
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.69	.69	มาก
3. แนวคิดในการแก้ปัญหาของท่านได้รับการยอมรับ	3.42	.69	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ	3.14	.76	ปานกลาง
5. ตำแหน่งงานของท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่ง ที่สำคัญ ยังต่อบริษัท	3.36	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.14 – 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมาก 1 รายการ และระดับปานกลาง 4 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.69$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ แนวคิดในการแก้ปัญหาของท่านได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 3.42$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ ($\bar{X} = 3.14$) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัย
คุณลักษณะงานกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัย
คุณลักษณะงานกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงาน
กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร ที่ศึกษา	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y
X ₁	-	.567*	.522*	.023	.026	.138*	.097	.004	.02
X ₂		-	.025	-.023	.06	.058	-.009	.020	-.176*
X ₃			-	.155*	.056	.039	.117	.049	.185*
X ₄				-	.379*	.156*	.233*	.151*	.190*
X ₅					-	.384*	.306*	.274*	.065
X ₆						-	.133*	.224*	.43
X ₇							-	.499*	.374*
X ₈								-	.172*
Y									-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงานมีตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ($r_{xy} = .374$) ความหลากหลายทักษะ ($r_{xy} = .190$) ตำแหน่งงาน ($r_{xy} = .185$) ประสบการณ์ในการทำงาน ($r_{xy} = .176$) และผลสะท้อนจากงาน ($r_{xy} = .172$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression - Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณแบบปกติในการเลือกตัวแปรสำหรับพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรพยากรณ์	<i>b</i>	<i>SE_b</i>	β	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1. อายุ (X_1)	.002	.009	.021	.238	.812
2. ประสบการณ์การทำงาน (X_2)	-.028	.012	-.181	-2.463*	.014
3. ตำแหน่ง (X_3)	.163	.094	.124	1.736	.084
4. ความหลากหลายทางทักษะ (X_4)	.074	.039	.116	1.909	.057
5. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (X_5)	-.061	.044	-.090	-1.368	.172
6. ความสำคัญของงาน (X_6)	.011	.042	.017	.270	.787
7. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (X_7)	.209	.039	.357	5.386*	.000
8. ผลสะท้อนจากงาน (X_8)	-.004	.049	-.005	-.077	.938
Constant	2.348	.301		7.799	.000

R = .452
 $R^2 = .205$
 F = 8.458
 $SE_{est} = .398$
 a = 2.348

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์จากตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณร้อยละ 20.5 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐานที่สามารถทำนายความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน และ ความมีอิสระในการตัดสินใจ

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบมีดังนี้

$$Y' = 2.348 + .002(X_1) - .028(X_2^*) + .163(X_3) + .074(X_4) \\ - .061(X_5) + .011(X_6) + .209(X_7^*) - .004(X_8)$$

จากสมการถดถอยพหุคูณแสดงว่า ถ้าพนักงานมีคะแนนอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .002 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนประสบการณ์การทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .028 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนตำแหน่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .163 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความหลากหลายทางทักษะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .074 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .061 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความสำคัญของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .011 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความมีอิสระในการตัดสินใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .209 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนผลสะท้อนจากงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .004 หน่วย

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนมาตรฐานมีดังนี้

$$Z' = .021(Z_1) - .181(Z_2^*) + .124(Z_3) + .116(Z_4) \\ - .090(Z_5) + .017(Z_6) + .357(Z_7^*) - .005(Z_8)$$

จากสมการถดถอยพหุคูณแสดงว่า ถ้าพนักงานมีคะแนนอายุเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .021 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนประสบการณ์การทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .181 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนตำแหน่งเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .124 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความหลากหลายทางทักษะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .116 หน่วย ถ้า

พนักงานมีคะแนนความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .090 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความสำคัญของงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .017 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนความมีอิสระในการตัดสินใจในงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .357 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนผลสะท้อนจากงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .005 หน่วย

ตอนที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ผลความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และการสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังตาราง 4.18 –4.19

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์คูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) ในการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ลำดับการเข้าสมการของตัวแปรพยากรณ์			R	R^2	R^2 Change	F
ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (X_7)			.374	.140	.137	43.881*
ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (X_7)	ประสบการณ์การทำงาน (X_2)		.412	.170	.163	27.482*
ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (X_7)	ประสบการณ์การทำงาน (X_2)	ตำแหน่ง (X_3)	.437	.191	.182	21.130*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบหลายขั้นตอน พบว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.14 แสดงว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 14.0

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ ประสบการณ์การทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) เพิ่มขึ้นเป็น .17 แสดงว่า ประสบการณ์การทำงาน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความมีอิสระในการตัดสินใจงานและประสบการณ์การทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 17.0

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ ตำแหน่ง ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) เพิ่มขึ้นเป็น .19 แสดงว่า ตำแหน่ง สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการพยากรณ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 19.0

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE_b	β	t	Sig.
1. ความมีอิสระในการตัดสินใจงาน (X_1)	.208	.032	.355	6.420*	.000
2. ประสบการณ์การทำงาน (X_2)	-.028	.009	-.177	-3.215*	.001
3. ตำแหน่ง (X_3)	.194	.073	.148	2.677*	.008
Constant	2.477	0.125		19.880	

R = .437

R^2 = .191

F = 21.130

SE_{est} = .398

a = 2.477

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.19 พบว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ประสบการณ์การทำงาน และ ตำแหน่ง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ (b) เท่า .208 -.028 และ .194 ตามลำดับ ซึ่งความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 19.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนดิบมีดังนี้

$$Y' = 2.477 - .028 (X_2^*) + .194 (X_3^*) + .208 (X_7^*)$$

จากสมการถดถอยพหุคูณแสดงว่า ถ้าพนักงานมีคะแนนความอิสระในการตัดสินใจในงาน (X_7) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .208 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนตำแหน่งงาน (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .194 หน่วย และถ้าพนักงานมีคะแนน ประสบการณ์การทำงาน (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .028 หน่วย

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในรูปคะแนนมาตรฐานมีดังนี้

$$Z' = -.177 (Z_2^*) + .148 (Z_3^*) + .355 (Z_7^*)$$

จากสมการถดถอยพหุคูณแสดงว่า ถ้าพนักงานมีคะแนนความอิสระในการตัดสินใจในงาน (Z_7) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .355 หน่วย ถ้าพนักงานมีคะแนนตำแหน่งงาน (Z_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .148 หน่วย และถ้าพนักงานมีคะแนน ประสบการณ์การทำงาน (Z_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย คาดว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจลดลง .177 หน่วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะเรื่องตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยขอแนะนำเสนอ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

5.1.2 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ ในปี พ.ศ. 2545 จำนวนทั้งสิ้น 714 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้ง 35 พื้นที่ปฏิบัติการ ในปี พ.ศ. 2547 จำนวน 250 คน โดยการใช้เกณฑ์การกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างตาม ตารางของ Krejcie Morgan (อ้างในบุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 40) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรพยากรณ์ ประกอบด้วย

ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

1. อายุ
2. ประสบการณ์ในการทำงาน
3. ตำแหน่งงาน

ตัวแปรปัจจัยคุณลักษณะงาน

1. ความหลากหลายทักษะ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน
3. ความสำคัญของงาน
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
5. ผลสะท้อนจากงาน

2. **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 1 ข้อ และแบบเติมคำ 2 ข้อ

✓ **ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะงาน จำนวน 18 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 35 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยส่งผ่านแผนกจัดส่งเอกสารของบริษัท ในระหว่างวันที่ 5 - 25 มกราคม 2547 ได้รับคืน 250 ชุด ครบทุกฉบับ

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรม SPSS for windows โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงานและตำแหน่งงาน ของพนักงานมาวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ

✓ **ตอนที่ 2** นำข้อมูลในแบบสอบถามปัจจัยคุณลักษณะงาน และความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 หาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวกับอายุ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนจากงาน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 หาค่าตัวแปรของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

5.1.6 ผลการวิจัย

1. พนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารและนโยบายบริษัท ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ตามลำดับ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .45 และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ($r_{xy} = .374$) ความหลากหลายทักษะ ($r_{xy} = .190$) ตำแหน่งงาน ($r_{xy} = .185$) ประสบการณ์ในการทำงาน ($r_{xy} = -.176$) และผลสะท้อนจากงาน ($r_{xy} = .172$)

3. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงานมีตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (X_2) ตำแหน่ง (X_3) ความมีอิสระในการตัดสินใจใน (X_7) โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ได้ร้อยละ 19

โดยมีสมการความพึงพอใจในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y' = 2.477 - .028 (X_2 *) + .194 (X_3 *) + .208 (X_7 *)$$

$$Z' = -.177 (Z_2 *) + .148 (Z_3 *) + .355 (Z_7 *)$$

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเซี่ย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยขอ นำเสนอการอภิปรายผลในภาพรวมดังนี้

1. จากวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท เทเลคอมเซี่ยคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเซี่ย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากมีจำนวน 2 ด้าน คือ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทได้ทำการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความน่าอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ ฌ็องนิซา ปานศักดิ์ (2544 : 76) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีระดับความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน อาจสืบเนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 67.6 ซึ่งทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจในงานและบทบาทของตนเองและจากการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานเป็นระยะเวลาอันนานทำให้พนักงานเกิดความรักและความผูกพันซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌ็องนิซา ปานศักดิ์ (2544 : 73) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 62.64 มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ส่วนค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเซี่ย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 5 ด้าน คือ

ด้านการบริหารงานและนโยบายบริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจสืบเนื่องมาจาก พนักงานระดับปฏิบัติการ มีส่วนร่วมน้อยในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการบริหารงาน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานค่อนข้างน้อย อีกทั้งความชัดเจนในการบริหารงานก็เป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านนี้ต่ำกว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg (อ้างใน สุรัชต์ มัทธนทวี. 2538 : 21) กล่าวว่ามนุษย์ทุกคนต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้คนรักงานหรือชอบงาน จากทฤษฎีดังกล่าวชี้ให้เห็นถึง พนักงานของ บริษัท เทเลคอมเซี่ย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในระดับปฏิบัติการ โดยส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่ายังขาดการยอมรับนับถือหรือการได้รับความสำคัญจากองค์กร ซึ่งพิจารณาโดยตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก จึงอาจส่งผลต่อความรู้สึกความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งบริษัทได้จัดให้มีการรักษาพยาบาล ชุดฟอร์ม วันหยุดพักผ่อนประจำปีอย่างเพียงพอ และมีการจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้กับพนักงาน ซึ่งขาดรรับส่งพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทได้จัดให้มีตำแหน่งงานรองรับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการจะเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะดำเนินการให้พนักงานต้องทำการสอบคัดเลือกและผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยเกณฑ์ในการปรับตำแหน่ง มีเกณฑ์ค่อนข้างสูง แต่เนื่องจากภูมิหลังของพนักงานมีความรู้พื้นฐานที่ไม่สนับสนุนการปรับตำแหน่งจึงทำให้ในแต่ละปีมีผู้สอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนดเป็นจำนวนน้อย ซึ่งเป็นผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันการแข่งขันในตลาดการสื่อสารค่อนข้างสูงมีระบบสื่อสารที่ทันสมัย เข้าสู่ตลาดมากมาย ทำให้ส่วนแบ่งตลาดของลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์ขั้นพื้นฐานลดลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของบริษัท อันเป็นผลทำให้ผลตอบแทนและเงินเดือนของบริษัทมีอัตราการปรับในระดับที่ไม่สูงมากนัก จึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจ

2. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายทักษะ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และผลสะท้อนจากงาน พบว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ความหลากหลายทักษะ ตำแหน่งงาน และผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางบวก ส่วน ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทิศทางลบ ซึ่งโดยผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลความสัมพันธ์ดังนี้

ตัวแปรความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความมีอิสระในการตัดสินใจในงานเป็นตัวที่บ่งบอกถึงแนวความคิดและการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Chester I. barnard (อ้างใน สุรัชต์ มัทธนทวี. 2538 : 23) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ใช้เป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน 8 ประการ โดยข้อที่สัมพันธ์กับความมีอิสระในการตัดสินใจ คือ โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง (The Opportunity Of Enlarged Participation) หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน ดังที่ สมยศ นาวิการ (2535 : 434 – 435) กล่าวว่า ปัจจัยเบื้องต้นที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ คือ ความมีอิสระในการทำงาน และเกศินี ทีปประสาน (2539 : 61) กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความมีอิสระในการวินิจฉัยปัญหาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชต์ มัทธนทวี (2538 : 145) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การให้อิสระทางความคิดและการปฏิบัติงาน

เช่น การให้เจ้าหน้าที่วางแผนงานและโครงการโดยองค์กรได้กำหนดให้เพียงนโยบายกว้าง ๆ เท่านั้น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษวรรณ อุดมชัยรัสมิ (2543 : 120) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน พบว่าในสายการผลิตแบบผสมกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะของงานความมีอิสระในการตัดสินใจสูง รับรู้ผลสะท้อนกลับจากงานสูง

ผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก สัมพันธ์กับความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรชต์ มัทธนทวี (2538 : 118) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเจ้าหน้าที่มีอิสระในการปฏิบัติงานทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปรับสถานการณ์ต่าง ๆ ของงานให้สอดคล้องกับชุมชน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ทำงานในภาคปฏิบัติ ดังนั้นเห็นว่างานที่ทำเป็นงานที่มีความเป็นอิสระ เจ้าหน้าที่สามารถจะคิดและประเมินผลงานได้ตลอด และเมื่อเจ้าหน้าที่เห็นว่างานนั้นไม่เหมาะสมก็สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการและรูปแบบได้เอง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537 : 69) เรื่อง ผลกระทบของความต้อการสัมฤทธิ์ผล ความต้อการสัมพันธ์ ความต้อการอำนาจ และความต้อการอิสระที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงาน พบว่า ผลสะท้อนกลับจากงานมีผลกับความพึงพอใจในงาน

โดยงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อผลสะท้อนกลับจากงานได้มาก อาจสืบเนื่องมาจากงานที่ทำมีลักษณะงานด้านบริการและมีดัชนีชี้วัดอย่างชัดเจนว่าพนักงานสามารถดำเนินงานได้ดีเพียงใด โดยมีระบบฐานข้อมูลตรวจสอบ และมีการรายงานทุกสัปดาห์ว่าแต่ละสัปดาห์การปฏิบัติงานดีหรือไม่ ถ้าผลการดำเนินงานไม่ดีพนักงานต้องเข้าดำเนินงานแก้ไขอีกครั้ง โดยมีดัชนี Balance Score Card ซึ่งพนักงานจะทราบถึงผลสะท้อนกลับของงานได้เป็นอย่างดี

ความหลากหลายทักษะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก คุณลักษณะงานที่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และใช้ทักษะความชำนาญงาน ความสามารถหลายๆ อย่าง ในการปฏิบัติงานให้ได้ผล เช่น คอมพิวเตอร์ ข่ายสาย ดอนนอก วงจรเช่า อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ทำให้ผลที่ได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งในปัจจุบันการออกแบบงานของพื้นที่ปฏิบัติการได้เปลี่ยนรูปแบบมาเป็นการสับเปลี่ยนงาน (Job - Rotation) ซึ่งโยกย้ายบุคคลจากงานหนึ่ง ไปยังอีกงานหนึ่งอย่างมีระบบเป็นการเพิ่มจำนวนงานที่แตกต่างกันให้แก่บุคคล โดยไม่เพิ่มความซับซ้อนของงาน การสับเปลี่ยนงานจะทำให้บุคคลมีทักษะหลากหลายทำให้องค์กรมีความคล่องตัวในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงและการบรรจุตำแหน่งงานว่าง แต่การสับเปลี่ยนงานมีข้อเสียคือ ต้นทุนของการฝึกอบรมจะสูงขึ้น และประสิทธิภาพของ

บุคคลจะลดลงในช่วงแรกของการสับเปลี่ยนงาน ในกรณีของบุคคลที่มีสติปัญญา และความทะเยอทะยานสูงในงานเฉพาะนั้น การสับเปลี่ยนงานจะเป็นการลดแรงจูงใจ และความผูกพันต่องาน (สมยศ นาวิการ. 2540 : 379) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษวรรณ อุดมชัยศรี (2543 : 120) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน พบว่า กลุ่มพนักงานแผนกสายการผลิตแบบทอ มีการรับรู้ความหลากหลายทักษะของงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานแผนกสายการผลิตแบบผสม เนื่องจากกลุ่มพนักงานแผนกสายการผลิตแบบทอมีความรับผิดชอบในการควบคุมเครื่องจักรหลายชนิด ส่วนพนักงานแผนกการผลิตแบบผสมจะควบคุมเครื่องจักรชนิดเดียว ซึ่งทำให้ทราบว่า พนักงานที่มีความหลากหลายทักษะสืบเนื่องมาจากพนักงานได้ปฏิบัติงานในหลายๆ ด้าน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะงานดังกล่าว

ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผ่านประสบการณ์ในการทำงานมามากและการทำงานก็ไม่แตกต่างจากเดิมที่เคยทำและไม่มีความท้าทายในงาน จึงมีความพึงพอใจในทิศทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เคทซ์ (อ้างใน มาตี ฤกษ์พรพิพัฒน์. 2537 : 19) พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจ โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจของผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในช่วง 1-2 ปี แรกจะสูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติที่ยาวนานออกไป และสอดคล้องกับการศึกษาของ Seleh และ Pasricha (อ้างในอำนาจ ศรีพูลสุข. 2528 : 27) พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ

ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน ของบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากตำแหน่งงานเป็นลักษณะทางสังคมของงาน และบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีตำแหน่งช่างปฏิบัติการเพียง 2 ระดับ คือ ช่างเทคนิค และช่างเทคนิคอาวุโส ทำให้พนักงานไม่มีความรู้สึกกดดันจากสถานภาพด้านตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ธีรชล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อนันตศักดิ์ ศรีเปาระ (2541 : 88) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โด โยต้า ลิสซิ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพของตำแหน่งงาน แตกต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ผลงานวิจัยของอภิญา สุนทรธาราวงศ์ (2540 : 75) พบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

3. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ตำแหน่ง โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ได้ร้อยละ 19

ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เป็นปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจาก ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลเนื่องจาก การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจะทำให้ส่งผลต่อความรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน ดังที่ สมยศ นาวิการ (2535 : 434 – 435) กล่าวว่า ปัจจัยเบื้องต้นที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ คือ ความมีอิสระในการทำงาน และ เกศินี ทีปประสาน(2539 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ความมีอิสระในการวินิจฉัยปัญหาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชต์ มัททชนทวี (2538 : 145) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การให้อิสระทางความคิดและการปฏิบัติงาน เช่นการให้เจ้าหน้าที่วางแผนงานและโครงการ โดยองค์กรได้กำหนดให้เพียงนโยบายกว้าง ๆ เท่านั้น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุดมชัยศรีศรี (2543 : 120) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน พบว่า ในสายการผลิตแบบผสมกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะของงานความมีอิสระในการตัดสินใจสูง รับรู้ผลสะท้อนกลับจากงานสูง

ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเชิงลบ ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 67.6 ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป อาจมีความพึงพอใจต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เคทซ์ (อ้างใน มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์. 2537 : 19) พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจ โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจของผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในช่วง 1-2 ปี ปีแรกจะสูงกว่าผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติที่ยาวนานออกไป และสอดคล้องกับการศึกษาของ Seleh และ Pasricha (อ้างใน อำนาจ ศรีพูลสุข. 2528 : 27) พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในเชิงลบ

ตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลเนื่องจากลักษณะทางสังคมของงานและบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีตำแหน่งช่าง

ปฏิบัติการเพียง 2 ระดับ คือ ช่างเทคนิค และช่างเทคนิคอาวุโส ทำให้พนักงานไม่มีความรู้สึกกดดันจากสถานภาพด้านตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ซีรยล แสงอำนาจเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษา นอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ข้าราชการและครูอาสาสมัครที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อนันตศักดิ์ ศรีเปาระ (2541 : 88) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพของตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ส่วนผลงานวิจัยของอภิญา สุนทรธารวงค์ (2540 : 75) พบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของพนักงาน บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) พบว่า ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และตำแหน่ง ส่งผลต่อความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ดังนั้น ทางบริษัทควรให้ความสำคัญในด้านความมีอิสระในการตัดสินใจในงานให้เพิ่มสูงขึ้น โดยจัดให้มีการประชุมระดับหัวหน้าหน่วยงานร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในเชิงนโยบายและนำไปปฏิบัติกับผู้ได้บังคับบัญชา เช่น จัดให้มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในงานตามขอบเขต และมีอิสระในการตัดสินใจในงานได้ในระดับหนึ่ง เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความเป็นตัวของตัวเองและมีการใช้แนวคิดของตนเองในการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานระดับปานกลาง ดังนั้น ทางบริษัทควรให้ความสำคัญกับผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการสร้าง ตำแหน่งงานรองรับสำหรับพนักงานเหล่านี้ เพื่อให้เกิดความภูมิใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของตน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในทางอ้อมอีกทางหนึ่ง

3. ตำแหน่ง ถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่ำสุด ดังนั้น ทางบริษัทควรให้ความสำคัญในตำแหน่งงานดังกล่าวด้วยเช่นกัน โดยการเพิ่มคุณค่าทางสังคม ในด้านความสนใจกับพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น เพื่อทดแทนความรู้สึกกับตำแหน่งที่ได้รับ ให้คุณค่าและการยกย่องชมเชย เมื่อพนักงานทำงานประสบความสำเร็จ จัดแข่งขันการปฏิบัติงานและเพิ่มคุณค่าให้กับบุคคลที่มีความสามารถสูง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานภายหลังการออกแบบคุณลักษณะงาน เช่น เพิ่มความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ศึกษาความต้องการที่ควรทำให้เกิดขึ้นภายในบริษัท

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. 2538. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาในภาค 1.” วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กิตติศักดิ์ ฤทธิรงค์. 2536. “องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าคณะและหัวหน้าแผนกวิชาช่างอุตสาหกรรม ในวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิติมา ปรีดีคิด. 2529. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : ธารนิเวศพิมพ์.
- เกศินี ทีปประสาน. 2539. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2538. **โครงการขยายบริการโทรศัพท์ 2.6 ล้านเลขหมาย**. ม.ป.ท.
- จอมพล พิเศษกุล. 2537. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างพลาธิการ.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จำนง สมประสงค์. 2525. **การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ทรูสภา
- จิรภรณ์ โนราช. 2537. “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดประชาชนในภาคเหนือ.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ภูษวรรณ อุดมชัยศรี. 2543. “การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่องานระหว่างพนักงานที่มีการรับรู้คุณลักษณะงานแตกต่างกัน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัย มหิดล ณ อยุธยา.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท มั่นยัง จำกัด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

- ธงชัย สันติวงษ์. 2538. **องค์การทฤษฎีและการออกแบบ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- ธวัชชัย เจริญดี. 2544. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33.” **ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย , มหาวิทยาลัย มหาสารคาม**.
- ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. 2538. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์**. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ.
- ธีรยล แสงอำนาจเจริญ. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและครูอาสาสมัคร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร**.
- นำพร ไหว่เอง. 2537. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจของวิทยากรณ์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.” **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**.
- นุกูล ขาวแมนจันทร์. 2540. “ความพึงพอใจของนักบิน กองบังคับการกองบินตำรวจ.” **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**.
- บรรจง อภิตติกุล. 2528. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2538. **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัยเล่ม 1** . กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาสน์.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาสน์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2533. **นโยบายและการวางแผน**. กรุงเทพฯ ฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ปรีชาติ ดันดีวัฒน์. 2538. “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมแพทย์กระทรวงสาธารณสุข.” **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร**.
- ปทุม เมตตะนันท์. 2536. “ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่.” **ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม(เกริก)**.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. **การบริหารงานวิชาการ**. กรุงเทพฯ ฯ : สหมิตรออฟเซต.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2534. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ ฯ : พรานนการพิมพ์.

- พยอม วงศ์สารศรี. 2542. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ ฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เพชรินทร์ มุชากาญจน์. 2543. “การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะงานต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน : กรณีศึกษาร้านค้าต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มานพ สวามีชัย. 2527. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ ฯ : ศรีสง่า
- มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์. 2537. “ผลกระทบของความต้อการสัมฤทธิ์ผล ความต้อการสัมพันธ์ ความต้อการอำนาจ และความต้อการอิสระที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงาน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยงยุทธ์ พึ่งพงษ์พัฒน์. 2538. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาสน์.
- รง ภู่งวงไพโรจน์. 2540. “ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งโรจน์ แสงคร้าม. 2532. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของรองสารวัตรสืบสวนสอบสวนในสังกัดกองบังคับบัญชาการตำรวจนครบาล.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิทยา ประยูร. 2540. “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วินิจ คริสตไทย. 2538. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535. ความลับขององค์การ : พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : ธรรมนิติ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2523. การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2525. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ตะวันออก.
- สมยศ นาวิการ. 2544. ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. 2544. การบริหาร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต 2 และ เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษา มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สืบวงศ์ คุ้มพงษ์. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการทหาร สำนักปลัด กระทรวงกลาโหม.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุรชน มัทชนทวิ. 2538. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรนิตย์ ญาณศิริ. 2539. “ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน).” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์. 2533. “ความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตร ในกองตรวจคนเข้าเมือง.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อรุณ รักธรรม. 2532. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- อำนาจ ศรีพูนสุข. 2528. “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางสังคมเศรษฐกิจและคุณลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณี เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรจังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อำนาจ เลิศขยันดี. 2525. คู่มือการสร้างข้อทดสอบและการประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : อำนวยการพิมพ์.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อภิญา สุนทรธาราวงศ์. 2540. “ความพึงพอใจของ พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Blum, Milton L. and Jame C. Naylor. 1980. **Industrial Psychology**. New York: Harper and Row Publishers.

Hackman, J.R., and Oldham, G.R. 1980. **Work Redesign**. MA: Addison-Wesley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือเกี่ยวกับการวิจัย



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายไมตรี แสงหาญ รหัสประจำตัว 43064110 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION OF STAFF IN TELECOM ASIA PUBLIC COMPANY LIMITED)" โดยมี รศ.ดร.สมพร ไชยะ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2545

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๘ มกราคม พ.ศ. 2546

(รองศาสตราจารย์บุญวัฒน์ อัดฑู)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 175 /2545

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นายไมตรี แสงหาญ

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ ของ นายไมตรี แสงหาญ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
และมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครง
วิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวีวรรณ	ชินะตระกูล	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	กรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
ดร.ณรงค์	พิมสาร	กรรมการ
ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2545

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี



ที่ ทม 1504/ 0019

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

6 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผศ.ดร. เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายไมตรี แสงหาญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร. 3692

ที่ ทม 1504/ 0019

วันที่ 6 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.ฉันทนา โหมคณดี

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยว่ามีลักษณะถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายไมตรี แสงหาญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีและขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทม 1504/ 0019

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

๘ มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางวนิดา มนัสไพบุลย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา วิทยาลัย
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน)”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม
ข้อมูลของ นายไมตรี แสงหาญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 0019

คณะกรรมการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาด
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

6 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายสัจจา สาโรจน์พันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา วิทยาลัย
วิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น
จำกัด (มหาชน)”

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับ
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อม
ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวม
ข้อมูลของ นายไมตรี แสงหาญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
เป็นอย่างยิ่ง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 0019

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

๘ มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวศศิมา กานะคามิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

คณะกรรมการอุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของ นายไมตรี แสงหาญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 1324

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

vi เมษายน 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการหัวหน้าฝ่ายสายงานบำรุงรักษาโครงข่าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะกรรมการอุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 1324

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

เมษายน 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบำรุงรักษาโครงข่ายคอนนอก 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะกรรมการอุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 1324

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑ เมษายน 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบำรุงรักษาโครงข่ายตอนนอก 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะกรรมการอุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 /

1324

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖ เมษายน 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบำรุงรักษาโครงข่ายตอนนอก 3

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 1324

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖ เมษายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบำรุงรักษาโครงข่ายตอนนอก 4

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะกรรมการอุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 1324

คณะกรรมการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๗ เมษายน 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการอาวุโส ส่วนบำรุงรักษาโครงข่ายตอนนอก 5

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ ทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัยภายในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504/ 1471

คณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ เมษายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่าย ฝ่ายบริการและบำรุงรักษาโทรศัพท์นครหลวง 1

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
 2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด
 3. รายชื่อเขตปฏิบัติการที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2545 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในเขตปฏิบัติการในฝ่ายของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 1471

คณะกรรมการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ เมษายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่าย ฝ่ายบริการและบำรุงรักษาโทรศัพท์นครหลวง 2

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด
3. รายชื่อเขตปฏิบัติการที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2545 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในเขตปฏิบัติการในฝ่ายของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย.

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ ทิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 1471

คณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ เมษายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่าย ฝ่ายบริการและบำรุงรักษาโทรศัพท์นครหลวง 3

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
 2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด
 3. รายชื่อเขตปฏิบัติการที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2545 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในเขตปฏิบัติการในฝ่ายของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 1471

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๗ เมษายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่าย ฝ่ายบริการและบำรุงรักษาโทรศัพท์นครหลวง 4

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
 2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด
 3. รายชื่อเขตปฏิบัติการที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2545 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในเขตปฏิบัติการในฝ่ายของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325



ที่ ทม 1504 / 1471

คณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ เมษายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ, หัวหน้าฝ่าย ฝ่ายบริการและบำรุงรักษาโทรศัพท์นครหลวง 5

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
 2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด
 3. รายชื่อเขตปฏิบัติการที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายไมตรี แสงหาญ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2545 คณะกรรมการอุดมศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายไมตรี แสงหาญ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในเขตปฏิบัติการในฝ่ายของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน
มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายณรงค์ พิมสาร)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 3264325

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้คือ ช่างเทคนิค หรือ ช่างเทคนิคอาวุโส ในพื้นที่บริการ และปฏิบัติการ 35 เขตพื้นที่
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 คุณลักษณะของงาน
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงาน
3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และนำผลมาใช้ในภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมข้อมูลในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ ปี
2. ประสบการณ์ในการทำงานในบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ตั้งแต่เข้าปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน ปี
3. ตำแหน่ง
 - ช่างเทคนิค
 - ช่างเทคนิคอาวุโส

ตอนที่ 2 ด้านคุณลักษณะของงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5, 4, 3, 2 หรือ 1 ในแต่ละรายการ
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. งานของคุณประกอบด้วยงานหลาย ๆ อย่าง และแต่ละอย่างไม่ซ้ำกัน					
2. งานแต่ละด้านที่คุณรับผิดชอบมีความหลากหลาย					
3. งานที่คุณรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันต้องใช้ความสามารถ ในหลาย ๆ ด้าน					
4. งานที่คุณรับผิดชอบในปัจจุบันจะต้องใช้ทักษะความชำนาญ ในหลาย ๆ ด้าน					
5. คุณสามารถเข้าใจทุก ๆ ขั้นตอนของการทำงานโดยตลอด จนเสร็จสมบูรณ์					
6. คุณมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้น จนถึงขั้นตอนสุดท้าย					
7. ในการปฏิบัติงานคุณมีโอกาสที่ทำงานตั้งแต่เริ่มต้น จนเสร็จสมบูรณ์					
8. งานที่คุณรับผิดชอบมีความหมายต่อบริษัท					
9. การปฏิบัติงานของคุณมีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ โดยตรง					
10. การปฏิบัติงานของท่านมีผลกระทบต่อบุคลากร ภายในองค์กร					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11. คุณมีอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน					
12. คุณมีอิสระในการกำหนดตารางการทำงาน					
13. คุณได้ใช้ความคิดและวิจารณญาณในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
14. คุณสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานด้วยตนเอง					
15. คุณสามารถพิจารณาได้ว่าตัวคุณเองทำงานได้ดีเพียงใดโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอกกล่าว					
16. คุณสามารถทราบผลลัพธ์ที่ชัดเจนจากการประเมินการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
17. คุณสามารถทราบได้ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ โดยดูจากความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน					
18. คุณสามารถทราบได้ว่าผลการปฏิบัติงานดีหรือไม่ โดยดูจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงาน

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 5, 4, 3, 2 หรือ 1 ในแต่ละรายการที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน ตามความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน</u>					
1. ท่าน ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ท่านรับผิดชอบ					
2. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน					
3. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4. เงินเดือนที่ท่าน ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือนของท่าน					
6. ระบบการกำหนดอัตราเงินเดือนของบริษัท					
<u>ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์</u>					
1. ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการ การรักษาพยาบาลของบริษัทมีประสิทธิภาพ					
2. ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอกับความต้องการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัท					
4. วันหยุดพักผ่อนประจำปีที่บริษัทจัดให้					
5. การจัดสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายที่บริษัทกำหนด เช่น รถรับส่ง					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
2. บริษัทมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการปฏิบัติ					
3. ระบบติดต่อสื่อสารของบริษัท					
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย					
5. พื้นที่ใช้สอยภายในบริษัท					
ด้านการบริหารและนโยบายบริษัท					
1. บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน					
2. บริษัทได้กำหนดนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน					
3. บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางในการปฏิบัติงาน					
4. บริษัทมีการจัดระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ					
5. พนักงานได้รับความยุติธรรมภายใต้ระเบียบของบริษัท					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน					
1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงาน					
2. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานภายในสายงาน					
3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานระหว่างกลุ่ม					
4. เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านการยอมรับนับถือ</u>					
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา					
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับ จากเพื่อนร่วมงาน					
3. แนวคิดในการแก้ปัญหาของท่านได้รับการยอมรับ					
4. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเสมอๆ เมื่อท่านทำงานสำเร็จ					
5. ตำแหน่งงานของท่านได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วน หนึ่ง ที่สำคัญยิ่งต่อบริษัท					

ขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามจนแล้วเสร็จ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	ไมตรี แสงหาญ
วัน เดือน ปีเกิด	20 ตุลาคม 2514
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	135/67 หมู่บ้านรุ่งกิจ 5 ถนนร่มเกล้า เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	หัวหน้าทีมงานแผนกโครงข่าย พื้นที่ปฏิบัติการอ่อนนุช
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2537 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตรอุตสาหกรรม มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง