

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
จิรัชศักดิ์ สุนันทะเครือ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
จิรศักดิ์ สุนันตะเกรือ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

จิรัชดี์ สุนันตะเครือ (2550). ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยการหาค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์หาผลต่างของรายคู่ใช้ LSD หรือ Dunnett's T3 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

พนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ เนื่องจากมีความคาดหวังโดยรวม ด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับคาดหวังมาก

พนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ เนื่องจากการรับรู้จริงโดยรวม ด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง

พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงาน ปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์
กับความจงรักภักดี ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

THE OPERATIONS EMPLOYEES' SATISFACTION AND LOYALTY OF
ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT
BY
JEERASAK SUNANTAHKRUA

Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2007

Jeerasak Sunantahkrua(2007). *The Operations employees' Satisfaction and Loyalty of Advanced Info Service public company limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc.Prof. Somchai Hirankitti.

The purpose of this research is to study the operations employees' satisfaction and loyalty of Advanced Info Service public company limited. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data from sampling group of 400 Thai customers of King Power Duty & Tax Free at Suvannabhumi Airport Branch. The statistical analysis used in this study are statistical Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent-Sample T-Test, One Way-Analysis of Variance (ANOVA) and the Paired-Sample T-Test by Least Significant Difference (LSD) or Dunnett's T3 and Pearson's coefficient correlation. Data is analyze by using SPSS for windows.

The result of these findings can be revealed as following.

The majority of sample group is male, lower than 30 years old, bachelor's degree. They have average monthly income 10,000 - 20,000 baht and work experience lower or equal to 5 years.

The majority of sample group have dissatisfaction toward compensation and benefits suppose to high expectation in compensation, medical pay, credit pay, mobile usage pay and other benefits

The majority of sample group have dissatisfaction toward compensation and benefits suppose to moderate perception in compensation, medical pay, credit pay, mobile usage pay and other benefits

The difference of genders, ages, educations, income per month and time in company have different loyalty of AIS operation employees

Employee's expectation toward compensation and benefits of Advanced Info Service public company limited is higher than perception of employees at the statistical significant level of .05

The perception of employees toward compensation and benefits of Advanced Info Service public company limited have not correlate with loyalty of AIS operation employees.

ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ
บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
จิรศักดิ์ สุนันทะเครือ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญภิตติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อนนิสิต ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือแนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดา มารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

จิรศักดิ์ สุนันตะเครือ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ทฤษฎีความต้องการของ เอ เอช มาสโลว์.....	11
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ก.....	13
ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความต้องการของ McClelland.....	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Shelley.....	17
ทฤษฎีความพึงพอใจของ Herzberg.....	18
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน.....	18
แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	23
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	25
แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน.....	27
ความสำคัญของค่าตอบแทน.....	28
วัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทน.....	30
รูปแบบของค่าตอบแทนแรงงาน.....	31
นโยบายการกำหนดค่าจ้างของนายจ้าง.....	31
ระบบการจ่ายค่าจ้างเพื่อจูงใจ.....	33
หลักการในการกำหนดอัตราค่าตอบแทน.....	33
นโยบายหลักการบริหารค่าตอบแทน.....	34
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทน.....	36
ทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน.....	38
แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ.....	41
หลักในการจัดสวัสดิการ.....	42

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2(ต่อ) วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ.....	43
ประเภทของสวัสดิการ.....	43
ความสำคัญและประโยชน์ของสวัสดิการ.....	46
แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	47
ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	48
คำตอบแทนและสวัสดิการของบริษัท.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	 68
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	 83
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	171
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 175
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน ละวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	175
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	178
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	193
ข้อเสนอแนะ.....	197
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	199

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	200
ภาคผนวก	200
ผนวก ก แบบสอบถาม.....	205
ผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	209
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	211

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	39
2	แสดงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล.....	55
3	แสดงวงเงินประกันชีวิตและวงเงินประกันอุบัติเหตุ.....	58
4	แสดงการจ่ายเงินสะสมและเงินสมทบของบริษัท.....	60
5	แสดงตารางเงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ.....	61
6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	84
7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	84
8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	85
9	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	85
10	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	86
11	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวม.....	87
12	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านค่าตอบแทน.....	88
13	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านค่ารักษาพยาบาล.....	89
14	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้.....	90
15	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	91
16	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ.....	92
17	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวม.....	93
18	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านค่าตอบแทน.....	94
19	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านค่ารักษาพยาบาล.....	95

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้.....	96
21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่..	97
22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ.....	98
23 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเปรียบเทียบในภาพรวม.....	99
24 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเปรียบเทียบในด้านค่าตอบแทน.....	100
25 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเปรียบเทียบในด้านค่ารักษาพยาบาล.....	101
26 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเปรียบเทียบในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้.	102
27 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่.	103
28 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยเปรียบเทียบในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ.....	104
29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความจงรักภักดี.....	105
30 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อความจงรักภักดี.....	107
31 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละช่วงอายุโดยใช้ Levene's Test.	110
32 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านความ จงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร และด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.	112
33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามช่วงอายุโดยใช้วิธี Dunnett T3.	112
34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	113

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณจำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	114
36	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ.....	115
37	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's Test	117
38	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	119
39	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธีDunnett T3	120
40	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้าน จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	121
41	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ F-test.....	122
42	แสดงการเปรียบเทียบพนักงาน ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านยินดีเป็นอย่างมาก ที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ตามระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	123
43	แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's Test...	125
44	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายาม มากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่า จะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	127

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้าน ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	128
46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้าน เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	130
47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้าน จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	132
48 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้าน จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	134
49 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ ใช้สถิติ F-test ทดสอบ	136
50 แสดงการเปรียบเทียบพนักงานสาย ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านรัก และภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	137
51 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้าน ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ.	139
52 แสดงการเปรียบเทียบพนักงาน ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านยินดีเป็น อย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	140
53 แสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยใช้ Levene's Test.....	142
54 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อ ความจงรักภักดี ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จะตั้งใจทำงาน ในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	143
55 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดี ต่อบริษัทโดยรวม ตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยใช้วิธี Dunnett T3	144

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระยะเวลา การทำงานในองค์กร โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	146
57	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อ ความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ โดย ใช้สถิติ F-test	148
58	แสดงการเปรียบเทียบพนักงานสาย ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านรักและ ภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน ในองค์กรโดยเปรียบเทียบเป็นรา.....	149
59	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อ ความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กร ประสบความสำเร็จ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ.....	150
60	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อ ความจงรักภักดี ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร โดยใช้สถิติ F-test	151
61	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อ ความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ F-test.....	151
62	แสดงการเปรียบเทียบพนักงานสายปฏิบัติการ ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	152
63	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน ค่าตอบแทน ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	155
64	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน ค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	156
65	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน เงินช่วยเหลือและเงินกู้ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	157
66	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	158

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
67 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน สวัสดิการอื่นๆ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	160
68 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความ จงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	161
69 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความ จงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบ ความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	163
70 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความ จงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	165
71 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความ จงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ.....	167
72 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความ จงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงาน สายงานปฏิบัติการ.....	169
73 แสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1	171
74 แสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2	172
75 แสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3	173

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์.....	12
2 แสดงองค์ประกอบของความคาดหวัง.....	24
3 แสดงการรับรู้.....	25
4 แสดงแผนผังโครงสร้าง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	52
5 แสดงแผนผังโครงสร้างสายงานปฏิบัติการ(OPERATIONS) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	53

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยภาวะเศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้าน ส่งผลกระทบต่อธุรกิจต่างๆ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ และเป็นกำลังสำคัญที่ผลักดันให้นโยบายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ การพยายามที่จะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กรและมีความพึงพอใจในการทำงานด้วยบรรยากาศที่เอื้อหนุนซึ่งกันและกัน ตลอดจนการดูแลความเป็นอยู่ในรูปค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจรวมทั้งการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด จึงนับเป็นภารกิจหลักอีกภารกิจหนึ่งที่มีความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนั้นค่าตอบแทนและสวัสดิการจึงเข้ามามีบทบาทและเป็นสิ่งจูงใจทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีและความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการของตน โดยที่ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรจัดขึ้นควรเป็นผลดีด้วยกันทั้งสองฝ่าย คือผลดีต่อองค์กรและผลดีต่อพนักงาน

องค์กรต่าง ๆ จึงควรจะต้องมีการรักษามูลค่า โดยเฉพาะธุรกิจการให้บริการนั้น เป้าหมายสูงสุดคือ ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงมารยาทที่งดงามเหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะประสบผลสำเร็จได้ เมื่อพนักงานมีความตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ แต่ทั้งนี้องค์กรควรจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และมีความจงรักภักดีกับองค์กร จนนำไปสู่ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอลจีเอสเอ็ม (GSM-Global System for Mobile Communication) ได้ก่อตั้งขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2529 มีวัตถุประสงค์ที่จะเป็นผู้นำแบบ Dynamic ที่มีความพร้อมในการสร้างเครือข่ายและบริการใหม่ๆ จากเครือข่ายโทรคมนาคมไร้สายที่มีคุณภาพเหนือระดับ จวบจนปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี ประกอบกับเป็นองค์กรที่มีผู้ประสงค์เข้าทำงานมากที่สุดองค์กรหนึ่งในปัจจุบัน

ด้านค่าตอบแทน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะให้ค่าตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าล่วงเวลาและโบนัส โดยจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานทุก ๆ สิ้นเดือน และโบนัสจะจ่ายปีละ 1 ครั้ง ในสิ้นเดือนกุมภาพันธ์

ด้านสวัสดิการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีการจัดสวัสดิการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล
2. สวัสดิการด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้
3. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. สวัสดิการด้านอื่น ๆ

อย่างไรก็ตามเนื่องจากประเทศไทยต้องประสบปัญหาสำคัญในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เช่นเดียวกัน และส่งผลกระทบต่อการจัดการด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานของบริษัทด้วย เนื่องจากค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งขององค์กรที่ใช้ตอบแทนพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความสะดวกสบายในการทำงาน เกิดความมั่นคงในอาชีพ และมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต อีกทั้งยังเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี (Morale) อันจะทำให้พนักงานอุทิศตนให้กับการทำงานเกิดความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษา ในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)” เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัทฯ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในสถานการณ์ปัจจุบัน และส่งผลให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น

2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความจงรักภักดี ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการถึงผู้จัดการแผนก จำนวนทั้งสิ้น 1,268 คน (ที่มา : สำนักทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) : 1 ก.ค.2549)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการถึงผู้จัดการแผนก จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5%

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สุ่มเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกสำนักบริหารงาน ในสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก สาขางานปฏิบัติการเป็นหัวใจในการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมไร้สายในปัจจุบัน

2. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional stratified sampling) โดยแบ่งจำนวนสำนักงานบริหารงาน ในสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้ สำนักงานบริหารงาน ดังนี้

1. EVP-Operations Officers	จำนวน	3 คน
2. Security Management & Access Control	จำนวน	462 คน
3. Vendor Performance Management	จำนวน	48 คน
4. Interregion & Interconnection Management	จำนวน	50 คน
5. Transmission & Network Asset Management	จำนวน	150 คน
6. Site Acquisition & Facility Support	จำนวน	60 คน
7. Product Development	จำนวน	45 คน
8. Nationwide Operations and Support	จำนวน	<u>450</u> คน
		<u>1,268</u> คน

จากจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง นำมาคำนวณหาอัตราส่วนจากจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละบริษัท เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัทโดยได้สัดส่วน ดังนี้

1. EVP-Operations Officers (3x400)/1,268	จำนวน	1 คน
2. Security Management & Access Control (462x400)/1,268	จำนวน	146 คน
3. Vendor Performance Management (48x400)/1,268	จำนวน	15 คน
4. Interregion & Interconnection Management (50x400)/1,268	จำนวน	16 คน
5. Transmission & Network Asset Management (150x400)/1,268	จำนวน	47 คน
6. Site Acquisition & Facility Support (60x400)/1,268	จำนวน	19 คน
7. Product Development (45x400)/1,268	จำนวน	14 คน
8. Metropolitan Service Operations (450x400)/1,268	จำนวน	<u>142</u> คน
		<u>400</u> คน

3. การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยใช้ความสะดวก และแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 - 50 ปี

1.1.2.4 ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.4.2 10,001 – 20,000 บาท

1.1.4.3 20,001 – 30,000 บาท

1.1.4.4 30,001 – 40,000 บาท

1.1.4.5 มากกว่า 40,000 บาท

1.1.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแห่งนี้

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.1.5.2 6 - 10 ปี

1.1.5.3 11 - 15 ปี

1.1.5.4 ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

1.2 ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัท

1.2.1 ค่าตอบแทน

1.2.1.1 เงินเดือน

1.2.1.2 เงินโบนัสประจำปี

1.2.2 สวัสดิการของบริษัท

1.2.2.1 ด้านการรักษาพยาบาล

- 1.2.2.1.1 ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก
- 1.2.2.1.2 ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน
- 1.2.2.1.3 ค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม
- 1.2.2.2 ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้
 - 1.2.2.2.1 เงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะที่ปฏิบัติงาน
 - 1.2.2.2.2 เงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม
 - 1.2.2.2.3 สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ
- 1.2.2.3 สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - 1.2.2.3.1 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่
 - 1.2.2.3.1 ราคาอุปกรณ์เสริม
 - 1.2.2.3.1 โปรโมชันสำหรับพนักงาน
- 1.2.2.4 สวัสดิการด้านอื่นๆ
 - 1.2.2.4.1 [บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ](#)
 - 1.2.2.4.2 [บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ](#)
 - 1.2.2.4.3 สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

2.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ประกอบด้วยพนักงาน 4 กลุ่ม คือ ผู้จัดการส่วน ผู้ช่วยผู้จัดการส่วน ผู้อำนวยการ และพนักงานปฏิบัติการ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) จัดไว้ให้ เพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งส่งผลออกมาในรูปของการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรโดยรวม

2.1ค่าตอบแทน หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนที่พนักงานได้ในรูปของตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา และโบนัส ของ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

2.2 สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าล่วงเวลา และโบนัส ซึ่งเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในด้านต่างๆ ได้แก่ เงินกู้ การรักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ของ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

3. ความจงรักภักดี หมายถึง การที่บุคคลเมื่อเข้าสู่องค์กร ในที่นี้ คือ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แล้ว ไม่ต้องการเปลี่ยนไปอยู่องค์กรอื่น

4. บริษัท หมายถึง บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS

5. ความคาดหวัง หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความปรารถนาของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

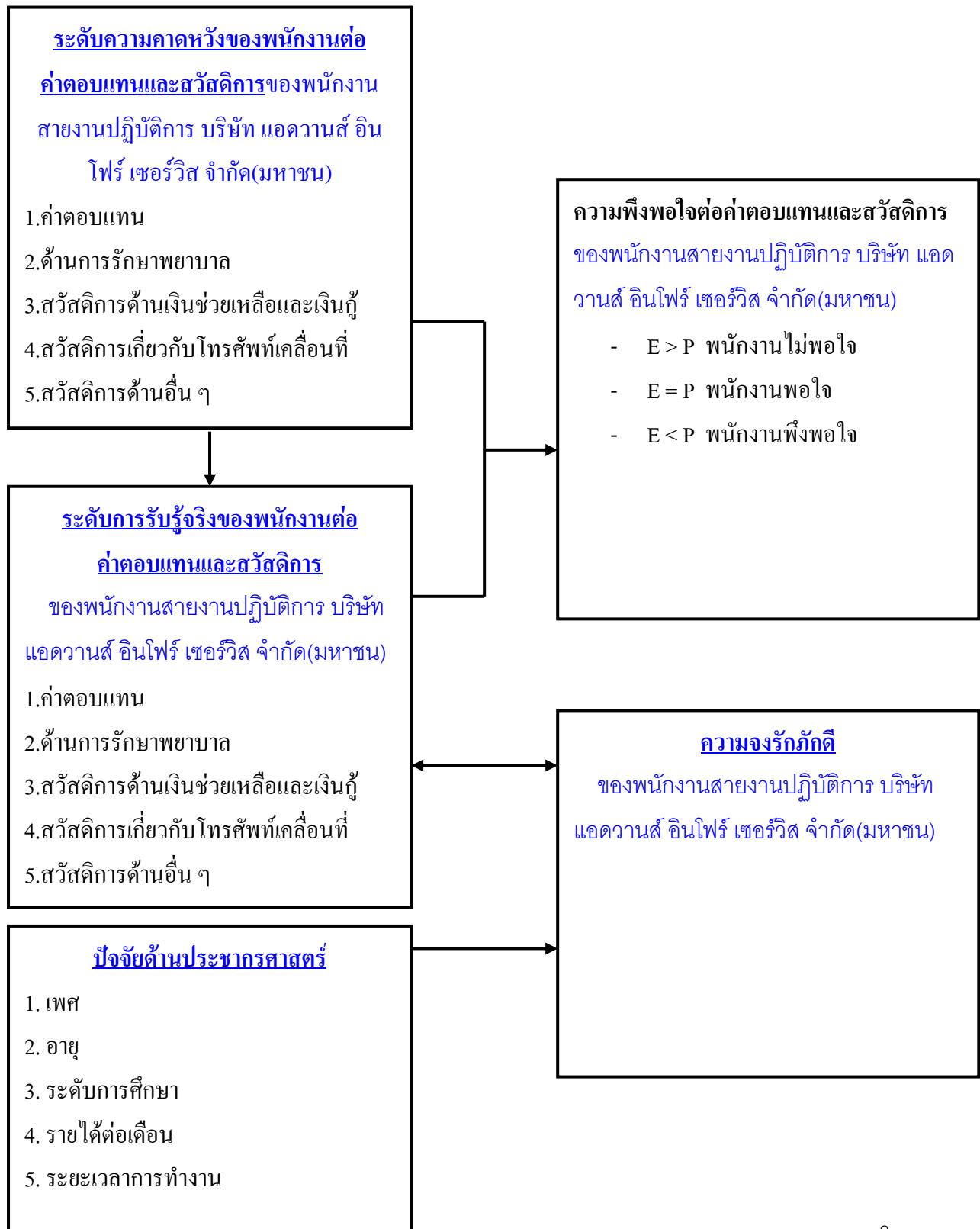
6. การรับรู้จริง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่ผนวกเข้ากับการสัมผัสสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ของพนักงานหลังได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถกำหนดกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์อื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
- 3.ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ใช้ทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1.ทฤษฎีความต้องการของ เอ เอช มาสโลว์
- 2.ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์ค
- 3.ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความต้องการของ McClelland
- 4.ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Shelley
- 5.ทฤษฎีความพึงพอใจของ Herzberg
- 6.ทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทนของ Herzberg
- 7.แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 8.แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้
- 9.แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน
- 10.แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 11.งานวิจัยเรื่อง “ปัญหาและความต้องการในด้านสวัสดิการของครูโรงเรียนประชาบาลในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” ของ จิระประภา กัลยานสูตร (2528)
- 12.งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน” ของ สุรพล ปธานวนิช (2534)
- 13.งานวิจัยเรื่อง “สวัสดิการของข้าราชการพลเรือนไทย” ของพลเทพ จันทร์ศรีประเสริฐ (2535)
- 14.งานวิจัยเรื่อง “การจัดสวัสดิการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย” ของ ภูงคง ศรีพาเพลิน (2535)
- 15.งานวิจัยเรื่อง “การจัดสวัสดิการด้านการศึกษาแก่ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมเขตกรุงเทพมหานคร” ของ ปัทมา ธรรมเจริญ (2538)
- 16.งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสวัสดิการกลุ่มบริษัท ชินวัตร” ของ จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี (2540)

ทฤษฎีความต้องการของ เอ เอช มาสโลว์ (A.H. Maslow)

Maslow ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไปพบว่า มีลำดับความต้องการอยู่ 5 ลำดับชั้น เป็นดังนี้ (วิรัช สงวนวงษ์วาน, 2546 : 244)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิต ร่างการของคนเราจะต้องได้รับการตอบสนองตามเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายของคนเราไม่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้หรือดำรงอยู่ได้แต่ไม่มีความสุขในชีวิต ความต้องการในลำดับนี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ

ความต้องการของมนุษย์ในขั้นนี้ องค์กรทางแห่งมักจะตอบสนองโดยใช้วิธีการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เพื่อให้ผู้ทำงานได้นำไปใช้จ่ายหรือแสวงหาสิ่งที่จำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิต

2. ความต้องการมั่งคั่งปลอดภัย (Safety or Security Needs)

เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการมั่งคั่งความปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มนุษย์จะมีความปรารถนาที่จะได้การคุ้มครองป้องกันจากอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย

3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs)

ความต้องการในขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการของมนุษย์ในระดับที่สูงกว่า สองขั้นแรก โดยความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ มีมิตรภาพความรักจากเพื่อนร่วมงาน คือ ต้องการที่จะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะความต้องการที่จะให้หมู่คณะยอมรับนี้เป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะตัดสินว่าบุคคลนั้นจะทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้เพียงใด เพราะการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีคุณค่าไม่น้อยไปกว่าการได้รับเงินเดือนสูง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs)

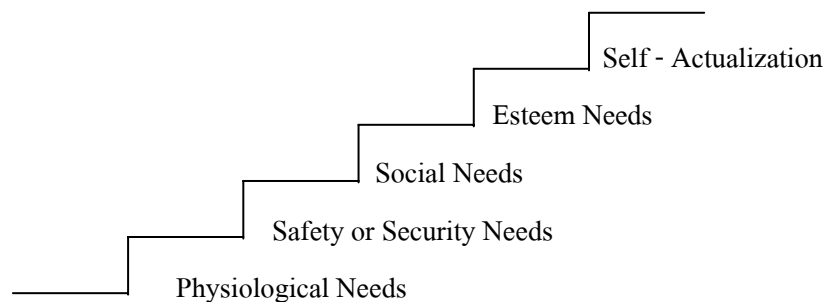
เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นมาอีก เป็นเรื่องของความต้องการอยากเด่นในสังคม ความเชื่อมั่นในตนเองความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ ดังนั้น การให้คำชมเชยหรือคำยกย่องต่างๆ ตามสมควรนับว่าเป็นการบำรุงจิตใจของบุคคลได้เป็นอย่างดี

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Realization or Self Actualization) ความต้องการในขั้นนี้ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้ บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็มักจะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

การเสริมสร้างความมั่นคงในการทำงานให้กับลูกจ้างเป็นการสนองตอบความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์แล้ว ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างสูงหรือต่ำ เพราะคนที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและบุคคลในครอบครัวได้ก็จะไม่สร้างปัญหาต่อสังคม เพราะตัวเขาสามารถรับภาระต่อสังคมและการดำรงชีพได้

ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ แบ่งออก 5 ขั้นตอน

Hierarchy of Need



แม้ว่าความต้องการของมนุษย์ตามความคิดของมาสโลว์ จะสามารถจัดช่วงได้เป็น 5 ลำดับ แต่หากจะพิจารณาโดยสรุปแล้วจะเห็นว่า ความต้องการทั้ง 5 ลำดับดังกล่าวสามารถลดลงเหลือเพียง 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ความต้องการลำดับขั้นที่ 1 และ 2 ตามแนวคิดของมาสโลว์ ถือเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ส่วนความต้องการลำดับขั้นที่ 3 และ 4 ถือเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ และลำดับที่ 5 ถือเป็นความต้องการในระดับสติปัญญา

จากทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์นี้ นายจ้างสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกจ้าง โดยการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างหรือพนักงาน อันนำไปสู่ความพึงพอใจและความต้องการในด้านสวัสดิการที่นายจ้างจัดสรรขึ้น และเพื่อประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor theory or Motivation Hygiene Theory)

การศึกษาของ Herzberg (โสภณ จันทร์สวय, 2536 : 23) ในเรื่องทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งจากการวิจัยของเฮร์สเบอร์ก และคณะ ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่สองประการ คือ

1. ปัจจัยคำจุน (Hygiene factory) ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้นและเป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งมีอยู่ 8 ปัจจัย คือ

1. นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration)
2. การควบคุมบังคับบัญชา (Technical supervision)
3. สภาพในการทำงาน (Working – conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)
5. เงินเดือน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)
8. ปัจจัยต่าง ๆ ในชีวิตส่วนตัว (Factors in personal life)

2. ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ (Motivator factory) หรืออาจกล่าวว่า เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 6 ปัจจัย คือ

1. การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
3. ลักษณะของงาน (Work – itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)
6. การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Possibility of growth)

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มากขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจที่นำไปสู่ความต้องการของ McClelland (McClelland S. Learned Needs Theory) (โสภณ จันทรสวาย, 2536 : 25)

McClelland ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจโดยมีแนวความคิดที่ใกล้เคียงกับทฤษฎีการเรียนรู้ เขาเชื่อว่า ความต้องการทั้งหลายสามารถได้มาจากวัฒนธรรม ได้มีการแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งจะเป็ตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมของตนออกมา เพื่อที่ตนจะได้มีความพึงพอใจในสิ่งนั้น ประกอบด้วย

1. ความต้องการที่อยากให้ตัวเองประสบความสำเร็จ (Need for achievement) ในงานต่าง ๆ บุคคลแต่ละคนมีปัญหาที่ต้องแก้ไข และอยากให้ตัวเองไปถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งไว้ ดังนั้นบุคคลก็จะกลับเปลี่ยนแปลงการกระทำของตน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในตัวเอง แข่งขันกับตัวเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำงานที่ยากหรือท้าทายความสามารถ

2. ความต้องการที่ผูกพันหรืออยู่ร่วมกัน (Need for affiliation) ในการปฏิบัติสังสรรค์ทางสังคม บุคคลจำเป็นต้องพบปะกัน สร้างความสัมพันธ์ทางสังคมขึ้น เพื่อที่งานที่ร่วมกันอยู่จะได้รับความสำเร็จ

3. ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจ (Need for power) บุคคลที่มีอำนาจมาก สามารถที่จะใช้อำนาจหน้าที่ของตนในการต่อรองให้ข้อพิพาทของตนได้รับชัยชนะได้ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า เป็นความต้องการที่จะใช้อำนาจควบคุม หรือทำให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติตามที่ตนต้องการ

ซึ่งจากทฤษฎีของ McClelland มองว่า ความต้องการของคนได้ถ่ายทอดจากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการทางสิ่งแวดล้อมในแต่ละที่

ในการประกอบธุรกิจ ผู้จัดการคนหนึ่งมีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงเรียนรู้จากการทำงานในอดีตว่าจะต้องทำงานอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จ และจะได้รับผลตอบแทนที่สูง ก็จะแสดงพฤติกรรมเช่นนั้นออกมาบ่อยครั้ง และเช่นเดียวกันความต้องการในเรื่องความผูกพันและทางด้านอำนาจก็มีการเรียนรู้เช่นเดียวกัน จึงจะสามารถทำให้ธุรกิจดำเนินอยู่ต่อไปได้ แต่ในทฤษฎีของ McClelland ได้ถูกโจมตีว่าไม่สามารถยืนยันในตัวทฤษฎีได้ ทั้งนี้เขาได้ทดสอบทฤษฎีโดยสร้างโครงการทดสอบแบบทดสอบบุคลิกภาพทางจิตวิทยา

(Psychological personality test) แต่ถูกตั้งคำถามว่าไม่เป็นผลงานทางด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งเขาได้โต้แย้งแรงจูงใจ สิ่งนี้เกิดขึ้นตั้งแต่วัยเด็กและยากที่จะเปลี่ยนได้ในวัย

ความหมายของ ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นเรื่องที่มีการศึกษากันมากในงานวิจัย ความหมายของความพึงพอใจ สามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้ในหลายแง่มุม ซึ่งผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ เช่น

เสถียร เหลืองอร่าม (เสถียร เหลืองอร่าม, 2519 : 39) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยจะออกมาในรูปของความพึงพอใจที่คนทำงานมาก ได้เงินมาก บรรยากาศในที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในด้านการเงิน และรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2522 : 126) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ฮาโลแรน และ เบนต์ตัน (Halloran and Benton, 1987 : 342) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่บุคคลได้รับจากการทำงาน เป็นทัศนคติส่วนบุคคลซึ่งมีระบบการให้คุณค่าสำหรับงานที่แตกต่างกัน ลักษณะของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้เปรียบเทียบผลตอบแทนที่เขาได้รับกับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งมีพื้นฐานด้านภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคมความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite, 1965 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่มีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา หมายความว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

ความพึงพอใจ หรือความพอใจ ที่นิยมใช้โดยทั่วไปนั้น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ความพึงพอใจเป็นสภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านความพอใจว่าชอบมากหรือน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ (กรชกร ชวติ, 2544 : 15) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์

Davisให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ การชอบหรือไม่ชอบของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้

Locke กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินของบุคคล หรือจากประสบการณ์ของงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จิรวรรณ ภักดีบุตร การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลที่ได้จากการศึกษาการใช้บริการของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของการให้บริการเป็นการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่ผู้ใช้อยากให้องค์กรจัดให้ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและตามความเหมาะสมต่อไป

Wolam ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Strauss และ Sayles ให้ความหมายว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนี้ให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

Milton กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่องานและนายจ้างของตน โดยเป็นสภาวะอารมณ์ทางบวกหรือความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินประสบการณ์การทำงานของตนว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจอันจำเป็น ความอยู่รอด และความสุขสบายได้หรือไม่

Schermerchom ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับหรือขั้นของความพึงพอใจในด้านบวกหรือลบของคน ที่มีจ้อลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Vecchio กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กิติมา ปริดิฉลิก กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขา

จิตราภรณ์ เฟื่องดี กล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในเรื่องผลของการใช้บริการ ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นและเป็นสถานะอารมณ์ที่พึงพอใจอันเกิดจากการประเมินผลของงาน เป็นการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่องานนั้น

Powell ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกสิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลกับการได้การตอบสนอง

Morse ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำกิจกรรม

จากความหมายของคำว่า ความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสรุปความหมายของความพึงพอใจ ได้ว่าเป็นสภาพความรู้หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อการจัดให้บริการความพึงพอใจนี้อาจเกิดจากการได้รับบริการตามที่คาดหวัง มากกว่าที่คาดหวัง หรือน้อยกว่าที่คาดหวัง และอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 126-127)

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกลักษณะของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบคือ ความรู้สึกทางบวกหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุขส่วนความรู้สึกทางลบนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์

สุปราณี วสินอมร ได้แบ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่ได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความพึงพอใจเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรก ได้แก่ ความต้องการทางธรรมชาติ หรือความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ ประเภทที่สองเป็นความต้องการที่สร้างใหม่

ได้ ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางด้านสังคมและทางจิตวิทยา เช่น ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง และเป็นที่ยอมรับในสังคม

ทฤษฎีความพึงพอใจ Herzberg

ได้กล่าวถึงปัจจัยความพึงพอใจว่าปัจจัยเชิงใจประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จ การที่มนุษย์ทำงานให้สำเร็จเรียบร้อยได้นั้นย่อมเกิดจากความรู้สึกรับรู้ความพึงพอใจ
2. การยอมรับนับถือ คือ การได้รับยกย่องและยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน หรือบุคคลรอบข้าง อาจจะในรูปแบบของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถที่มี
3. ลักษณะงาน คือ ความน่าสนใจของงาน หรืองานที่ท้าทายความสามารถ อาจเป็นงานที่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นทำให้ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สืบเนื่องจากการที่ปัจเจกบุคคลมีความพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ตัวกำหนดความพอใจในแต่ละคนแต่ละงานจึงแตกต่างกันด้วย แต่โดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของแต่ละบุคคลจะเป็นสิ่งต่อไปนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้บุคคลที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้จะเห็นความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญมาก แต่บุคคลที่มีความรู้สูงจะมีความรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ ผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินที่ได้จากการทำงาน เงินเปอร์เซ็นต์ ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน ทุกคนมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อรับค่าจ้าง เพื่อที่จะได้นำไปใช้จ่ายในการดำรงชีวิตที่สุขสบาย

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้างานในเรื่องของการสั่งการและการบังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา มีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในงานของผู้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่ปกครองบังคับบัญชาไม่ดีจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนย้ายงาน และลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspect of the Job) ได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โดยผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสั่งงานของหัวหน้างานไม่ซ้ำกัน การสั่งการเป็นลำดับขั้น มีความสำคัญมาสำหรับบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการ วิธีการทำงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การบังคับบัญชา การประสานงานและการทำงานเป็นทีม ก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานซึ่งมีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจของผู้ทำงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย และสวัสดิการอื่น ๆ ก็มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พอใจ 10 ประการดังกล่าว สอดคล้องกับลักษณะสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ดังนี้ (Chester I. and Bernard)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แกผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่มีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับการยอมรับ หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งอื่น ๆ ที่ดีกว่า

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่สะดวกสบาย สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. การดึงดูดใจในทางสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันที่มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันอันที่มิตร (The Condition of Communication) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันอันที่มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

Locke ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. งาน (Work) เป็นงานที่คนนั้นชอบ ทำให้มีโอกาสดูแลเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำได้ด้วยจำนวนหรือปริมาณงานพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคล งานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ

2. ค่าจ้าง (Pay) การจ่ายค่าแรงงานที่ยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกัน

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (Promotion) จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ผลประโยชน์ (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) รวมไปถึงสภาพแวดล้อมทางการกาย อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน

7. ผู้บังคับบัญชา (Leader) ที่มีทักษะในการบริหารงาน สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) ที่มีความสามารถสูงพร้อมจะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร

9. องค์การและการจัดการ (Organization and Management) การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ

Ghiselli และ Brown ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สถานะทางสังคม และสภาพการทำงานต่าง ๆ ต้องตกอยู่ในสภาพที่ดี เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจ
3. อายุของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ระหว่าง 45 – 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง หัวหน้างาน คนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Zelenik ได้กล่าวว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน อาจรวบรวมจำแนกเป็นทฤษฎีการให้รางวัลดังนี้ คือ

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทนความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่การให้ทำงานตามความถนัด ความต้องการเหล่านี้ผู้บริหารจะเป็นผู้จัดการตอบสนองให้
2. ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่พวก ความต้องการแสดงความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ๆ ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง ความต้องการเหล่านี้จะได้รับจากหมู่คณะ

ทัศนะของ Ghiselli และ Brown ที่กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ ตรงกับทฤษฎีของ Charles D.McDemid ที่ให้ความเห็นไว้ว่า เงินเป็นสิ่งจูงใจเบื้องต้นของคนงาน กล่าวคือ

1. เราอาจใช้เงินเพื่อตอบสนองความต้องการในทุกระดับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้ คือ ใช้เงินตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยหลังจากความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจดีแล้ว จึงนำไปใช้ในการตอบสนองความต้องการอื่น ๆ ได้
2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นการแสดงออกซึ่งความต้องการความมั่นคงทางการเงิน เงินจะเป็นหลักประกันต่อความต้องการทางด้านร่างกาย ในกรณีที่เจ็บป่วย หรืออายุมากและว่างงาน

3. เงินเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ แต่ไม่ใช่โดยตรง เช่น เราอาจเสียเงินเป็นสมาชิกสโมสรแห่งหนึ่งได้ แต่มิได้เป็นหลักประกันว่าจะได้รับความเป็นมิตร หรือการยอมรับจากบุคคลอื่นเสมอไป
4. ในกรณีความต้องการที่จะมีชื่อเสียงหรือฐานะเท่านั้น เงินจะเป็นสิ่งนำไปใช้วัดสถานภาพและการประสบความสำเร็จ เราไม่เพียงแต่จะวัดบุคคลบนพื้นฐานของความสามารถทางการเงิน แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ความเชื่อถือของเขาขึ้นอยู่กับจำนวนเงินที่เขาได้รับด้วย มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่ใช้เงินเดือนเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นคุณค่าของเขาเอง
5. เงินไม่เพียงแต่นำไปใช้ในกรณีซื้อสินค้าเท่านั้น ยังเป็นสิ่งที่นำไปใช้ในการพิจารณาบุคคลด้วย จะเห็นได้ว่าสังคมในปัจจุบันนี้ คนร่ำรวยส่วนมากมักจะได้รับการยกย่องเป็นอย่างสูง แม้ว่าสังคมจะทราบว่าการร่ำรวยมาจากการทุจริตก็ตาม
6. เงินมีความสำคัญอย่างมากสำหรับระดับความสมหวังในชีวิต เงินสามารถจัดสิ่งกีดขวางการตอบสนองความต้องการทางด้านนี้เท่านั้น จะเห็นได้ว่าเหตุใดนักการเมืองจึงมักจะใช้เงินมากในการแสวงหาพรรคพวก

Davis ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญ หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานกับผู้ร่วมงานที่ดี คือ ความสำเร็จของหน่วยงานนั้น
2. ความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมเกิดผลดีมากกว่าทำงานที่ตนไม่พอใจ
3. ความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบาย การดำเนินงานของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่พนักงาน ตลอดจนการจัดระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการที่ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจระบบงาน เป้าหมาย ย่อมอุทิศตนแก่งานอย่างเต็มความสามารถ
4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจ ขยัน และกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรให้ถูกลักษณะ มีการถ่ายเทอากาศ มีแสงสว่างเพียงพอ และมีเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ดีพอ
6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพราะสุขภาพมีผลต่ออารมณ์ ร่างกาย และจิตใจ

Barnard ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงาน มีอยู่ 7 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับวัตถุ ประกอบด้วย เงิน วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่
2. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความเด่น ความมีอำนาจอิทธิพล

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ ความร่วมมือ การได้รับการบริการ ซึ่งอาจจะได้โดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว
 4. ความสามารถขององค์กรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคล โดยเปิดโอกาสให้เขาแสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในฝีมือ ตลอดจนโอกาสที่องค์กรจะให้ได้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่ตัวเขาเอง ครอบครัว หรือบุคคลอื่น
 5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือมีสัมพันธอันดีมิตรกับบุคคลภายในหน่วยงาน ความผูกพันในสถาบัน และการมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมสถาบัน
 6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นไปตามปกติ และทัศนคติทั้งในแง่ของสถาบัน ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติ
- สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ความมั่นคงในการทำงาน และการมีหลักประกันอยู่ดีกินดี

จากการวิจัยและผลของการศึกษาพบว่า ทฤษฎีความพึงพอใจ ได้มีผู้ศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นการแสดงว่าพนักงานผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในการจัดการภายในองค์กรนั้น ซึ่งอาจรวมถึงประเภทของงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและอื่น ๆ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของตน เช่นเดียวกับ มาสโลว์ (Maslow) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) บุคคลได้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน คือ การที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนทำประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่สังคมและมนุษยชาติ ซึ่งถือเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่บุคคลในสังคมด้วยกัน อีกทั้งเป็นตัวบ่งชี้ถึงสถานภาพทางสังคมของบุคคลนั้นอีกประการหนึ่งด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2546 : 65-72)

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทัศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ ลูกค้านี้จะทำการประเมินผลที่ได้รับจากการซื้อสินค้าหรือบริการ โดยนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ จากการศึกษพบว่าประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการมีดังนี้

1. ความคาดหวังของลูกค้าต่อสินค้าและบริการจะผันแปรในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของลูกค้าจะมีความผันแปรในกลุ่มประชากรที่แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการจะได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์การรับบริการจากผู้ให้บริการรายต่างๆ ที่แข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือในอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องกัน

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations) ได้แก่

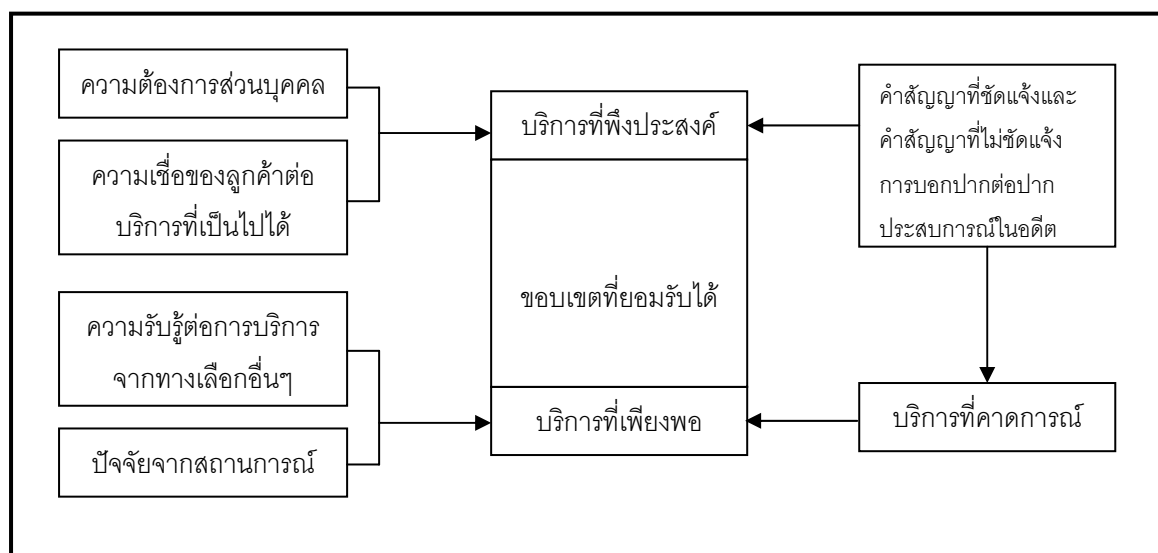
1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งความคาดหวังในระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการรายอื่นๆ

ระดับการบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาที่ผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาชัดเจนและเป็นสัญญาไม่ชัดเจน จากการบอกแบบปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์ในอดีตของลูกค้า

3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากการให้บริการในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ Zone of Tolerance ซึ่งเป็นเขตระดับบริการที่เพียงพอที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าหากระดับบริการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่านี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสับสนและไม่พอใจในบริการ (ชเนศ เทพพิทักษ์, 2546 : 38)



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectations)

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปรูปการรับรู้ตีความหมายการรับรู้ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมอง ให้เป็นภาพที่มีความหมาย และมีความกลมกลืน ซึ่งการรับรู้จะแตกต่างจากการรับสัมผัส (Sensation) ตรงที่การรับรู้นำเอาความคิดเข้ามาผนวกกับการรับสัมผัส ความคิดนี้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งที่อยู่ในสมองของเรามาก่อน (Predisposition) ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ทักษะ ค่านิยม และประสบการณ์ ฯลฯ และการรับรู้ไม่ใช่เรื่องที่บริสุทธิ์ (Pure) ไม่ใช่เรื่องจริง มีอคติได้ แต่ก็อาจจะตรงกับความจริงได้

การรับรู้ (Perception)	=	ความคิด (Thinking) + การรับสัมผัส (Sensation)
------------------------	---	---

ภาพประกอบ 3 การรับรู้

การรับรู้ (Perception) ประกอบด้วย

1. ธรณีประตู่แห่งการรับรู้หรือระดับต่ำสุดที่บุคคลรับรู้ได้ (The Absolute Threshold) หมายถึงระดับต่ำสุดซึ่งแต่ละบุคคลสามารถสัมผัสกับความรูสึกได้ ถ้าการรับรู้ต่ำกว่าระดับนี้จะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถรับรู้ได้แล้ว

2. ความแตกต่างต่ำสุดที่บุคคลจะเห็นได้ J.N.D. (Just Noticeable Difference) ข้อนี้สามารถนำมาใช้กับธุรกิจได้โดยทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างระหว่างสิ่งกระตุ้น 2 สิ่งได้อย่างชัดเจน ดังนั้น การที่ธุรกิจจะขายสินค้าชนิดเดียวกับคู่แข่งนั้น ไม่จำเป็นว่าราคาสินค้าจะต้องเท่ากัน และความแตกต่างที่มองเห็นหรือไม่เห็นนี้จะขึ้นอยู่กับประเภทสินค้า

3. ระดับของการรับรู้ ระดับการรับรู้ต่ำที่สุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อย มาก ส่วนระดับการรับรู้สูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างจากผู้อื่น

4. การรับรู้โดยไม่รู้ตัว เป็นการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเข้าไปในสมองของเราโดยที่เราไม่รู้ตัวว่าเรากำลังเรียนรู้สิ่งนั้น การรับรู้ในจิตใต้สำนึก (Conscious Awareness) ผู้ที่เชื่อในทฤษฎีนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ทำโฆษณาหลายชิ้น แต่เป็นโฆษณาที่ลึกลับเกินไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์มีดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านเทคนิค (Technical factors) ประกอบด้วย ขนาด (Size) สี (Color) ความเข้ม (Intensity) การเคลื่อนไหว (Movement) ตำแหน่ง (Position) ความแตกต่าง (Contrast) และการจับแยก (Isolation)

2. ความพร้อมทางด้านสมองของผู้บริโภค (Mental Readiness of Consumer to Perceive) ได้แก่ ความฝังใจหรือการยึดมั่น (Perceptual Fixation) นิสัยในการมอง (Perceptual Habit) ความ

มั่นใจและความรอบคอบ (Confidence and Caution) ความใส่ใจ (Attention) โครงสร้างในสมอง (Mental Set or Track of Mind) ความคุ้นเคย (Familiarity) และความคาดหวัง (Expectations)

3. ประสบการณ์ในอดีตของผู้บริโภค (Past Experience of the Consumer)

4. สภาพอารมณ์ (Mood)

5. ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมจากการรับรู้ของผู้บริโภค (Social and Cultural Factors of Consumer Perception)

แนวความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเลือกสรรการรับรู้ (Important Selective Perception Concept) มีดังนี้

1. กระบวนการเลือกสรร (Selectivity Process) ประกอบด้วย

1.1 การเลือกที่จะเปิดรับข้อมูล (Selective Exposure)

1.2 การเลือกที่จะสนใจข้อมูล (Selective Attention)

1.3 การเลือกที่จะตีความข้อมูล (Selective Interpretation)

1.4 การเลือกที่จะจดจำ (Selective Retention)

1.5 การป้องกันการรับรู้ (Perceptual Defense)

1.6 การปิดกั้นการรับรู้ (Perceptual Blocking)

นอกจากนี้ในสมองของผู้บริโภคยังมีสิ่งที่มาก่อน (Predispositions) จะเป็นเครื่องกรองการรับรู้ (Perception Filters) ในการที่จะเลือกให้สิ่งใดผ่านหรือไม่ให้ผ่านเข้าไปในสมอง และถ้าเมื่อใดก็ตามมนุษย์ได้รับสิ่งที่สอดคล้องกับสิ่งที่มีมาก่อนจะเกิดความไม่สบายใจ เรียกว่าความสลับซับซ้อนด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance) และเพื่อป้องกันความไม่สบายใจจึงสร้างเครื่องกรองการรับรู้ (Perception Filters) ในการที่จะเลือกให้สิ่งใดผ่านหรือไม่ให้ผ่านเข้าไปในสมอง ซึ่งนักการตลาดจะต้องทำความเข้าใจผู้บริโภคในเรื่องของสิ่งที่ผู้บริโภคมีมาก่อน (Predispositions)

2. วิธีประมวลผลภาพแห่งการรับรู้ (Perceptual organization) ประกอบด้วย

2.1 รูปร่างลักษณะและพื้นหลัง (Figure and Ground) หมายถึง Gestalts ที่กล่าวถึงความแตกต่าง (Contrast) ของรูปภาพ (Figure) และพื้นหลัง (Ground) โดยกล่าวว่ารูปภาพมักจะมีความเด่นชัดกว่าด้านหลัง

2.2 การจัดกลุ่ม (Grouping) เป็นทฤษฎี Gestalts อีกเช่นกันที่อธิบายว่ามนุษย์เรามักจะมองสิ่งที่เห็นเป็นกลุ่มมากกว่าที่จะมองสิ่งต่างๆ แยกจากกัน การจัดกลุ่มได้นำมาใช้โดยนักการตลาดเพื่อนำไปสู่ความหมายที่ต้องการเฉพาะอย่างยิ่งที่ต่อเนื่องกับผลิตภัณฑ์

2.3 หลักการต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ (Closure) หมายถึง หลักจิตวิทยาของ Gestalts ที่เน้นความต้องการเพื่อความสมบูรณ์ของแต่ละบุคคล ความต้องการนี้สะท้อนถึงการจัด

ระเบียบแบบจิติได้สำนึกของแต่ละบุคคลและการรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้นที่ไม่สมบูรณ์ หรือเป็นภาพรวมทั้งหมด

3. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการบิดเบือนสิ่งกระตุ้น (Distorting Influencers) ประกอบด้วย

- 3.1 รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Appearance)
- 3.2 การมองแบบรวมกลุ่ม (Stereotypes)
- 3.3 การพิจารณาสิ่งบอกเห็นที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Irrelevant Cues)
- 3.4 ความรู้สึกครั้งแรกที่ฟังใจ (First Impression)
- 3.5 การเข้าถึงข้อสรุปก่อนเวลา (Jumping to Conclusions)
- 3.6 การมองเห็นหลายสิ่งไปในทางเดียวกัน (Halo Effect)

แนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความและความหมายของ “ค่าตอบแทน” ไว้ ดังนี้

ค่าจ้าง หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงาน โดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงการทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงการทำงาน (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 165)

ค่าจ้าง หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานที่จ้างเป็นรายชั่วโมงหรือรายวัน โดยจะจ่ายให้ตามเวลาการทำงานที่ทำจริงในหน้าทำงาน และหมายความรวมไปถึงรายได้รวมของพนักงานรายชั่วโมงหรือรายวันซึ่งทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยการคิดคำนวณตามอัตรากับเวลาที่ทำงานจริง (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 146)

เงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติได้รับเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงาน ถือเกณฑ์การจ่ายเหมาเป็นรายเดือน และถือเป็นรายได้ประจำ โดยไม่คำนึงถึงชั่วโมงการทำงานที่เปลี่ยนแปลง (สมพงษ์ เกษมสิน, 2546 : 166)

เงินเดือน หมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงานในสำนักงานและพนักงานขายซึ่งมีการว่าจ้างเป็นช่วงเวลานานกว่ารายชั่วโมง หรือรายวัน เช่น จ้างเป็นรายสัปดาห์ รายปี รายเดือน หรือรายปี (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 151)

ค่าตอบแทน หมายถึง การจ่ายให้กับการทำงาน อาจเรียกเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน ซึ่งจะขึ้นลงตามชั่วโมงทำงาน ส่วนเงินเดือน ได้แก่ รายได้ที่ได้ประจำในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนชั่วโมงทำงานหรือจำนวนผลผลิตจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540 : 98)

ค่าตอบแทน ตามความหมายของกฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทย หมายถึง เงิน หรือเงินและสิ่งของที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเป็นการตอบแทนการทำงานในเวลาปกติของวันทำงาน หรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ทำได้ และรวมถึงเงินหรือเงินและสิ่งของที่จ่ายให้ในวันหยุดซึ่งลูกจ้าง

ไม่ได้ทำงานและในวันลาด้วย ทั้งนี้ไม่ว่าจะกำหนดจำนวนเงินหรือจ่ายเป็นการตอบแทนในวิธี
อย่างไร (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540 : 99)

ค่าตอบแทนตามกฎหมายของไทย เรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งรวมถึงเงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน
โบนัส ค่าตอบแทนเป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการ

จากระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การจ่ายเงินค่าตอบแทนการสอบสวนคดีอาญา พ.ศ.
2534 กล่าวไว้ว่าเงินค่าตอบแทน หมายถึง เงินค่าตอบแทนการสอบสวนคดีอาญา

สรุป ค่าตอบแทน หมายถึง เงินที่ได้รับเมื่อการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามกฎหมายและระเบียบที่
วางไว้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการทำงานตลอดจนให้เกิดความรับผิดชอบรักและขยันต่อการปฏิบัติ
งาน

ความสำคัญของค่าตอบแทน

ค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนนี้มีความสำคัญต่อการบริหารมาก ปีหนึ่ง ๆ องค์กรแต่ละแห่งต้องจ่ายเงินเป็นค่าจ้างและเงินเดือนแก่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กรเป็นจำนวนมาก รัฐบาลไทยต้องใช้จ่ายเงินประมาณร้อยละ 30 ของรายจ่ายทั้งหมดเป็น เงินค่าจ้าง เงินเดือน และค่าตอบแทน ค่าตอบแทนที่เหมาะสมมีผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน จนส่งผลให้มีความรักและภักดีต่อองค์กร ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า เงินประเภทนี้มีความสำคัญต่อองค์กรมาก ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ดังนี้ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 170)

1. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะค่าจ้างหรือผลตอบแทนจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดหาสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการ เช่น อาหาร เสื้อผ้า ยารักษาโรคและเครื่องนุ่งห่ม ทั้งแก่ตนเองและครอบครัว ค่าตอบแทนเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างสภาพของสังคมให้แก่แต่ละบุคคลเช่นกัน ผู้มีรายได้สูง มีฐานะมั่งคั่ง มักจะได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม เป็นต้น นอกจากนี้เงินเดือนหรือผลตอบแทนยังเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจรักงานและปฏิบัติงานให้เป็นผลดี

2. ความสำคัญต่อองค์กร ในทัศนะขององค์กรหรือนายจ้าง ค่าจ้างและเงินเดือนถือเป็นต้นทุนในการประกอบธุรกิจ และเป็นต้นทุนจำนวนสูงสำหรับทุกองค์กรและการประกอบการทุกประเภท ไม่ว่ารัฐกิจหรือธุรกิจ ปรากฏว่าต้องใช้จ่ายเงินจำนวนมากเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับเงินเดือนและค่าตอบแทน นอกจากนี้ ค่าจ้างและเงินเดือนยังมีผลโดยตรงกับคุณภาพและปริมาณผลิตผลขององค์กร ต่อทัศนคติและขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ย่อมมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร

3. ความสำคัญต่อสังคม ค่าจ้างและเงินเดือนที่องค์กรต้องจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น นอกจากจะสะท้อนให้เห็นถึงสถานะขององค์กรแต่ละแห่งแล้ว ยังช่วยสะท้อนให้

เห็นสถานะเศรษฐกิจของชุมชนเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี เพราะสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของแต่ละชุมชนย่อมส่งผลโดยตรงต่อสังคมนั้น ๆ พ้องถิ่นหรือชุมชนใดมีฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคง การค้าขายและการจ้างดำเนินการไปด้วยดี ประชาชนในถิ่นที่นั้นก็จะมีรายได้สูง มีอำนาจการซื้อดี มีฐานะและมาตรฐานการครองชีพสูง ปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาอาชญากรรมและโจรผู้ร้ายก็จะไม่ค่อยมี ดังนั้นจึงนับว่าค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์ต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมเป็นอันมาก

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานใด ๆ มนุษย์ต้องการผลตอบแทน ผลตอบแทนในสมัยโบราณอาจเป็นอาหารเพื่อให้คนดำรงอยู่รอด ต่อมาเมื่อสังคมเปลี่ยนไป มีการใช้เงินตราแลกเปลี่ยนสิ่งของ ผลตอบแทนได้เปลี่ยนรูปไปเป็นเงิน ที่เรียกกันว่าค่าจ้าง และได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทน ดังนี้

1. ค่าตอบแทน เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจได้
2. ค่าตอบแทน เป็นรางวัลของสังคมที่ทำให้มนุษย์ภาคภูมิใจและยอมรับว่าตนเป็นคนมีคุณค่าคนหนึ่ง ในสังคมที่สามารถทำอะไร ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ จนกระทั่งมีการให้ค่าตอบแทนเป็นสิ่งตอบแทนการกระทำนั้น ๆ
3. ค่าตอบแทน เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลงก็เป็นไปได้ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

ค่าตอบแทนมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กร หากให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีผลงานที่ดีมีคุณภาพ และส่งผลต่อสังคมในทางที่ดีด้วย

วัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทน

ในเอกสารการบริหารงานบุคคลแผนใหม่ของ สมพงษ์ เกษมสิน และพะยอม วงศ์สารศรี ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทนที่เหมือนกัน ไว้ดังนี้

เพื่อสรรหาบุคคลเข้าทำงานในองค์กร (To recruit people to the organization)
 เพราะการกำหนดอัตราค่าตอบแทน เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมาสมัครทำงาน ทำให้สามารถเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมเข้าปฏิบัติงาน

2. เพื่อควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย (To control payroll costs) การกำหนดอัตราค่าตอบแทนเป็นไปตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยตารางค่าตอบแทนและประเภทของงานประกอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารสามารถควบคุมการจ่ายเงินค่าตอบแทนให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (To satisfy employees) การกำหนดอัตราค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมเสมอภาค จะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานก่อให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน

4. เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำกันอย่างมีประสิทธิภาพ (To motivate employees to superior performance) การกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะเป็นการจูงใจให้คนงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่องค์กร

เพ็ญศรี วายวานนท์ กล่าวว่า การให้ค่าตอบแทนมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเรียกความสนใจของคนที่มีความสามารถสูงให้มาสู่องค์กร
2. เพื่อจูงใจให้คนทำงานในองค์กรปฏิบัติงานอย่างดียิ่ง เป็นการส่งเสริมการทำงานให้ได้ผลสูงสุด
3. เพื่อรักษาคณะที่ทำงานดีไว้กับองค์กรได้ยาวนานต่อไป ในลักษณะที่การจ้างคนและการใช้ทรัพยากรกำลังคนเป็นไปอย่างสัมฤทธิ์ผล

ธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทน ไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้โดยวิธีการจัดสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน
2. เพื่อควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านพนักงานให้สอดคล้องกับผลผลิต ทั้งนี้โดยการกำหนดนโยบายและวางวิธีปฏิบัติ เพื่อที่จะให้ต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านพนักงานเป็นกลไกที่สามารถใช้สร้างประสิทธิภาพในด้านต้นทุนที่สอดคล้องกับผลผลิตได้
3. เพื่อให้สามารถมีหลักยึดถือในการจ้างงาน การใช้ประโยชน์และการเลื่อนขั้นพนักงาน ทั้งนี้เพราะระบบมาตรฐานของงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะพร้อมสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเมื่อมีระบบการบริหารค่าจ้างและเงินเดือนที่ดี
4. เพื่อส่งเสริมความร่วมมือจากพนักงาน โดยการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ทั้งนี้โดยอาศัยหลักความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้างเป็นฐานสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจดังกล่าว

ตามวัตถุประสงค์ในการให้ค่าตอบแทนดังกล่าวจะพบว่าประเด็นสำคัญที่กล่าวถึงคือเพื่อสรรหามูลค่าเข้าปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่าย เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษามูลค่าเข้าปฏิบัติงานไว้กับองค์กรได้ยาวนานต่อไป

รูปแบบของค่าตอบแทนแรงงาน

1. ค่าจ้าง และเงินเดือน

ค่าจ้าง คือ ค่าตอบแทนแก่ลูกจ้างที่ทำงานโดยคิดในระยะเวลาสั้น ๆ และมักจ่ายเป็นอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมง หรือ ต่อวัน หรือต่อช่วงเวลาหนึ่งที่ทำงาน

เงินเดือน คือ ค่าตอบแทนที่นายจ้างจ่ายโดยคิดต่อระยะเวลาที่ยาวนานกว่าค่าจ้าง โดยปกติมักจ่ายต่อเดือนหรือต่อไป เงินที่จ่ายมักไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยนัก และไม่เปลี่ยนแปลงตามการผันแปรของงานที่มีให้ทำและผลงาน

ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ตาม สิ่งที่ลูกจ้างได้มาอาจอยู่ในรูปเงิน สิ่งของ หรือบริการก็ได้

2. อัตราค่าจ้างที่จ่ายตามสัญญาการว่าจ้าง หมายถึง อัตราค่าจ้างที่ระบุไว้ในสัญญาการว่าจ้าง ซึ่งนายจ้างจะต้องจ่ายให้ลูกจ้างเป็นจำนวนที่แน่นอน

3. รายได้เบื้องต้นของพนักงาน หมายถึง ผลตอบแทนทั้งหมดที่ลูกจ้างได้รับในช่วงเวลาที่ทำงานหรือให้บริการ รวมถึงการจ่ายค่าทำงานล่วงเวลา เงินรางวัลพิเศษและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้าง หรือเงินเดือน จะมีรายได้เบื้องต้นแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือน และชั่วโมงทำงาน

4. รายได้สุทธิ หมายถึง รายได้ส่วนที่ลูกจ้างจะนำไปใช้ได้ คือรายได้เบื้องต้นจากการทำงานช่วงใดช่วงหนึ่งหักด้วยภาษี เงินเรียไร ค่าประกันภัยรวมทั้งค่าประกันสังคมและการจ่ายเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ

5. ลำดับอัตราค่าจ้าง หมายถึง อัตราค่าจ้างอัตราใดอัตราหนึ่งหรือหลายอัตราที่จ่ายสำหรับงานประเภทใดประเภทหนึ่งและเป็นอัตราค่าจ้างที่ได้มาจากการเจรจาต่อรองระหว่างสหภาพแรงงานและนายจ้าง ซึ่งระบุไว้ในสัญญาหรือข้อตกลง

6. ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ค่าจ้าง หมายถึง สิ่งตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างที่นายจ้างให้แก่คนงาน บางทีเรียกว่าผลประโยชน์พิเศษ และสิ่งต่าง ๆ ที่จ่ายเสริมเข้าไปกับค่าจ้าง

นโยบายการกำหนดค่าจ้างของนายจ้าง

1. กำหนดค่าจ้างให้ต่ำกว่าสถานประกอบการอื่น เพื่อต้องการจ้างคนงานเข้ามาทำงานที่มีลักษณะงานเป็นงานง่ายไม่ต้องใช้ฝีมือ

2. กำหนดค่าจ้างให้สูงกว่าสถานประกอบการอื่น เมื่อปริมาณแรงงานประเภทที่ต้องการมีน้อยหรือขาดแคลน โดยเฉพาะคนงานที่ต้องใช้ฝีมือหรือความชำนาญมาก

3. กำหนดค่าจ้างในระดับเดียวกันกับสถานประกอบการอื่น เมื่อต้องการคนงานที่ทำงานประเภทกึ่งฝีมือ

ส่วนประกอบของค่าตอบแทน

วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการจ่ายค่าตอบแทน หรือการบริหารค่าจ้างเงินเดือนนั้น คือ มุ่งที่จะพยายามสร้างระบบการให้รางวัลที่เป็นธรรมแก่ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายคนงานพร้อมกัน โดยที่ระบบการจ่ายผลตอบแทนนั้นสามารถที่จะดึงดูดให้พนักงานสนใจทำงานและสามารถจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยดี เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่นายจ้าง Thomas Pattern ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบายการจ่ายผลตอบแทนว่าประกอบขึ้นด้วยเกณฑ์สำคัญที่มีประสิทธิภาพ 7 ประการด้วยกันคือ

1. การจ่ายอย่างพอเพียง (adequate) หมายถึง การจ่ายที่สูงพอ ตามระดับขั้นต่ำของค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำและข้อกำหนดที่ตกลงกับสหภาพตัวแทนของแรงงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ได้มีข้อกำหนดไว้
2. จะต้องจ่ายอย่างเป็นธรรม (equitable) หมายถึง การที่จะต้องยึดหลักว่า พนักงานทุกคนจะได้รับการจ่ายอย่างเป็นธรรม โดยเปรียบเทียบกับกำลังความพยายาม ความสามารถตลอดจนความรู้ที่ได้รับจากการอบรมและอื่น ๆ
3. จะต้องจ่ายอย่างสมดุล (balanced) หมายถึง การจ่ายตลอดจนผลประโยชน์และรางวัลตอบแทนที่ให้ในรูปแบบอื่น ๆ อย่างสมดุลสมผล เป็นชุดการจ่ายตอบแทนที่ดี
4. การจ่ายต้องเป็นต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ (cost effective) การจ่ายนั้นจะต้องไม่มากเกินไป ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงระดับความสามารถของหน่วยงานที่จะสามารถจ่ายได้ด้วย
5. ต้องมีความมั่นคง (secure) หมายถึง การต้องพิจารณาถึงความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัยของพนักงาน (security needs) ซึ่งจะต้องให้การจ่ายมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องถึงความต้องการทางด้านความมั่นคงนี้ และความต้องการอื่น ๆ ที่การจ่ายจะสามารถตอบสนองความพอใจให้ได้
6. การจ่ายต้องสามารถใช้จูงใจได้ (incentive providing) หมายถึง การจ่ายที่จะต้องมีโอกาสสามารถเป็นการจ่ายที่มีสิ่งจูงใจป้อนอยู่ด้วย และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีผลผลิตจากการทำงานได้ดี
7. เป็นที่ยอมรับของพนักงาน (acceptable to the employee) หมายถึง พนักงานจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการจ่าย และรู้สึกว่าการจ่ายนั้นเป็นระบบที่สมเหตุสมผลทั้งในแง่ของผลประโยชน์ขององค์กรและผลประโยชน์ของตัวเองด้วย

ระบบการจ่ายค่าจ้างเพื่อจูงใจ (Incentive Payment System)

นายจ้างต้องการให้คนงานตั้งใจทำงานมากขึ้นเป็นการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ทางอ้อม เมื่อผลิตได้มากขึ้นต้นทุนการผลิตต่อหน่วยจะลดลง สำหรับลูกจ้างเองก็ได้รับรายได้สูงขึ้นจากการที่ได้ใช้ความพยายามมากขึ้นตั้งใจทำงานมากขึ้น

หลักสำคัญของวิธีการจ่ายค่าจ้างเพื่อจูงใจ ได้แก่

1. วิธีการจูงใจต้องง่าย ทำให้ลูกจ้างเข้าใจง่ายและลูกจ้างสามารถคำนวณรายได้ด้วยตนเอง เพื่อหลีกเลี่ยงความคลางแคลงใจของลูกจ้าง
2. วิธีการจูงใจต้องยุติธรรมต่อลูกจ้าง
3. วิธีการจูงใจต้องมีแรงจูงใจให้ลูกจ้างทำงานมากขึ้น เพราะถ้าความแตกต่างระหว่างอัตราค่าจ้างปกติ และอัตราเงินรางวัลน้อยเกินไปลูกจ้างจะขาดแรงจูงใจ
4. วิธีการจูงใจต้องมีมาตรฐานที่ดี
5. วิธีการจูงใจต้องได้รับความสนับสนุนจากลูกจ้าง ให้คนงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงวิธีการจูงใจให้ดีขึ้น
6. วิธีการจูงใจต้องได้รับความสนับสนุนจากฝ่ายจัดการ ฝ่ายจัดการควรแสดงให้ลูกจ้างเห็นว่า ตนมีความจริงใจในผลประโยชน์ของลูกจ้างอย่างแท้จริง (สุณี ฉัตราคม, โกเมน จิรัชกุล, 2534, น. 239)

หลักการในการกำหนดอัตราค่าตอบแทน

สมพงษ์ เกษมสิน และพยอม วงศ์สารศรี ได้ให้หลักการในการกำหนดอัตราค่าตอบแทน หรือค่าจ้างและเงินเดือนที่น่าสนใจมี 7 ประการ คือ

1. ระดับค่าจ้าง (Pay level) หมายถึง ระดับค่าจ้างในระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจมีระดับสูง ปานกลาง หรือต่ำ ขึ้นอยู่กับการกำหนดตามสภาพการแข่งขันในตลาดแรงงาน ฐานะการเงินขององค์กร หรือนโยบายขององค์กร เป็นต้น
2. โครงสร้างของค่าจ้าง (Pay structure) หมายถึง ส่วนประกอบอัตราค่าจ้าง และลักษณะงาน ซึ่งจะแบ่งออกเป็นขั้นในองค์กร โดยปกติความแตกต่างของค่าจ้าง พิจารณาได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance evaluation) หมายถึง การนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่กำหนดไว้มาประกอบการกำหนดอัตราค่าจ้างให้ถูกต้องเหมาะสม
4. กำหนดการจ่ายเงิน (Pay by term or output) หมายถึง การกำหนดการจ่ายเงินว่าจะจ่ายตามระยะเวลา เช่น รายชั่วโมง รายวัน หรือตามชิ้นของผลิตภัณฑ์ เช่น เป็นชิ้น เป็นโหล เป็นต้น

5. ปัญหาพิเศษ (Special problems) หมายถึง การกำหนดการจ่ายเงินแก่ผู้เชี่ยวชาญหรือพนักงานขายเป็นกรณีพิเศษเช่นมีทั้งเดือนและค่าที่พัก หรือมีทั้งเงินเดือนและค่าป่วยการ

6. ผลประโยชน์อย่างอื่น (Fringe benefit) หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนพนักงานเป็นกรณีพิเศษนอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือน เช่น บำเหน็จ บำนาญ เงินปันผลกำไร การประกันชีวิต และค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

7. การควบคุมค่าจ้างและเงินเดือน (Control of wages and salaries) หมายถึง การใช้วิธีการงบประมาณอัตราค่าจ้าง การกำหนดอัตราแรงงาน ตารางค่าจ้าง หรือประเภทของงาน มาควบคุมการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนขององค์กร

สรุปได้ว่า หลักการในการกำหนดอัตราค่าตอบแทนที่สำคัญมี 7 ประการ คือ ระดับอัตราค่าจ้าง โครงสร้างของค่าจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน กำหนดการจ่ายเงิน ปัญหาพิเศษ ผลประโยชน์เกื้อกูล และการควบคุมค่าจ้างและเงินเดือน

การกำหนดอัตราค่าจ้างและเงินเดื่อนั้น มีหลักการสำคัญอยู่ที่ว่าอัตราค่าจ้างที่กำหนดจะต้องอยู่บนพื้นฐานแห่งลักษณะของงาน ความยากง่ายของงาน ความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน และข้อสำคัญก็คือ กลุ่มของงานต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2536 : 228-236)

นโยบายหลักการบริหารค่าตอบแทน

ธีรรัตน์ พรหมศิริ กล่าวถึงนโยบายหลักของการบริหารค่าตอบแทนว่า ลูกจ้างจะต้องได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมแลกกับค่าเหนื่อยของเขา การต่อรองระหว่างค่าตอบแทนกับค่าเหนื่อยเป็นเรื่องยากที่จะจัดและดำเนินไปด้วยความราบรื่น ทั้งนี้เพราะต่างฝ่ายต่างมีแนวคิดด้านความเหมาะสม (fairness) แตกต่างกันไป อย่างไรก็ตามฝ่ายองค์กรพยายามวางนโยบายปลีกย่อยที่ดีเพื่อก่อให้เกิดนโยบายหลักที่เหมาะสมและเกี่ยวข้องกัน ซึ่งมี 17 ข้อย่อยด้วยกัน คือ

1. จะต้องให้หลักประกันว่านโยบายค่าตอบแทนขององค์กรอยู่ในแนวเดียวกันกับนโยบายของทางราชการหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด (หลักความพอเพียง)
2. ดึงดูดบุคคลภายนอกที่มีความสามารถให้เข้ามาทำงานกับองค์กร (หลักความยุติธรรมและหลักความพอเพียง)
3. รักษาพนักงานที่เปี่ยมด้วยคุณสมบัติให้อยู่กับองค์กรนาน ๆ (หลักความยุติธรรมหลักล่อใจให้ทำงาน และหลักการยอมรับนับถือ)
4. สนับสนุนให้กำลังใจในการทำงาน (หลักล่อใจให้ทำงาน หลักต่อรองค่าตอบแทนและค่าเหนื่อย)

5. สนับสนุนให้กำลังใจในการพัฒนาตัวพนักงาน (หลัก่อใจให้ทำงานหรือส่งเสริมกำลังใจ)
6. รักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยมิให้มีการจ่ายค่าตอบแทน สูงเกินไปและต่ำเกินไปจากมูลค่าที่ควรได้รับจริง ๆ (หลักควบคุมและหลักต่อรองค่าตอบแทนแลกค่าเหนื่อย)
7. รักษาความคงเส้นคงวาโดยจ่ายค่าตอบแทนในอัตราเดียวกัน ในงานลักษณะงานเดียวกัน (หลักควบคุมและหลักยุติธรรม)
8. ปรับปรุงค่าตอบแทนให้สอดคล้องตามการเปลี่ยนแปลงค่าตอบแทนในตลาดค่าตอบแทนที่เกิดขึ้น (หลักควบคุม หลักสนับสนุนกำลังใจ หลักยุติธรรมและหลักการยอมรับนับถือ)
9. ปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความยากและความสำคัญของงานและตำแหน่ง (หลักส่งเสริมกำลังใจ หลักยุติธรรม หลักการยอมรับนับถือ)
10. ขกระดับความรู้ให้แก่ผู้บริหาร ให้มีทักษะเพียงพอที่จะแก้ปัญหาด้านค่าตอบแทนได้ (หลักควบคุม หลักส่งเสริมกำลังใจ หลักยุติธรรม หลักต่อรองค่าตอบแทนแลกค่าเหนื่อย)
11. จัดให้มีหลักแห่งความมั่นคงและความแน่นอนอย่างสูงสุดในเรื่องค่าตอบแทน (หลักควบคุม หลักความมั่นคง หลักคุณภาพ หลักการยอมรับนับถือ)
12. ไม่เพียงแต่จะจัดให้ค่าตอบแทนถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น ยังจะต้องให้พนักงานเชื่อมั่นในความถูกต้องเหมาะสมของแผนค่าตอบแทนทั้งหมดด้วย (หลักยุติธรรม หลักส่งเสริมจิตใจ หลักการต่อรองค่าแรงแลกค่าเหนื่อย หลักการยอมรับนับถือ)
13. จัดให้มีการปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนทันทีเมื่อพนักงานผู้นั้นเปลี่ยนตำแหน่งและงานในหน้าที่ (หลักควบคุม หลักส่งเสริมกำลังใจ หลักยุติธรรม หลักต่อรองค่าจ้างแลกค่าเหนื่อย)
14. จัดให้พนักงานและสหภาพแรงงานมีสิทธิยื่นอุทธรณ์ร้องทุกข์ให้พิจารณาเรื่องค่าตอบแทน (หลักยุติธรรม หลักความมั่นคง หลักต่อรองค่าตอบแทนแลกค่าเหนื่อย หลักการยอมรับนับถือ)
15. จัดให้มีแผนค่าตอบแทนยืดหยุ่นสนองตอบต่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงได้ (หลักควบคุม หลักต่อรองค่าตอบแทนแลกค่าเหนื่อย หลักคุณภาพ หลักความพอเพียง หลักการยอมรับนับถือ)
16. ความพยายามที่จะทำให้แผนค่าตอบแทนเป็นที่เข้าใจง่ายในหมู่พนักงาน เป็นสิ่งที่ควรดำเนินการอย่างยิ่ง (หลักความยุติธรรม หลักควบคุม หลักส่งเสริมกำลังใจ หลักคุณภาพ หลักเสถียรภาพ หลักต่อรองค่าตอบแทนแลกค่าเหนื่อย หลักการยอมรับนับถือ)
17. จัดให้พนักงานทั้งหมดได้เข้าใจอย่างกว้างขวางและลึกซึ้งถึงนโยบายและแผนค่าตอบแทนขององค์กร (จุดประสงค์รวม หรือหลักการใหญ่)

จากนโยบายหลักดังกล่าว จะพบว่า เป็นการบริหารค่าตอบแทนตามหลักการที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย หลักความพอเพียง หลักความยุติธรรม หลักการยอมรับ หลักการใส่ใจให้ทำงาน หลักการต่อรองค่าตอบแทนแลกค่าเหนื่อย หลักการควบคุม หลักความมั่นคงและหลักคุณภาพ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540 : 124-125)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนไม่ได้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ศาสตราจารย์ Edwin B. Flippo ได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทนมี ดังนี้

1. อุปสงค์และอุปทานสำหรับผู้มีความชำนาญ (Demand and Supply for Employee Skills)
2. ความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทน (Ability to Pay)
3. ผลผลิตของหน่วยงาน (Productivity)
4. มาตรฐานการครองชีพ (Standard of Living)
5. องค์การกรรมกร (Labor Organization)
6. รัฐบาล
7. ความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Man Perception of Pay)
8. ลักษณะของงาน (Job Requirement)

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทนไว้ดังนี้

สภาพตลาดแรงงาน (Condition of labor market)

อัตราค่าจ้างโดยทั่วไป (Prevailing wage rates)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับต้นทุนการครองชีพ (Cost of Living)

ปัจจัยด้านความสามารถของการจ่าย (Ability to pay)

อิทธิพลอำนาจการต่อรอง (Collective bargaining)

ปัจจัยที่เกี่ยวกับค่าของงานเปรียบเทียบ (Relative worth of job)

พะยอม วงศ์สารศรี กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทนซึ่งแยกออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยโดยทั่วไปที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทน มีดังนี้

- 1.1. ระดับค่าจ้างทั่ว ๆ ไป
- 1.2. ความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทน
- 1.3. ค่าครองชีพ
- 1.4. ผลผลิต
- 1.5. อำนาจการต่อรอง

1.6. ลักษณะของงาน

1.7. กฎหมายและข้อกำหนดของรัฐ

2. ปัจจัยทางด้านพนักงานที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทน

2.1. ค่าเปรียบเทียบ

2.2. การปฏิบัติงาน

2.3. อาวุโส

2.4. ประสบการณ์

2.5. จิตความสามารถ

2.6. อิทธิพลทางการเมือง

2.7. โชค

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อค่าตอบแทนมี 2 อย่างคือ ปัจจัยโดยทั่วไปซึ่งได้แก่ ระดับค่าจ้างทั่ว ๆ ไป ความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทน ค่าครองชีพ ผลผลิต ลักษณะของงาน อำนาจการต่อรอง สภาพตลาดแรงงาน และปัจจัยทางด้านพนักงาน ซึ่งได้แก่ ค่าของงานเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน อาวุโส ประสบการณ์ จิตความสามารถ อิทธิพลทางการเมือง โชค และความพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

ปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทน

ธงชัย สันติวงษ์ ได้กล่าวไว้ในการบริหารค่าจ้างและเงินเดือน ปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนมีดังนี้

1. อัตราค่าจ้างที่เป็นธรรม (Just Wage)
2. วิธีการกำหนดมาตรฐานงาน (Job Standardization)

พะยอม วงศ์สารศรี (2540) ได้กล่าวว่า ในการจ่ายค่าตอบแทนมีปัญหาเกี่ยวข้องกับ 2 ประการ คือ ปัญหาเรื่องเวลาในการทำงาน กับปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าตอบแทนที่จะจ่ายให้กับลูกจ้าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับเวลา เป็นปัญหาที่ถกเถียงกันเสมอว่าคนงานควรจะทำงานในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ และต่อปี เป็นเวลาที่ชั่วโมง ฝ่ายนายจ้างก็ต้องการให้มีเวลาทำงานมาก และฝ่ายลูกจ้างก็ต้องการเวลาทำงานน้อย ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนวันทำงานในระหว่างสัปดาห์ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ในทางปฏิบัติก็คือ ให้ทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน และหยุด 2 วัน ในบางแห่งให้ทำงาน 5 วันครึ่ง โดยหยุดวันครึ่ง ซึ่งคนงานมักไม่ชอบ เพราะเวลาอีกครึ่งวันหลังจากที่ทำงานไม่มีประโยชน์สำหรับการพักผ่อนมากนัก ถึงจะทำงานเต็มวันหรือครึ่งวันก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายไม่ต่างกันเท่าไร

ส่วนปัญหาเกี่ยวกับวันหยุดระหว่างปี โดยได้รับค่าจ้างมี 2 ลักษณะ คือ วันสำคัญระหว่างปี ที่นอกเหนือจากวันหยุดประจำสัปดาห์ ซึ่งจะต้องกำหนดล่วงหน้า เพราะหากทำงานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง และมีปัญหาการขาดงานก่อนหรือหลังวันหยุด และวันหยุดพักผ่อนประจำปี ซึ่งมีปัญหาในแง่ของจำนวนวันที่ให้หยุดในหนึ่งปีกับช่วงเวลาที่ให้หยุดด้วย

2. ปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าตอบแทนมี 2 กรณี ดังนี้

1.1.1 ความมั่นคงในการทำงาน ตามปกติทั้งนายจ้างและลูกจ้างอยากจะให้งานที่ทำมีความมั่นคง เนื่องจากก่อให้เกิดผลดีแก่ทั้งสองฝ่าย ผลกระทบต่อความมั่นคงของงานที่ทำนี้เกิดจากสาเหตุ 3 ประการ คือ

- 1.เกิดจากองค์การเอง
- 2.เกิดจากการแข่งขันระหว่างองค์การด้วยกัน
- 3.เกิดจากกฎบังคับของรัฐบาล

1.1.2 ความแน่นอนในอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยทั่วไปในเรื่องความมั่นคงแน่นอนของอัตราค่าตอบแทนที่ได้รับย่อมจะคิดจากความมั่นคงในงานที่ทำ แม้กระนั้นทางฝ่ายบริหารก็พยายามที่จะทำให้อัตราค่าตอบแทนแน่นอนมี 2 วิธี คือ

- 1.กำหนดขั้นสูงสุดของเงินเดือน
- 2.ให้หลักประกันจำนวนค่าจ้างและระยะเวลาที่ทำงาน

สรุปได้ว่า ปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนมี 3 กรณี ดังนี้

- 1.อัตราค่าตอบแทนที่เป็นธรรม
- 2.วิธีกำหนดมาตรฐานงาน
- 3.เวลาในการทำงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับค่าตอบแทน

นักวิชาการได้ศึกษาค่าตอบแทนในรูปของเงินกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานไว้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

Herzberg (ธงชัย สันติวงษ์, 2537 : 149) ค่าตอบแทนที่เป็นเงินนั้นเป็นปัจจัยที่มีลักษณะเป็นเรื่องธรรมดาหรือเป็นปัจจัยที่มุ่งใจเพื่อความจำเป็นธรรมดา (hygiene factor) นั่นคือจะมีได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมและถ้าหากสามารถเอาเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนนี้มาโยงเข้าโดยตรงกับผลงานแล้วก็มักจะมีโอกาสมีอิทธิพลเป็นตัวกระตุ้นได้เสมอ

Maslow (ธงชัย สันติวงษ์, 2537 : 152) ทฤษฎีว่าด้วย ความต้องการนั้น ถ้าเอามาสัมพันธ์กับเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนแล้วก็จะมีข้อสรุปว่า การจ่ายค่าตอบแทนสามารถตอบสนองความต้องการหลาย ๆ อย่าง ทั้งในด้านร่างกาย ความมั่นคงและการมีฐานะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีของ

McClelland, Atkinson และ Korman Consistency Theory ที่จะช่วยตอบคำถามให้ทราบว่า ระบบการจ่ายค่าตอบแทนนั้นจะสามารถกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ดังตารางเปรียบเทียบ ต่อไปนี้

ทฤษฎี	คำตอบ
1. Behaviorism นักทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมและการปรับตัวทางพฤติกรรม	1. มีผลโดยตรงต่อการจูงใจ
2. Herzberg two-factor theory motivatorshygiene	2. ก) ใช้จูงใจได้ถ้าหากการจ่ายนั้นสามารถโยงกับผลงานโดยตรงแล้ว เงินจะเป็นตัวจูงใจ หรือกระตุ้นที่สำคัญ
3. Maslow hierarchy of need	3. ก) จะเป็นตัวจูงใจได้ถ้าหากกรณีซึ่งความต้องการทางด้านร่างกาย ความมั่นคงหรือการมีฐานะเป็นความต้องการที่มีอยู่อย่างมาก ข) จะไม่ใช่ถ้าหากความต้องการที่มีมากนั้นเป็นความต้องการสังคมหรือความต้องการทางความนึกคิด
4. McClelland, Atkinson needs theory	4. ก) จะเป็นตัวจูงใจได้ถ้าหากการจ่ายค่าตอบแทนนั้นมีความหมายในลักษณะที่เป็นสื่อที่สำคัญที่สามารถวัดความสำเร็จ ข) จะไม่ใช่ตัวจูงใจถ้าหากความต้องการทางด้านสังคมมีอยู่มาก
5. Korman consistency theory	5. ก) จะเป็นตัวจูงใจที่สำคัญถ้าหากความเข้าใจในตน(self-concept) ประกอบด้วยเงินเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้วัดความสำเร็จ ข) จะไม่ใช่ตัวจูงใจถ้าหากไม่เป็นตามกรณีดังกล่าว
6. Equity theory ทฤษฎีว่าด้วยความยุติธรรม	6. ก) จะเป็นตัวจูงใจที่สำคัญถ้าหากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นเรื่องที่มีการถือว่าความเป็นธรรมเป็นเรื่องสำคัญ ข) จะไม่ใช่เป็นตัวจูงใจที่สำคัญถ้าหากการจ่ายค่าตอบแทนเป็นที่เข้าใจและถือกันว่าไม่เกี่ยวข้องกับความเป็นธรรมหรืออยุติธรรม

ทฤษฎี	คำตอบ
7. expectancy theories	7. ก) จะเป็นตัวจูงใจที่สำคัญถ้าหากการจ่ายหรือสิ่งที่จัดหาหรือซื้อมาเป็นสิ่งที่มีความต้องการมากที่สุดและรวมถึงกรณีที่ถ้าหากการจ่ายนี้สามารถโยงถึงผลงานและตัวพนักงานมีความเชื่อว่าเขาควรจะได้รับรางวัลเพิ่มขึ้นสำหรับผลงานที่เพิ่มขึ้น (expectancy) ข) จะไม่ใช่ตัวจูงใจที่สำคัญถ้าหากเงื่อนไขสภาพการณ์ทั้ง 2 กรณีดังกล่าวมิได้ประสบผลสำเร็จ

ตาราง 1 ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่กล่าวถึงถือว่า การจ่ายค่าตอบแทนมีผลต่อการปฏิบัติงานที่มีและเกิดประสิทธิผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องที่นำมาพิจารณา เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การจ่ายค่าตอบแทนกับความพึงพอใจของพนักงานจะพบว่าเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ก็เพราะว่าจากการวิจัยได้มีการสรุปโดย Nash และ Carroll ซึ่งชี้ให้เห็นว่าถ้าความพึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายมีอยู่ในระดับต่ำมากแล้วความพึงพอใจเกี่ยวกับงานก็จะต่ำลงด้วย ซึ่งจะมีผลทำให้การขาดงานและการลาออกมีอัตราสูง ซึ่งเป็นการเสียต้นทุนเป็นอย่างมาก ทฤษฎีสองทฤษฎีที่มุ่งพยายามจะอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานหรือไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการจ่ายนั้น ก็คือ

ทฤษฎีที่หนึ่ง Equity theory ทฤษฎีว่าด้วยหลักของความเป็นธรรม หรือหลักความยุติธรรม ซึ่งสรุปได้ง่าย ๆ ว่าระบบการจ่ายที่เป็นที่พึงพอใจจะมีอยู่ได้ก็ต่อเมื่อพนักงานได้รับการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานอยู่เสมอ และหลักนี้ใช้ได้โดยทั่วไปกับพนักงานทุกคน ซึ่งถ้าหากสามารถ เปรียบเทียบได้อย่างเป็นธรรมแล้ว ในกรณีดังกล่าว พฤติกรรมก็จะไปในทางที่ดี แต่ถ้าหากมีความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้น พนักงานก็จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น การลดผลผลิต เป็นต้น ถ้าหากพฤติกรรมไม่อาจจะเปลี่ยนได้ ทักษะของเขา ก็จะเป็นไปในทางที่ความพึงพอใจจะมีน้อยลง และในที่สุดก็จะถอนตัวด้วยการลาออกหรือขาดงาน ซึ่งเรื่องนี้ได้มีการพิสูจน์ให้ทราบโดยแน่ชัดว่าการจ่ายเพื่อผลงานนั้น ย่อมเป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงานได้ คือให้ผลงานที่ดีแก่ผู้บริหารได้และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ด้วย

แนวความคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

ได้มีนักวิชาการให้คำจำกัดความและความหมายของ “สวัสดิการ” ไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการหรือองค์การธุรกิจจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญหรือกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลต่อปัญหาทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

วิจิตร ระวิวงศ์ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นโดยนายจ้าง หรือรัฐบาล หรือสหภาพแรงงาน ที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้าง คนงานในกิจการอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การขนส่ง และบริการ ซึ่งเป็นการประกอบธุรกิจที่ไม่ใช่ภาคเกษตรกรรม สามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งทางกายและทางใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตโดยไม่ยังประโยชน์แก่ตัวลูกจ้างเท่านั้นแต่รวมถึงครอบครัวด้วย

เพ็ญศรี วายวานนท์ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เงินหรือผลประโยชน์ที่คนทำงานได้รับเพิ่มเติมจากค่าตอบแทนหลักและค่าตอบแทนเพิ่ม ซึ่งมีจำแนกอย่างกว้างเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ค่าตอบแทนสำหรับเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เงินช่วยเหลือคุ้มครองภัยพิบัติของคนทำงาน และบริการที่จัดให้คนทำงานเพื่อความสะดวกในการครองชีพ

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยอาจเรียกรวม ๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือน และค่าจ้างประจำซึ่งจ่ายให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ให้มีกำลังใจ กำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

สุวิทย์ ยิ่งวรพันธ์ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการแรงงานว่า หมายถึงภาวะของการมีสุขภาพดี หรือเป็นสภาวะที่นายจ้างจัดให้เพื่อความสะดวกสบาย หรือการกินดีอยู่ดีของลูกจ้าง สวัสดิการแรงงานจึงถือเป็นภาระทางศีลธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสหภาพแรงงาน รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการบริหารงานบุคคลด้วย สวัสดิการยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่คนงานในฐานะเป็นผู้รับ เป็นประโยชน์แก่นายจ้างในฐานะที่เป็นมูลเหตุจูงใจ ทำให้ผลผลิตดีขึ้น และเป็นประโยชน์ในด้านการแก้ไขปัญหาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแรงงาน

Sherman ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า เป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษ และรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน บางครั้งบริการสวัสดิการอาจจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นได้ไม่ชัด แต่จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะได้รับความ

พอใจในสิ่งที่ตนต้องการ แต่ไม่สามารถหาในสิ่งที่ต้องการได้ด้วยเงินเดือน หรือค่าจ้างประจำนั้น และที่สำคัญคือ บริการสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเพิ่มขวัญที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน บริการสวัสดิการที่คิโนั้นถือว่าเป็นสิ่งตอบแทนที่ต้องเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น

Beach ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า คือ ประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นไปในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การออกจากงานอย่างกะทันหัน ไม่ว่าจะเป็นการให้ออกหรือลาออก การพ้นจากงานเมื่อเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินแล้วยังอาจจะเป็นการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ ก็ได้ เช่น การให้ลาพักผ่อนได้โดยได้รับเงินตามสมควร และการจัดสภาพแวดล้อมทั้งในและรอบ ๆ ที่ทำงานให้สะดวกสบายที่สุด

จากความหมายของสวัสดิการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลหมายถึง ผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้พนักงานนอกเหนือจากค่าจ้าง ทั้งนี้เพื่อเป็นค่าตอบแทนเสริม การจัดสวัสดิการจะมีจุดประสงค์เพื่อจูงใจ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อให้พนักงานทำงานกับองค์กรต่อไปนาน ๆ

หลักในการจัดสวัสดิการ

หลักในการจัดสวัสดิการ ได้ให้แนวทางสรุปได้ ดังนี้

1. การให้บริการสวัสดิการใด ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงาน ควรจะตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน
2. บริการสวัสดิการต้องเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ที่สามารถจะเลือกใช้บริการใดก็ได้ตามความต้องการภายในขอบเขตแห่งสิทธิของตน
3. การให้บริการสวัสดิการควรมีแบบอย่างเดียวกันและเสมอภาคกันทุกคน ไม่เลือกว่าผู้รับบริการจะอยู่ในฐานะใด ตำแหน่งใด
4. การจัดบริการสวัสดิการ ต้องคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพคือ ลงทุนน้อยที่สุด สิ้นเปลืองเวลาน้อยที่สุด แต่ได้ผลประโยชน์มากที่สุด
5. การจัดบริการสวัสดิการที่คิโนั้น ต้องเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจ มีความคิดที่จะทำงานให้เกิดผลแก่ตนเองและความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน
6. การจัดบริการสวัสดิการควรจัดอย่างสม่ำเสมอ มีกำหนดเวลาแน่นอน

นอกจากนี้ในการจัดการบริการสวัสดิการขององค์กรใด ๆ ก็ตาม (กุลธนะ ธนพงศธร, 2529, น. 303-304)

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ สวัสดิการที่จะจัดตั้งให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดตั้งแก่กลุ่มโดยเฉพาะเท่านั้น
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำตามความพึงพอใจขององค์การเท่านั้น
3. หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร กล่าวคือ จะต้องตอบสนองตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความคิดเห็นขององค์การ
4. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ จะต้องให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การอย่างเสมอหน้าเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ
5. หลักความประหยัด กล่าวคือ องค์การต้องคำนึงถึงความสามารถทางการเงินที่จะจ่ายได้ และจะต้องมีลักษณะเป็นการเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรในการช่วยตัวเองต่อไปในอนาคต
6. หลักสะดวกในการปฏิบัติ กล่าวคือ จะต้องสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้โดยง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระยุ่งยากให้แก่บุคลากรที่จะได้รับสวัสดิการ เช่น กำหนดเงื่อนไขให้ผู้ที่จะขอรับสวัสดิการจะต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือออกเงินสมทบส่วนหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

วัตถุประสงค์หรือความคาดหวังถึงผลที่จะได้รับตอบแทนจากการจัดสวัสดิการโดยทั่วไปแล้ว สามารถจำแนกวัตถุประสงค์ขององค์การต่อการจัดสวัสดิการได้ออย่างน้อยประการ

1. เพื่อเสริมสร้างและเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยเกื้อกูลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. เพื่อเป็นการบำรุงรักษาบุคลากรให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์การต่อไป ในขณะเดียวกันสวัสดิการที่องค์การหนึ่ง ๆ จัด จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ หันมาสนใจและสมัครเข้ามาทำงานอยู่กับองค์การต่อไป
3. เพื่อเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือความอนุเคราะห์แก่บุคลากรขององค์การ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน การให้สวัสดิการถือว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม นอกจากนี้ถือว่าเป็นการรักษาผลประโยชน์ขององค์การในแง่ที่ป้องกันมิให้องค์การได้รับความกระทบกระเทือนจากการที่บุคลากรขององค์การประสบปัญหา หรือภาวะกังวลใจจนมิอาจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ
4. เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างองค์การกับบุคลากรขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งในเรื่องผลประโยชน์ที่ได้รับแบ่งปันไม่เท่าเทียมกัน การจัดบริการสวัสดิการเป็นการช่วยทำให้สัมพันธภาพระหว่างสองฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น

5. เพื่อช่วยทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพราะเมื่อบุคลากรขององค์กรได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอแล้วย่อมเกิดศรัทธา ความจงรักภักดีต่อองค์กร จะมีความเต็มใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ เป็นผลทำให้องค์กรนั้นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประเภทของสวัสดิการ

แบ่งประเภทสวัสดิการได้เป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. สวัสดิการที่กฎหมายระบุไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน (Legal Requirement) หมายถึง สวัสดิการที่รัฐบังคับให้นายจ้างจัดให้กับลูกจ้างทุกคนในองค์กร ถ้านายจ้างไม่ทำจะมีความผิดข้อกำหนดต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดขึ้นเป็นหน้าที่ของนายจ้างจะต้องจัดให้มีเป็นมาตรฐานต่ำสุดของสังคมที่จะต้องจัดให้คนงาน เช่น นายจ้างต้องจัดน้ำดื่มที่สะอาดและถูกสุขอนามัยไว้ให้ลูกจ้าง จัดหาห้องน้ำและสวมอันต้องตามสุขลักษณะ และมีปริมาณที่เพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. สวัสดิการทางเศรษฐกิจ (Economic Welfare) เป็นสวัสดิการประเภทที่มีได้บังคับไว้ให้นายจ้างมีอิสระที่จะให้หรือไม่ให้ก็ได้ ถ้านายจ้างให้สวัสดิการประเภทนี้มักมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการหาคนดีมาทำงานด้วย และเป็นเครื่องจูงใจคนที่ทำงานอยู่ในองค์กร สวัสดิการประเภทนี้ได้แก่ การบำเหน็จรางวัลในการทำงาน การแบ่งปันผลกำไร การสร้างความก้าวหน้าให้แก่คนงาน

3. สวัสดิการสังคม ซึ่งเป็นสวัสดิการที่คำนวณเป็นเงินได้น้อยกว่าประเภทอื่น ๆ สวัสดิการประเภทนี้มักจะแสดงออกในรูปการจัดการงานบุคคลที่ดี การจัดกิจกรรมด้านบันเทิง กีฬา การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้การกู้ยืม การฝึกอบรมและการให้คำปรึกษาแก่คนงาน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการและผู้ศึกษาได้แบ่งประเภทของสวัสดิการไว้อีก ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่เจ็บป่วยในขณะที่เป็นพนักงาน โดยช่วยเหลือในด้านค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลในระดับหนึ่งหรือออกค่าใช้จ่ายให้ทั้งหมด ทั้งนี้อาจครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนของพนักงานในด้านค่าใช้จ่ายดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานในลักษณะการจัดให้มีการตรวจร่างกายประจำปีขึ้น การจัดห้องพยาบาลประจำองค์กร จัดพยาบาลหรือแพทย์มาให้บริการการรักษา เป็นต้น

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยให้พนักงานมีความมั่นคงในชีวิตของพนักงานและครอบครัวของพนักงาน เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน เพื่อเป็นการออมเงินให้พนักงานในระยะยาวเมื่อพนักงานพ้นจากงานการจัดทำประกันชีวิตพนักงาน เพื่อช่วยเหลือครอบครัวของพนักงาน เป็นหลักประกันความมั่นคง

ให้แก่พนักงาน รวมถึงการช่วยเหลือความเป็นอยู่ของพนักงานเมื่อพนักงานประสบภัยพิบัติ อาทิ ไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม จนทำให้พนักงานเดือดร้อน องค์กรก็จะเข้ามาดูแลพนักงานในยามเดือดร้อน

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อการช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงาน ที่มีผลกระทบต่อภาวะการครองชีพของพนักงาน เช่น การจัดสวัสดิการ เงินช่วยเหลือในลักษณะต่าง ๆ อาทิ เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินช่วยเหลืองานศพพนักงานและครอบครัวพนักงาน เงินช่วยเหลือค่าน้ำมันรถ การจัดสวัสดิการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น เป็นลักษณะการช่วยทางด้านมนุษยธรรม เมื่อพนักงานเดือดร้อน

4. สวัสดิการประเภทใจคือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการจูงใจให้พนักงานมาร่วมทำงานกับองค์กร และการสร้างกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยองค์กรจะจัดให้ในรูปของเงิน หรือ วัตถุตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจะจูงใจพนักงานด้วยการให้เงินโบนัส (Bonus) แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งมีทั้งการกำหนดเงินโบนัสขั้นต่ำว่าจะให้เท่าไรตามเงื่อนไขที่กำหนดเป็นปี ๆ ไป หรือการให้รถประจำตำแหน่งแก่พนักงานเมื่อมีการเลื่อนตำแหน่ง จนถึงระดับที่กำหนดไว้ เป็นต้น

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับพนักงาน เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้พนักงานได้มีการพักผ่อน คลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งทางกายและจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดห้องอาหารของพนักงาน การจัดห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย การจัดให้มีชมรมกีฬาและสันทนาการต่าง ๆ เป็นต้น สวัสดิการประเภทนี้ ควรให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนกำหนดตามความต้องการของพนักงานเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดกิจกรรมของสวัสดิการประเภทนั้น ๆ

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้แก่พนักงาน การออกแบบห้องทำงานหรือสถานที่ทำงานให้มีความสะดวก สะอาด และถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์การทำงานที่พร้อม มีบรรยากาศทำงานที่ดี สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตดี และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลผลิตรวมเพิ่มขึ้น

ความสำคัญและประโยชน์ของสวัสดิการ

ในการบริหารงานบุคคล สวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงานนั้น ถือว่ามีความสำคัญพอกับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง เนื่องจากทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กับชีวิต ความเป็นอยู่ของลูกจ้าง และมีส่วนสัมพันธ์ต่อต้นทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย

สวัสดิการที่องค์กรจัดให้จึงเป็นสิ่งที่มึผลต่อการบริหารงานบุคคล ในด้านการช่วยรักษา กำลังคนไว้กับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะมีความรู้สึกว่าหน่วยงานให้การ ดูแล เอาใจใส่ในส่วนของการองค์กร การจัดสวัสดิการนับเป็นการลงทุนอย่างมากขององค์กร เพราะ เป็นต้นทุนที่นายจ้างต้องจ่ายให้กับพนักงาน นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนปกติ การจัด สวัสดิการที่ดีจึงควรพิจารณาถึงประโยชน์ที่ทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้างจะได้รับประโยชน์ที่เกิดจาก การจัดสวัสดิการ สามารถพิจารณาเป็นประเด็นได้ ดังนี้ (จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี, 2540, น. 13-14)

ประโยชน์ต่อองค์กร

1. สามารถทำให้การสรรหาคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมงาน ได้สัมฤทธิ์ผลมากขึ้น
2. ช่วยลดต้นทุนการจ้างงานและการฝึกอบรม
3. เป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร
4. ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานด้วยความภาคภูมิใจและอยู่กับองค์กรนานที่สุด
5. ช่วยลดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ ให้น้อยลง
6. ช่วยให้มี ความเข้าใจระหว่างกัน ในทางเสริมสร้างการร่วมมือจากพนักงาน
7. ช่วยเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง
8. ช่วยเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง
9. ช่วยลดอิทธิพลขององค์กรลูกจ้างและการแทรกแซงของรัฐ
10. เป็นการประชาสัมพันธ์ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

ประโยชน์ต่อพนักงาน

1. ช่วยให้พนักงานเข้าใจนโยบายและจุดประสงค์ขององค์กรมากขึ้น
2. ช่วยให้ฝ่ายองค์กรและพนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในการร่วมมือกันทำงาน
3. ช่วยให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น
4. ช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
5. ช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน และทำให้มีรายได้สูงขึ้น
6. ช่วยให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าทางหน้าที่การงานของตน
7. ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้รับการดูแลและมีสภาพความเป็นอยู่ดีขึ้น
8. ช่วยยกมาตรฐานการครองชีพของพนักงานให้สูงขึ้น
9. ช่วยให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมของตนมากขึ้น
10. ช่วยให้พนักงานได้เข้าใจถึงสิทธิในสวัสดิการที่ตนจะได้รับจากที่องค์กรกำหนด

(สมพงษ์ เกษมสิน, 2526 : 198-204)

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

อานวยชัย ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดีโดยการดูแลเอาใจใส่และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่ได้รับประโยชน์ มีคุณค่ามาก โดยมีหลักการพื้นฐาน คือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ การลงทุนในการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆอย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับ การเลื่อนคนในให้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือเป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่า ความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

ความจงรักภักดีเสียสละและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้น เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพอใจในเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร และความรู้สึกที่มีต่อสถานภาพและชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงความรู้สึกว่าที่ทำงานนั้นมีเกียรติและมีความมั่นคงสูง ดังเช่น ผลการวิจัยของ บัญชา นิ้มประเสริฐ ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ อาจเป็นเพราะความรู้สึกว่าการทำงานในระบบราชการมีความมั่นคง และเป็นงานที่มีเกียรติ ถึงแม้จะเป็นงานที่ได้รับเงินเดือนน้อยกว่าการทำงานในหน่วยงานเอกชนเอกชน แต่การรับราชการก็มีผลระยะยาว เพราะเมื่อเกษียณอายุราชการแล้ว จะมีเงินบำเหน็จบำนาญพอที่จะเลี้ยงชีพได้ตลอดชีวิต ถึงแม้จะมีปัญหาและอุปสรรคในด้านการปรับเปลี่ยน ระบบบริหารจากระบบราชการไปสู่ระบบองค์กรอิสระก็ตาม

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร สิทธิโชค วรรณสันติ (สิทธิโชค วรรณสันติ, 2530 : 52) ได้กล่าวถึง การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังตามสิ่งที่เขาต้องการ คนในองค์กรนั้นจึงจะเกิดความจงรักภักดีแก่องค์กรตามมา โดยได้รวมกลุ่มความต้องการที่สำคัญๆของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งเป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควร ในอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่นๆ นอกเหนือไปจากการทำงาน

3. คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดี และสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อยๆ

องค์ของพนักงานสาจากแนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยกำหนดจุดมุ่งหมายและตั้งสมมติฐาน ตลอดจนนำไปใช้ออกแบบสอบถาม กรอบแนวคิดอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อยุติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิทัลจีเอสเอ็ม (GSM-Global System for Mobile Communication) ได้ก่อตั้งขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2529 ภายใต้การดำเนินธุรกิจให้เช่าและบริการคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2533 องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ได้มอบสัมปทานให้กับบริษัทเป็นผู้ติดตั้งและให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิทัล จีเอสเอ็มในประเทศไทยเป็นเวลา 20 ปี ในระยะแรกบริษัทได้เริ่มดำเนินการติดตั้งเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่เซลลูลาร์ 900 เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯและ ปริมณฑลเป็นพื้นที่แรก หลังจากนั้นได้ขยายเครือข่ายให้กว้างไกล และรวดเร็วที่สุดในประเทศไทย

พ.ศ. 2537 บริษัทฯขยายเครือข่ายในส่วนของ ชุมสายรวมทั้งสิ้น 17 ชุมสาย สถานีฐานรวมทั้งสิ้น 587 สถานีทั่วประเทศ และเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 ที่มีผู้ใช้บริการมากถึงกว่า 4 แสนราย นับเป็นอันดับสอง รองจากประเทศสวีเดน นอกจากนี้ยังได้เริ่มให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบดิจิทัลจีเอสเอ็ม ซึ่งเป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบมาตรฐานสากลที่กว่า 90 ประเทศให้การยอมรับและใช้งาน

พ.ศ. 2538 บริษัทฯยังคงพัฒนาและขยายเครือข่ายทั้ง 2 ระบบต่อไป เพื่อเพิ่มพื้นที่บริการให้มากที่สุด นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังได้พัฒนาบริการเสริมอื่นๆควบคู่ไปด้วย เช่น บริการข้ามแดนอัตโนมัติด้วยบริการนี้ผู้ใช้บริการสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มเครื่องเดิม ไปใช้ในต่างประเทศที่มีข้อตกลงร่วมกันได้ โดยเปิดให้บริการกับประเทศฮ่องกงเป็นประเทศแรก

พ.ศ. 2539 บริษัทฯได้ลงนามในสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานกับองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดยได้เพิ่มอายุสัมปทานจาก 20 ปี เป็น 25 ปี

- พ.ศ. 2540** บริษัทฯ ได้ดำเนินการขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จนมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมครบ 76 จังหวัด โดยระบบเซลลูลาร์ 900 มีชุมสาย 29 ชุมสาย สถานีฐานจำนวน 1,131 สถานีฐาน และดิจิทัลจีเอสเอ็ม มีชุมสาย 13 ชุมสาย และสถานีฐานจำนวน 977 สถานีฐาน ด้วยระยะเวลาเพียง 7 ปี ความพยายามของบริษัทในการพัฒนาและขยายเครือข่ายทำให้ทั้งจำนวนชุมสายและสถานีฐานของทั้ง 2 ระบบเพิ่มทวีคูณขึ้น จนอาจกล่าวได้ว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิทัลจีเอสเอ็มเป็นระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการเติบโตในด้านศักยภาพการให้บริการสูงสุดในประเทศ
- พ.ศ. 2541** บริษัทดำเนินนโยบายมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจ แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการเซลลูลาร์ 900 และดิจิทัล จีเอสเอ็มด้วยการเปิดศูนย์บริการ Priority Call Center เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร การแก้ไขปัญหาและการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แก่ลูกค้า ทางโทรศัพท์ ทั้งในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และภูมิภาคต่างๆ ประกอบกับการนำเอาเทคโนโลยีมาปรับปรุงและเสริมประสิทธิภาพด้านบริการไม่ว่าจะเป็นระบบ Cubics ที่ ทดแทนระบบการจัดเก็บเงินแบบเก่ารวมทั้งงานคอมพิวเตอร์ทุกระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเงิน เช่น ในส่วน ของ Back Office, Service Center, Call Center, Fraud Management และ SIS เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในคุณภาพการใช้งานและงานบริการได้อย่างแน่นอนควบคู่กันไปกับการพัฒนาเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศโดยมีสถานีฐาน เพิ่มถึง 2,600 สถานีฐานซึ่งแบ่งเป็นสถานีฐานของระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิทัลจีเอสเอ็ม ระบบละ 50% พร้อมทั้งได้เพิ่มการ ให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติในประเทศต่างๆ ทำให้บริษัทเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนผู้ใช้บริการมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศไทย
- พ.ศ. 2542** ในเดือนมกราคม เอไอเอส ได้จับมือกับบริษัท สิงคโปร์ เทเลคอม ในการร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพัฒนา บริการแก่ลูกค้า และ เป็นการนำจุดแข็งของทั้งสองฝ่ายมารวมกัน ทั้งในด้านเทคโนโลยี วิศวกรรม การบริหารเครือข่ายที่ซับซ้อน เงินทุน และประสบการณ์ ในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างมาตรฐานงานบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้มาก และมีประสิทธิภาพตรง ตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุดดังนั้นลูกค้าของบริษัทจึงมั่นใจ ได้ว่าการบริการของ เอไอเอสจะอยู่บนมาตรฐานของความเป็นมืออาชีพระดับสากลอย่างแท้จริง

- พ.ศ. 2543** เอไอเอส พัฒนาเครือข่ายครอบคลุม 795 อำเภอทั่วประเทศ และเริ่มเข้าสู่ยุคการให้บริการด้าน Non-voice Application โดยเปิดให้บริการ moblieLIFE ใช้เทคโนโลยี Sim Tool Kit เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถทำธุรกรรมหลากหลายรูปแบบผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างง่ายดายและปลอดภัย เดือนธันวาคม เอไอเอสได้พัฒนาบริการ mobileLIFE ไปอีกขั้น โดยนำเทคโนโลยี Wireless Application Potocal มาใช้ในชื่อบริการ moblieLIFE Internet ที่สามารถเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างไร้ข้อจำกัด
- พ.ศ. 2544** เอไอเอสเปิดตัวแคมเปญ “Care for Excellence” ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพงานบริการที่เป็นเลิศในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านเครือข่าย, การบริการ, เทคโนโลยี และบุคลากร และตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio Service) ซึ่งสามารถรับส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง สามารถ Connect ทั่วโลกอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา
- พ.ศ. 2545** เอไอเอส พัฒนาล้ำหน้าไปอีกขั้นหนึ่งเพื่อที่สุดของเทคโนโลยี ซึ่งพร้อมรองรับบริการ 3G โซลัสศักยภาพก้าวแรกด้วยมาตรฐานใหม่ของเครือข่าย เพื่อชีวิตเหนือระดับยิ่งกว่ากับ Advanced in Building Network พร้อมเปิดตัว Logo ใหม่จาก GSM2Watts สู่ GSM Advance ภายใต้ Concept “Innovation Brand” และพัฒนาระบบปฏิบัติการด้านบริการครั้งยิ่งใหญ่ ด้วยโครงการ C-Care เพิ่มความสามารถและความหลากหลายในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้า ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ง่าย และตรงใจมากยิ่งขึ้นในทุกด้าน โดยสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทั้งปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร้ขีดจำกัด เดือนสิงหาคม เปิดให้บริการ Multimedia Message หรือ MMS ด้วยแนวคิด “พูดพร้อมภาพ ครบทุกความรู้สึก” ซึ่งเป็นบริการที่สามารถเติมสีสันแห่งการสื่อสารให้แก่ทุก Life Style

วิสัยทัศน์ (Vision)

“Dynamic leader in providing & marketing services from wireless communications network in markets we choose to serve”

“AIS เป็นผู้นำแบบ Dynamic ที่มีความพร้อมในการสร้างและ Market บริการใหม่ๆ จากเครือข่ายโทรคมนาคมไร้สายที่มีคุณภาพเหนือระดับ”

พันธกิจ (Mission)

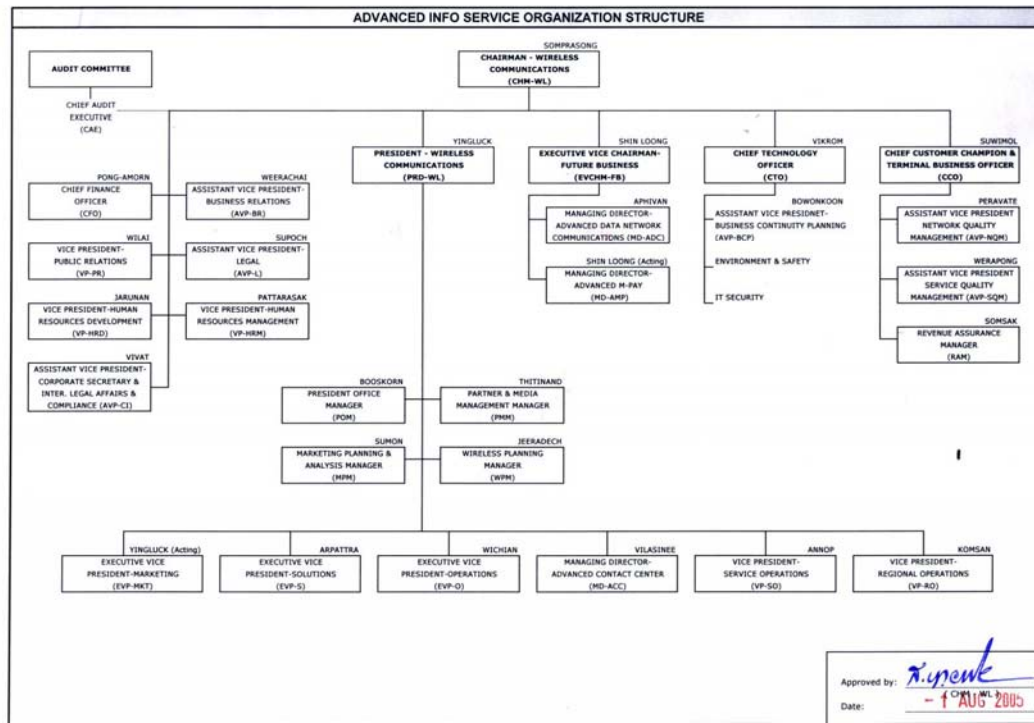
AIS มีปณิธานในการให้บริการโทรคมนาคมไร้สายที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าโดยตระหนักว่า การสื่อสารเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

- เราจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลและชุมชนสะดวกขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและจะพัฒนาสังคมโทรคมนาคมไร้สายให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง
- เราจะสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้าด้วยบริการที่มีคุณภาพ โดยคุณภาพจะถูกปลูกฝังอยู่ในวิธีการทำงานของพวกเราทุกคน
- เราจะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีเอกลักษณ์แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นๆ และเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า
- เรามุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองสังคมที่เราอาศัยอยู่
- เรามีเป้าหมายที่จะครองส่วนแบ่งตลาดไม่น้อยกว่า 50% ตลอดปี 2548 และจะรักษาความเป็นผู้นำตลาดที่มีรายได้และผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี
- เราจะดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่ค้าของเราและขณะเดียวกัน เราจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแก่พนักงานของเราอย่างดียิ่ง

ปณิธาน

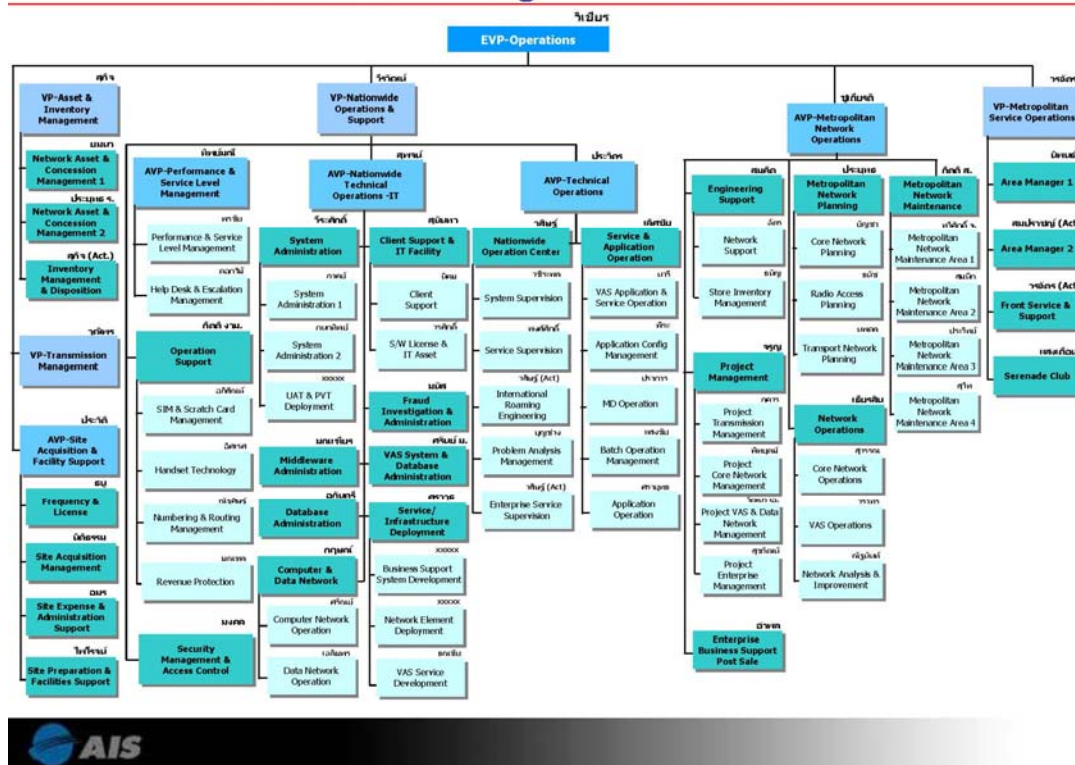
AIS มีปณิธานในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าโดยตระหนักว่า การสื่อสารเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เราจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลและชุมชนสะดวกขึ้นด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และจะพัฒนาสังคมโทรคมนาคมไร้สายให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึง เราจะมอบบริการที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ลูกค้า ทั้งนี้ "บริการที่มีคุณภาพ" จะถูก ปลูกฝังอยู่ในวิธีการทำงานของพวกเราทุกคน เราจะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีเอกลักษณ์แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น ๆ โดยเรามีเป้าหมายที่จะครองส่วนแบ่งตลาดกว่า 50% ถึงปี 2548 เราจะรักษาความเป็นผู้นำตลาดที่มีรายได้และผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนั้น ส่วนหนึ่งในปณิธานของเรายังมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือเพื่อตอบสนองสังคมที่เราอาศัยอยู่อีกด้วย ประการสุดท้าย เรา จะดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ถือหุ้นรวมทั้งคู่ค้าของเรา และขณะเดียวกัน เราจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแก่พนักงานของเรา อย่างดียิ่ง

ภาพประกอบ 4 ภาพแสดงแผนผังโครงสร้างองค์กร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



ภาพประกอบ 5 ภาพแสดงแผนผังโครงสร้างสาขางานปฏิบัติการ(OPERATIONS) บริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (2547)

OPERATIONS Organization Structure



ค่าตอบแทนและสวัสดิการของบริษัท

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดที่จะนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จ บริษัทจึงได้จัดค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ไว้เพื่อเป็นหลักประกันในการดำเนินชีวิต ซึ่งพนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับตามที่บริษัทกำหนด

ค่าตอบแทนที่บริษัทจัดให้พนักงาน ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าล่วงเวลา และเงินโบนัส สำหรับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้พนักงานมีดังต่อไปนี้

1.การรักษาพยาบาล

บริษัทมีนโยบายดูแลพนักงานให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลของพนักงานเมื่อเจ็บป่วยตามความเหมาะสม ดังนี้

1. เมื่อพนักงานเจ็บป่วย สามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ที่

1.1 ห้องพยาบาลของบริษัท

1.2 สถานพยาบาลภายนอกที่บริษัทกำหนด โดยบริษัทจะให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ตาม

เงื่อนไขที่กำหนด

1.3 สถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมที่พนักงานเลือกโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

บริษัทสงวนสิทธิ์ที่จะให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน ซึ่งสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากบริษัท / องค์กร หรือหน่วยงานภายนอก อื่นๆ อยู่แล้ว โดยจะพิจารณาให้ความช่วยเหลือเฉพาะส่วนที่พนักงานเบิกไม่ได้เท่านั้น ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามระเบียบและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ด้วย

บริษัทจะให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลเพียงวันสิ้นสุดสภาพความเป็นพนักงานเท่านั้น

หลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลภายนอก

1. พนักงานผู้มีสิทธิ

พนักงานประจำ และพนักงานทดลองงานที่อยู่ในระหว่างทดลองปฏิบัติงานกับบริษัท

2. สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

2.1 สถานพยาบาลของทางราชการ

บริษัทจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้เต็มจำนวนตามที่จ่ายจริง (แต่ไม่เกินวงเงินที่กำหนดในข้อ 3)

2.2 โรงพยาบาลเอกชนที่บริษัทกำหนด

บริษัทจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้เช่นเดียวกับสถานพยาบาลในข้อ 2.1 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 พนักงานต้องมาพบแพทย์ หรือพยาบาลที่ห้องพยาบาลของบริษัท เพื่อรับการวินิจฉัยอาการเบื้องต้นก่อน หากเห็นสมควรแพทย์ พยาบาลจะออกบันทึกให้ฝ่ายบุคคลรับทราบหรือออกไปส่งตัวให้พนักงานต่อไป

2.2.2 การไปเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่บริษัทกำหนดให้พนักงาน จะใช้ใบส่งตัวหรือไม่ก็ได้

- กรณีไม่ใช้ใบส่งตัว และห้องพยาบาลได้ออกบันทึกแจ้งให้ฝ่ายบุคคลทราบแล้ว

พนักงานสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลที่สำรองจ่ายไปก่อนได้เต็ม จำนวนตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินวงเงินที่กำหนดใน ข้อ 3 - กรณีใช้ใบส่งตัว โรงพยาบาลจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายโดยตรงกับบริษัท ทั้งนี้ ไม่เกินวงเงินที่กำหนดในข้อ 3

2.2.3 การไปเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนที่บริษัทกำหนดให้ โดยที่แพทย์/พยาบาลของบริษัท ยังไม่ได้วินิจฉัยอาการเบื้องต้นก่อน และไม่มีใบส่งตัว บริษัทจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ร้อยละ 70 ของค่าใช้จ่ายจริงในการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ ไม่เกินวงเงินที่กำหนดในข้อ 3

2.3 โรงพยาบาลเอกชนอื่นๆ และคลินิกเอกชนทั่วไป บริษัทจะจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ร้อยละ 70 ของค่าใช้จ่ายจริงในการรักษาพยาบาล ทั้งนี้ไม่เกินวงเงินที่กำหนดในข้อ 3

2.4 กรณีฉุกเฉิน/เร่งด่วน หรืออาจเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิต

พนักงานสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทุกแห่งตามข้อ 2.1 - 2.3 โดยเบิกได้เต็มจำนวนตามที่จ่ายจริงทุกสถานพยาบาล ทั้งนี้ไม่เกินวงเงินที่กำหนด ในข้อ 3

3. วงเงินค่ารักษาพยาบาล

กำหนดวงเงินสำหรับการรักษาพยาบาลทั้งกรณีคนไข้ในและคนไข้นอก ต่อการเจ็บป่วยแต่ละครั้งในรอบปีปฏิทิน ตามระดับพนักงาน และประเภทค่าใช้จ่ายตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินวงเงินที่กำหนด ในตารางค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ประเภท /ระดับ พนักงาน	คนไข้ใน			คนไข้นอก	
	ค่ารักษาพยาบาล (บาท/ครั้ง)			ค่ารักษาพยาบาล (บาท)	
	1. ค่าห้อง + อาหาร ต่อวัน (ไม่เกิน 45 วัน/ปี)	2. ค่าบำบัด โรค	3. ค่าผ่าตัด	รวม/ปี (ข้อ 2 + ข้อ3)	
				ต่อครั้ง	รวม/ปี
MS/PS/ES (PG 8 - 15)	1,700	25,000	30,000		10,000
OS (PG 6-7)	1,400	25,000	30,000	1000	8,000
OS (PG 2-5 รวม SG)	1,200	25,000	30,000		5,000

ตาราง 2 ตารางค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

3.1 ค่าห้องและค่าอาหาร : ครั้งละไม่เกินอัตราที่กำหนดให้และรวมทั้งปีเบิกจ่ายได้ไม่เกิน 45 วัน

3.2 ค่าบำบัดโรค : ครั้งละไม่เกินอัตราที่กำหนดให้

3.3 ค่าผ่าตัด : ครั้งละไม่เกินอัตราที่กำหนดให้

3.4 สำหรับค่าบำบัดโรคและค่าผ่าตัด รวมทั้งปีเบิกจ่ายได้ไม่เกินวงเงินที่กำหนดให้

3.5 การนับครั้งเพื่อสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลนั้น หากมีค่ารักษาพยาบาลซึ่งเกิดจากโรคหรือสาเหตุแห่งโรคเดียวกันเกิดขึ้นหลายครั้ง ค่ารักษาพยาบาลครั้งล่าสุดที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเบิกจ่ายครั้งสุดท้ายมาแล้วเกินกว่า 30 วัน ให้ถือเป็นค่ารักษาพยาบาลครั้งใหม่ ซึ่งจะไม่นำมารวมกับค่ารักษาพยาบาลเดิมอีก

3.6 กรณีผ่าตัดเล็ก หรือกรณีเจ็บป่วย และต้องพักรักษาตัวโดยอยู่ในความดูแลของแพทย์อย่างใกล้ชิด แต่ไม่ได้เป็นคนไข้ใน และมีค่าใช้จ่ายต่างๆ เหมือนคนไข้ใน เช่น ค่าเตียง, ค่าห้องผ่าตัด, ค่าอุปกรณ์ในการผ่าตัด, ค่าน้ำเกลือ เป็นต้น อนุโลมให้เบิกค่าใช้จ่ายจากวงเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีคนไข้ใน

3.7 กรณีพนักงานเจ็บป่วยและไปรักษาพยาบาลเป็นคนไข้นอก และมีค่าใช้จ่ายในการตรวจวินิจฉัย โดยใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือพิเศษที่มีวิทยากร และค่าใช้จ่ายสูง อนุโลมให้เบิกค่าใช้จ่ายจากวงเงินค่ารักษาพยาบาลกรณีคนไข้ใน มีผล 1 พฤษภาคม 2542

4. ความหมายของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

4.1 สถานพยาบาล หมายถึง

1. โรงพยาบาล / สถานิอนามัยของรัฐ, ของรัฐวิสาหกิจ, ของกรุงเทพมหานคร หรือของสภากาชาดไทย

2. โรงพยาบาลเอกชนหรือคลินิกแพทย์แผนปัจจุบัน ที่ปฏิบัติการถูกต้องตามกฎหมาย

4.2 ค่าห้องและค่าอาหาร หมายถึง ค่าห้องพักรักษาตัวและค่าอาหารในแต่ละวันรวมกัน

4.3 ค่าบำบัดโรค หมายถึง

1. ค่ายา ค่าตกแต่งบาดแผล
2. ค่าเอ็กซเรย์ และค่าตรวจสอบในห้องทดลอง
3. ค่าโลหิต และพลาสมา ค่าบริการเกี่ยวกับโลหิต และการถ่ายโลหิต
4. ค่าปรึกษาแพทย์
5. ค่าออกซิเจน
6. ค่าห้องฉุกเฉิน
7. ค่าฉายรังสี
8. ค่ากายภาพบำบัด และค่าอาชีวบำบัด
9. ค่าวัตถุพิเศษที่นำมาใช้ในร่างกายตามวิธีผ่าตัดตามกระดูก และวัตถุอื่นๆ ที่นำมาใช้ในร่างกาย เพื่อช่วยผู้ป่วยในการรักษาชีวิต
10. ค่าเครื่องช่วยการเดินของหัวใจ
11. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามที่บริษัทเห็นสมควร

4.4 ค่าผ่าตัด หมายถึง

1. ค่าธรรมเนียมผ่าตัด, ค่าวิสัญญีแพทย์
2. ค่าห้องผ่าตัด อุปกรณ์การผ่าตัด และวัสดุทางการแพทย์ที่ใช้ในห้องผ่าตัด
3. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผ่าตัด เช่น ห้องพักฟื้นหลังผ่าตัด ค่ายาสลบและ
บริการวางยาสลบ

5. โรค/การบาดเจ็บ หรือค่ารักษาพยาบาลที่บริษัทจะไม่ให้ความช่วยเหลือ
บริษัทจะไม่ให้การรักษาพยาบาล หรือช่วยเหลือจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้สำหรับกรณี ดังต่อไปนี้

- 5.1 โรคเรื้อรังที่เป็นมาก่อนเข้าทำงาน
- 5.2 โรคติดเชื้อเฉียบพลันให้โทษอย่างร้ายแรง โรคที่เกิดจากการติดเชื้อเฉียบพลันให้โทษ โรคพิษสุราเรื้อรังหรือการบาดเจ็บจากการมีเมามา หรือคึกคะนอง ขาดความซื่อสัตย์ของพนักงาน หรือผู้ที่พนักงานมีวามสัมพันธ์อยู่
- 5.3 การบริการเกี่ยวกับการตั้งครรภ์ การคลอดบุตร การแท้งบุตร การทำหมัน หรือความยุ่งยากจากสาเหตุดังกล่าว
- 5.4 การตรวจสายตาประกอบแว่นหรือคอนแทคเลนส์ โรคหูที่จะต้องใช้เครื่องเสียงในกรณีที่หูพิการสลับกรรมทดแต่งเพื่อความสวยงาม เว้นแต่ ความจำเป็นเนื่องจากอุบัติเหตุ ตามที่บริษัทพิจารณาเห็นสมควร
- 5.5 การบาดเจ็บอันเกิดจากการประกอบการทุจริต หรือกระทำผิดกฎหมาย
- 5.6 การบาดเจ็บอันเนื่องจากสงคราม กบฏ จลาจล หรือนัดหยุดงาน
- 5.7 อุบัติเหตุจากการประลองความเร็ว หรือการเข้าร่วมในกิจกรรมใด ๆ ที่อาจเสี่ยงอันตราย ซึ่งไม่เกี่ยวเนื่องกับกิจกรรมบริษัท
- 5.8 การทำร้ายร่างกายตัวเองโดยเจตนา หรือพยายามกระทำเช่นนั้น
- 5.9 การตรวจสุขภาพที่นอกเหนือจากบริษัทจัดให้
- 5.10 การได้รับบาดเจ็บ หรือประโยชน์ที่พนักงานนั้นมีสิทธิได้รับประโยชน์ตามกฎหมายแรงงาน หรือการได้รับเงินชดเชย และค่ารักษาพยาบาลจากบุคคลอื่นแล้ว เว้นแต่กรณีที่มิได้รับเต็มจำนวน บริษัทจะจ่ายเฉพาะส่วนที่ขาดให้ตามสิทธิที่พึงได้รับตามระเบียบนี้

- 5.11 โรคเกี่ยวกับฟัน/เหงือกทุกชนิด รวมทั้งการตกแต่งหรือเพื่อความสวยงาม เช่น การจัดฟัน อุปกรณ์ฟันปลอม เหงือกอักเสบ เป็นต้น ยกเว้นกรณีที่เกิดเนื่องมาจากการทำงานให้บริษัท
- 5.12 โรคบุรุษ และโรคสตรี
- 5.13 ค่าจ้างพยาบาลพิเศษ ไม่ว่ากรณีใดๆ
- 5.14 อวัยวะเทียม และอุปกรณ์เครื่องช่วยในการรักษาพยาบาลนอกสถานพยาบาล เช่น รถเข็น, ไม้ค้ำยัน ฯลฯ
- 5.15 รถพยาบาล ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ที่อาจเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิตได้
- 5.16 กรณีอื่นๆ ตามที่บริษัทจะพิจารณาตามความเหมาะสม เช่น การรักษาพยาบาล หรือศัลยกรรมตกแต่งเพื่อความสวยงาม สิว, ฝ้า ฯลฯ เป็นต้น

2.การตรวจสอบสุขภาพ

เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. ปกติบริษัทกำหนดและดำเนินการตรวจสอบสุขภาพประจำปีให้พนักงาน ปีละ 1 ครั้ง
2. สำหรับแผนการตรวจสอบสุขภาพ บริษัทจะพิจารณากำหนดตามความเหมาะสม ประกอบกับลักษณะงาน และสภาพการทำงาน

3.การประกันชีวิต-อุบัติเหตุ

เพื่อให้พนักงานได้มีหลักประกันสำหรับตัวพนักงาน และครอบครัวในอนาคตซึ่งจะทำให้พนักงานมีความมั่นใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

1. ผู้มีสิทธิ

- 1.1 พนักงานที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ
- 1.2 พนักงานที่ปฏิบัติงานเสี่ยงภัย เช่น พนักงานขับรถยนต์, พนักงานขับรถจักรยานยนต์รับ-ส่งเอกสาร และพนักงานช่างเทคนิคติดตั้งนอกสถานที่ เป็นต้น บริษัทจะทำประกันให้ตั้งแต่วันแรกที่เริ่มงาน

2. วงเงินประกัน

- 2.1 วงเงินประกันชีวิตจากการเสียชีวิตทุกสาเหตุ และวงเงินประกันชีวิตที่มี สาเหตุจากอุบัติเหตุกำหนดไว้ ดังนี้

ตาราง 3 ตารางวงเงินประกันชีวิตและวงเงินประกันอุบัติเหตุ

ประเภท/ วงเงินประกัน	ระดับพนักงาน	
	ชีวิต (บาท)	อุบัติเหตุ* (บาท)

ES (PG 13-15)	2,000,000	2,000,000
MS/PS (PG 12)	500,000	500,000
MS/PS (PG 8-11)	200,000	400,000
OS (PG 2-7) รวม SG	100,000	300,000
* กรณีเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ จะได้รับวงเงินประกันชีวิตด้วย		

Personal Grade(PG) หมายถึง ระดับของพนักงานในองค์กร โดยเรียงลำดับจากน้อยไปมาก

2.2 พนักงานที่ต้องปฏิบัติงานเสี่ยงภัย ให้ได้วงเงินประกันเป็น 1.5 เท่าของตารางกำหนดในข้อ 2.1

2.3 พนักงานที่ต้องทำงานประจำอยู่ต่างประเทศ ให้ได้รับวงเงินประกันเป็น 2 เท่าของตารางกำหนดในข้อ 2.1

2.4 ประกันการทุพพลภาพ จากการสูญเสียอวัยวะ หรือไม่สูญเสียอวัยวะแต่ทำให้ทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง และถาวร ให้เป็นไปตามสัดส่วนวงเงินประกันอุบัติเหตุอื่นๆ ที่ระบุในสัญญากรมธรรม์

2.5 สำหรับรายละเอียดข้อยกเว้นที่จะไม่ได้รับวงเงินประกันชีวิต/อุบัติเหตุ ให้เป็นไปตามกรมธรรม์ที่บริษัทรับประกันระบุไว้

3. ค่าเบี้ยประกัน บริษัทจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าเบี้ยประกันทั้งหมดของพนักงาน

4. ผู้รับประกัน

4.1 ผู้ที่พนักงานระบุชื่อเป็นลายลักษณ์อักษรต่อบริษัทหรือกับบริษัทรับประกัน

4.2 กรณีพนักงานไม่ได้ระบุผู้รับประกัน ให้มอบแก่ทายาทโดยธรรมของพนักงานตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกรณีที่ได้รับประกันตามที่ระบุไว้ มิได้มีชีวิตอยู่ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญากรมธรรม์ประกันชีวิต - อุบัติเหตุหมู่

4.การให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอันตราย/เจ็บป่วย เนื่องจากการปฏิบัติงาน

เพื่อช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอันตราย / เจ็บป่วย / เสียชีวิตหรือทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้บริษัท โดยเป็นส่วนที่เพิ่มเติมจากกองทุนเงินทดแทน และสวัสดิการปกติของบริษัท

1. ผู้มีสิทธิ :

พนักงานประจำ และพนักงานที่อยู่ระหว่างทดลองงานของบริษัท

2. หลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือ :

การประสบอันตราย / เจ็บป่วย หมายถึง การประสบอันตราย / เจ็บป่วย / เสียชีวิต หรือ ทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง จนไม่สามารถปฏิบัติงานตามปกติได้ ซึ่งมีสาเหตุจากการปฏิบัติงานให้บริษัท ทั้งนี้บริษัทจะถือปฏิบัติตามคำวินิจฉัย และข้อกำหนดต่างๆ ของกองทุนเงินทดแทนเป็นหลัก ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ บริษัทจะให้การช่วยเหลือแก่พนักงานที่ประสบอันตราย / เจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงานให้บริษัท โดยเป็นส่วนที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือจากกองทุนเงินทดแทน และสวัสดิการปกติโดยทั่วไปของบริษัท ดังนี้

2.1 ค่ารักษาพยาบาล บริษัทจะให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล นอกเหนือจากกองทุนเงินทดแทน และสวัสดิการ รักษาพยาบาลปกติของบริษัท ดังนี้

2.1.1 ให้เบิกจากกองทุนเงินทดแทน ตามวงเงินที่กฎหมายกำหนด

2.1.2 ส่วนที่เกินจากข้อ 2.1.1 บริษัทจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลทั้งหมด กรณีสถานพยาบาลของทางราชการและโรงพยาบาลเอกชน โดยโรงพยาบาลเอกชนให้เบิกค่าห้อง ค่าอาหารได้ไม่เกินอัตราค่าห้อง ค่าอาหาร ตามระเบียบสวัสดิการการรักษาพยาบาลปกติของบริษัท

2.2 เสียชีวิต หรือทุพพลภาพโดยสิ้นเชิง

2.2.1 บริษัทจะให้ความช่วยเหลือเป็นเงิน 6 เท่าของเงินเดือนเดือนสุดท้ายที่ได้รับ แต่ไม่น้อยกว่า 50,000 บาท และ ไม่เกิน 400,000 บาท

2.2.2 กรณีพนักงานเสียชีวิตบริษัทจะมอบเงินช่วยเหลือให้แก่ผู้มีสิทธิได้รับตามที่กฎหมายกองทุนเงินทดแทน ระบุไว้

5.กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ และเป็นหลักประกันแก่สมาชิกและครอบครัว เมื่อสมาชิกออกจากงาน ลาออกจากกองทุน ได้รับความสามารถ หรือถึงแก่กรรม

1. หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสะสมฯ และเงินสมทบฯ

1. พนักงานประจำที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทจะหักเงินเดือนเพื่อนำส่งผู้จัดการกองทุนฯ เป็นเงินสะสมในส่วน of พนักงานทุกครั้งที่มีการจ่ายเงินเดือนและบริษัทจะจ่ายเงินสมทบตามอายุงานของพนักงาน ตามอัตราที่กำหนด ดังนี้

ตาราง 4 ตารางการจ่ายเงินสะสมและเงินสมทบของบริษัท

อายุงานพนักงาน	อัตราเงินสะสม ของพนักงาน		อัตราเงินสมทบ ของบริษัท
	ต่ำสุด (%)	สูงสุด (%)	(%)
ตั้งแต่บรรจุ - ครบ 3 ปี	3	3	3
มากกว่า 3 ปี - ครบ 5 ปี	3	4	4
มากกว่า 5 ปี - ครบ 8 ปี	3	5	5
มากกว่า 8 ปี ขึ้นไป	3	7	7

- พนักงานสามารถเลือกอัตราเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในส่วนของพนักงานได้ตามช่วงที่กำหนดในตารางข้อ 1 โดยขั้นต่ำสุดคือ 3% และสูงสุดคือ 7% ตามอายุงานของพนักงาน ซึ่งต้องไม่เกินอัตราเงินสมทบของบริษัท
- พนักงานที่สมัครใจเลือกอัตราเงินสะสมเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพแล้ว จะเปลี่ยนแปลงลดลงไม่ได้

2. การจ่ายผลประโยชน์

เมื่อพนักงานพ้นสภาพ หรือลาออกจากการเป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานจะได้รับเงินสะสมของพนักงาน และเงินสมทบของบริษัท ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- เงินที่พนักงานจ่ายสะสม พนักงานจะได้รับเงินที่พนักงานจ่ายสะสมเต็มจำนวน รวมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิที่เกิดจากเงินสะสมของพนักงาน
- เงินสมทบของบริษัท พนักงานจะได้รับเงินสมทบของบริษัทรวมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิของเงินสมทบตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ตาราง 5 ตารางเงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ

อายุงานของพนักงาน	เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ (ร้อยละ)
น้อยกว่า 1 ปี	-
ตั้งแต่ 1 ปี-ไม่ถึง 2 ปี	20
ตั้งแต่ 2 ปี-ไม่ถึง 3 ปี	40
ตั้งแต่ 3 ปี-ไม่ถึง 4 ปี	60
ตั้งแต่ 4 ปี-ไม่ถึง 5 ปี	80
ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป	100

3. พนักงานจะไม่ได้รับเงินสมทบของบริษัท รวมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิของเงินสมทบหากพนักงานพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานด้วยสาเหตุ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาแก่บริษัท
- 3.2 จงใจทำให้บริษัทได้รับความเสียหาย
- 3.3 ประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้บริษัทได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง
- 3.4 ผ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน หรือระเบียบ หรือคำสั่งของบริษัทอื่น ชอบด้วยกฎหมาย และเป็นกรรม และบริษัทได้ตัดเตือนเป็นหนังสือแล้ว ซึ่งหนังสือเตือนนั้นต้องมีผลบังคับไม่เกินหนึ่งปี นับแต่วันที่พนักงานได้กระทำความผิด เว้นแต่กรณีร้ายแรง บริษัทไม่จำเป็นต้องตัดเตือน
- 3.5 ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันทำงานติดต่อกัน ไม่ว่าจะมิวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีเหตุอันสมควร
- 3.6 ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก ยกเว้น ความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

4. การลาออกจากการเป็นสมาชิก

พนักงานที่ลาออกจากการเป็นสมาชิกกองทุนโดยมิได้ออกจากงาน จะสมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนอีกไม่ได้

5. การสิ้นสุดสมาชิก

ลาออกจากงาน

- 5.2 ลาออกจากกองทุน โดยมิได้ลาออกจากงาน
- 5.3 สิ้นสุดการทำงานด้วยเหตุอื่นใด
- 5.4 ไร้ความสามารถ หรือวิกลจริตโดยที่ได้รับคำรับรองของแพทย์ที่บริษัทเลือก
- 5.5 เสียชีวิต
- 5.6 ครบเกษียณอายุจากการทำงานกับบริษัท
- 5.7 บริษัท และพนักงานของบริษัทนั้น ประสงค์ที่จะถอนตัวออกจากกองทุน โดยแจ้งให้คณะกรรมการกองทุนทราบ เป็นลายลักษณ์อักษร
- 5.8 กองทุนเล็ก

6. ผู้รับสิทธิประโยชน์

พนักงานมีสิทธิระบุผู้รับสิทธิประโยชน์ภายใต้กองทุนนี้ กรณีที่พนักงานถึงแก่กรรมโดยมิได้ระบุผู้รับสิทธิประโยชน์ไว้ หรือระบุไว้แต่ผู้นั้นถึงแก่กรรมก่อน หรือถึงแก่กรรมพร้อมกันให้จ่ายผลประโยชน์จากกองทุนให้บุคคลตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ในข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

6.เงินช่วยเหลือสมรส

เพื่อร่วมแสดงความยินดี และเป็นของขวัญให้กับพนักงานที่สมรส

1. พนักงานประจำที่สมรสครั้งแรกโดยถูกต้องตามกฎหมาย
2. รายละ 4,000 บาท
3. ระยะเวลาการขอเบิกเงินช่วยเหลือ ภายใน 60 วัน นับจากวันที่จดทะเบียนสมรส

7.เงินช่วยเหลืองานศพ

เพื่อช่วยเหลือการจัดงานฌาปนกิจศพ และการเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมเมื่อพนักงานหรือสมาชิกของครอบครัวพนักงานเสียชีวิต

ผู้มีสิทธิ : พนักงานประจำ และพนักงานที่อยู่ระหว่างทดลองงานของบริษัท

หลักเกณฑ์การจ่าย :

1. บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือการจัดงานฌาปนกิจศพ กรณีพนักงาน หรือครอบครัวของพนักงานเสียชีวิต ดังนี้
 - พนักงาน งานละ 5,000 บาท
 - บิดา, มารดาที่ถูกต้องตามกฎหมายของพนักงาน งานละ 3,000 บาท
 - คู่สมรส, บุตรที่ถูกต้องตามกฎหมายของพนักงาน งานละ 5,000 บาท
2. บริษัทจะจ่ายเงินช่วยเหลือการเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรม กรณีพนักงานหรือบิดา, มารดา, คู่สมรส, บุตรของพนักงานเสียชีวิต ดังนี้
 - พนักงาน งานละ 5,000 บาท
 - บิดา,มารดา,คู่สมรส,บุตรที่ถูกต้องตามกฎหมาย งานละ 3,000 บาท
3. บริษัทจัดพวงหรีดเพื่อเคารพศพตามความเหมาะสม

8.เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานประสบภัยพิบัติ

เพื่อช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นให้กับพนักงานที่ประสบภัยพิบัติ ซึ่งเกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันทีนอกเหนือวิสัยที่จะป้องกันได้ วงเงินไม่เกิน 20,000 บาท โดยพิจารณาจากความเดือดร้อน และความเสียหายต่อที่พักอาศัยของพนักงานเป็นรายๆ ไป

9.ค่าซื้อของเยี่ยมผู้ป่วย

เพื่อแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อของเยี่ยมผู้ป่วย และเสริมสร้างขวัญ/กำลังใจสำหรับพนักงานที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล อันจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน/ผู้บังคับบัญชา/บริษัท ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการจ่าย ดังนี้

9.1 ให้ฝ่ายบุคคลของบริษัทเป็นผู้เบิกจ่ายเงินค่าซื้อของเยี่ยมผู้ป่วยตามจ่ายจริงแต่ไม่เกิน 800 บาท ต่อการเจ็บป่วย 1 ครั้ง

9.2 ค่าของเยี่ยมผู้ป่วยนี้ให้เบิกจ่ายตามที่เกิดขึ้นจริง และต้องเป็นการซื้อของเยี่ยมไปเยี่ยมพนักงานที่โรงพยาบาล หรือที่บ้านพนักงานกรณีพักรักษาตัวอยู่ที่บ้านเท่านั้น

10.สวัสดิการด้านเงินกู้

10.1 โครงการสินเชื่อเพื่อพนักงาน จากบริษัท Capital OK

10.2 โครงการเงินกู้ จากธนาคารไทยทนุ

10.3 ธนชาติ Smart Cash

10.4 โครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย จากธนาคารอาคารสงเคราะห์

ข้อเสนอดอกเบี้ยต่ำสุดคงที่ 3 % กู้สูงสุด 100 % ซื้อที่ดินพร้อมบ้านหรือห้องชุด 1 ถัดก่อนจองซ่อมแซม ต่อเติมอาคาร กู้เพิ่ม และชำระหนี้ที่อยู่อาศัย

11.สวัสดิการพนักงานเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

เพื่อเป็นสวัสดิการให้พนักงานของบริษัทในสังกัดสายธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย ได้ซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ และ SIM Card เป็นของตนเองเพื่อใช้ในกิจธุระส่วนตัวได้ในราคาพิเศษ (Staff Price) รวมทั้งได้สิทธิพิเศษในรายการส่งเสริมการขาย (Promotion) บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการพิจารณา ดังนี้

11.1 ผู้มีสิทธิ ได้แก่ พนักงานกลุ่มอื่นๆ ที่ผ่านการทดลองงานและได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว

11.2 มีสภาพการเป็นพนักงานอยู่ ณ วันที่รับสินค้าหรือวันที่ยื่นขอใช้สิทธิพิเศษในรายการส่งเสริมการขาย (Promotion)

11.3 พนักงานที่กำลังจะพ้นสภาพการเป็นพนักงานไม่ว่าด้วยสาเหตุใดก็ตาม โดยมีระยะเวลาการเป็นพนักงานเหลืออยู่ไม่เกิน 30 วัน ไม่สามารถใช้สิทธิตามแนวปฏิบัตินี้ได้

11.4 พนักงานสามารถใช้สิทธิซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ SIM Card ได้ตลอดเวลาที่ยังเป็นพนักงานของกลุ่มอื่นๆ โดยซื้อได้ปีละ 1 เครื่อง หรือ 1 หมายเลข และจดทะเบียนในนามของพนักงานเท่านั้น (สำหรับระบบ GSM Advance และ GSM1800) ทั้งนี้ ระยะเวลาการใช้สิทธิให้ถือตามรอบปีปฏิทิน *

11.5 บริษัทจะเป็นผู้กำหนดราคาจำหน่ายเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละรุ่น, SIM Card รวมทั้งสิทธิพิเศษในรายการส่งเสริมการขาย (Promotion) โดยจะประกาศให้พนักงานทราบเป็นคราว ๆ ไป

11.6 การยื่นขอใช้สิทธิ ให้ยื่นเรื่องผ่านสำนักทรัพยากรบุคคลเพื่อตรวจสอบยืนยันการเป็นพนักงานและการใช้สิทธิ และลงบันทึกก่อนการใช้สิทธิทุกครั้ง

12.สวัสดิการด้านอื่นๆ

12.1 บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ

12.2 สมัครงบบริการข้ามแดนอัตโนมัติฟรีสำหรับพนักงาน

12.3 บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ

12.4 สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ ได้แก่

- ❖ สิทธิพิเศษจากยางรถ MICHELIN
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม Central Kata Resort ภูเก็ต
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม A-ONE
- ❖ สิทธิพิเศษจากผลิตภัณฑ์ Carboroxx และ ผลิตภัณฑ์ Body Contour Cream
- ❖ สิทธิพิเศษจาก Car World Club
- ❖ โรงแรม Best Western Villa Cabana พัทยา
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรมฝั๋ง-หวาน รีสอร์ท แอนด์ สปา กาญจนบุรี
- ❖ สิทธิพิเศษที่ โรงแรม PAVILION RIM KWAI RESORT KANCHANABURI
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม ทวิน โลตัส นครศรีธรรมราช
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม Twin Lotus Resort & Spa
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม The Tide Resort
- ❖ ส่วนลดพิเศษจากร้าน Harvest Moon Pub & Restaurant
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรมมัลดีฟส์ บีช รีสอร์ท
- ❖ ส่วนลดพิเศษจาก อมฤตา (ชอยอารีย์)
- ❖ แพ้คเกอถ่ายภาพแต่งงาน ราคาพิเศษสำหรับพนักงาน
- ❖ สิทธิพิเศษ และ ส่วนลดที่ HARD ROCK HOTEL PATTAYA
- ❖ สิทธิพิเศษสำหรับพนักงานในการสมัครสมาชิก Fitness ราคาพิเศษที่ SQUEEZE ,พหลโยธิน

เพลส

- ❖ สิทธิพิเศษส่วนลดจาก โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล สำหรับญาติพนักงาน
- ❖ สิทธิพิเศษที่เกาะกูดคาบาน่ารีสอร์ท
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม Mercure,ศรีราชา
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม City Hotel ,ศรีราชา
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม Ocean Marina ,พัทยา
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรม The Tide Resort

- ❖ สิทธิพิเศษสำหรับพนักงานในการสมัครสมาชิก Fitness World
- ❖ สิทธิพิเศษเครื่องโรงแรมจุลดิศ เขาใหญ่
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทรัล
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรมในเครือคานารี แอนด์ เบย์ กรุ๊ป ศรีราชา
- ❖ สิทธิพิเศษที่โรงแรมรามายณะ เกาะช้าง รีสอร์ท

ผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระประภา กัลยานสูตร (2518 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ปัญหาและความต้องการในด้านสวัสดิการของครูโรงเรียนประชาบาลในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร” สรุปได้ว่า ครูมีความคิดเห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับอยู่ขณะนี้ยังไม่ดีพอ และมีปัญหาในเรื่องบ้านพักมาก ในด้านการครองชีพครูต้องการให้จัดหางานพิเศษให้ทำ และสวัสดิการที่ควรจัดเพิ่มเติม คือ บริการซื้อบ้านพร้อมที่ดินในราคาถูก

จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสวัสดิการกลุ่มบริษัท ชินวัตร” สรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคาดหวังกับสวัสดิการของกลุ่มบริษัท ชินวัตร ในระดับสูง แต่สวัสดิการที่ได้รับจริง ยังไม่เป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน นอกจากนั้น กลุ่มบริษัท ชินวัตร จึงควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คมสันต์ วัฒนบารมี(2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยศึกษา ปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ รายได้ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย สถานภาพในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านสวัสดิการ เพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนดกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้ทราบถึงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สำนักงานใหญ่ ที่มีเพียงปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบและรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ณัฐยา จิตราพิเนตร(2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย โดยศึกษาจากปัจจัยที่กำหนด 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท และปัจจัยที่ใช้วัดขวัญกำลังใจในการทำงาน 10 ด้าน ประกอบด้วยปัจจัยด้านความพึงพอใจของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัย และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่นและนับถือในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสถานภาพการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนดกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และเพื่อทราบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ไม่ส่งผลทำให้ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่ใช้วัดขวัญกำลังใจทั้ง 10 ด้าน มีเพียง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า และด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคคลอื่นไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สุรพล ปธานวนิช (2524 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน” สรุปได้ว่า ธรรมชาติของมนุษย์นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลำดับขั้น คือ ระดับกาย ระดับจิต และระดับปัญญา ดังนั้นการพัฒนามาให้เป็นไปด้วยดี จึงต้องเป็นการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการแต่ละลำดับขั้นด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้านต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร(Population)

พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการถึงผู้จัดการแผนก จำนวนทั้งสิ้น 1,268 คน (ที่มา : สำนักทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) : 1 ก.ค.2549)

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ให้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% จะมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5% หรือคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย e : แทน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

N : ขนาดของประชากร

n : จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1268}{1 + (1268 \times 0.05^2)} \\ &= 304 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงประชากรอย่างทั่วถึง ได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างไว้ 96 คน รวมกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage sampling) โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สุ่มเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกสำนักบริหารงาน ในสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก สายงานปฏิบัติการเป็นหัวใจในการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมไร้สายในปัจจุบัน

2. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional stratified sampling) โดยแบ่งจำนวนสำนักบริหารงาน ในสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้ สำนักบริหารงาน ดังนี้

1. EVP-Operations Officers	จำนวน	3 คน
2. Security Management & Access Control	จำนวน	462 คน
3. Vendor Performance Management	จำนวน	48 คน
4. Interregion & Interconnection Management	จำนวน	50 คน
5. Transmission & Network Asset Management	จำนวน	150 คน
6. Site Acquisition & Facility Support	จำนวน	60 คน
7. Product Development	จำนวน	45 คน
8. Nationwide Operations and Support	จำนวน	<u>450</u> คน
		<u>1,268</u> คน

จากจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง นำมาคำนวณหาอัตราส่วนจากจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละบริษัท เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัทโดยได้สัดส่วน ดังนี้

1. EVP-Operations Officers (3x400)/1,268	จำนวน	1 คน
2. Security Management & Access Control (462x400)/1,268	จำนวน	146 คน
3. Vendor Performance Management (48x400)/1,268	จำนวน	15 คน
4. Interregion & Interconnection Management (50x400)/1,268	จำนวน	16 คน
5. Transmission & Network Asset Management (150x400)/1,268	จำนวน	47 คน
6. Site Acquisition & Facility Support (60x400)/1,268	จำนวน	19 คน
7. Product Development (45x400)/1,268	จำนวน	14 คน
8. Metropolitan Service Operations (450x400)/1,268	จำนวน	<u>142</u> คน
		<u>400</u> คน

3.การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยใช้ความสะดวก และแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) ซึ่งมีลักษณะเป็น checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Close-end Questions) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ระยะเวลาการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของของสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้สเกลคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีคำถาม 2 ข้อ ได้แก่

1. เงินเดือน
2. เงินโบนัสประจำปี

ด้านที่ 2 ด้านค่ารักษาพยาบาล

1. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก
2. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน
3. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม

ด้านที่ 3 ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้

1. เงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะที่ปฏิบัติงาน
2. เงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม
3. สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ

ด้านที่ 4 สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. ราคาอุปกรณ์เสริม

3. โปรโมชันสำหรับพนักงาน
ด้านที่ 5 สวัสดิการด้านอื่นๆ

1. บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ
2. บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ
3. สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ

โดยแต่ละคำถามได้แบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมิน แยกเป็นระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้จริง ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	คะแนน
คาดหวังมากที่สุด	ระดับคะแนน 5 คะแนน
คาดหวังมาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน
คาดหวังปานกลาง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
คาดหวังน้อย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
คาดหวังน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1 คะแนน
ระดับการรับรู้จริง	คะแนน
ได้รับจริงมากที่สุด	ระดับคะแนน 5 คะแนน
ได้รับจริงมาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน
ได้รับจริงปานกลาง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
ได้รับจริงน้อย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
ได้รับจริงน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1 คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับด้วยการหาช่วงของอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงความกว้างระหว่างชั้นตามหลักการค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2542 : 82) ดังนี้

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

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังของพนักงานกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง คาดหวังต่อเงินเดือนและสวัสดิการน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง คาดหวังต่อเงินเดือนและสวัสดิการน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง คาดหวังต่อเงินเดือนและสวัสดิการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง คาดหวังต่อเงินเดือนและสวัสดิการมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง คาดหวังต่อเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุด

และ เกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้ของพนักงานกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง รับรู้ต่อเงินเดือนและสวัสดิการน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง รับรู้ต่อเงินเดือนและสวัสดิการน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง รับรู้ต่อเงินเดือนและสวัสดิการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง รับรู้ต่อเงินเดือนและสวัสดิการมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง รับรู้ต่อเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุด

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการประยุกต์จากการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามัน.

เซทแฮล์ม และเบอร์รี ดังนี้

คะแนนความคาดหวัง > คะแนนการรับรู้ = พนักงานไม่พึงพอใจ

คะแนนความคาดหวัง = คะแนนการรับรู้ = พนักงานไม่พอใจ

คะแนนความคาดหวัง < คะแนนการรับรู้ = พนักงานประทับใจ

หรือ

คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น + หมายถึง บริษัทมีเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นที่ประทับใจแก่พนักงาน

คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น 0 หมายถึง บริษัทมีเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน

คะแนนการรับรู้ - คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็น - หมายถึง บริษัทมีเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นที่ไม่พอใจแก่พนักงาน.

ส่วนที่ 3 คำถามความจงรักภักดีที่มีให้ต่อองค์กร ของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (Close-Ended Response Question) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่

ข้อที่ 2 ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ข้อที่ 3 เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริง

ขององค์กร

ข้อที่ 4 ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น

ข้อที่ 5 ท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ

โดยแต่ละคำถามได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดระดับคะแนนออกเป็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วย	ระดับคะแนน 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน 1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 - 11)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนข้างต้น มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) มากที่สุด

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ศึกษาจากตำรา วารสาร เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลทฤษฎีจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงต่อค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความจงรักภักดีที่มีให้ต่อองค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้ชัดเจนก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึง

ระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ ปรินิพนธ์ สารนิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารงานวิจัย ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดการทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค (Cronbach หรือ Crobach's Alpha Coefficient) ของ Cronbach แล้วนำข้อมูลจากในแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11 และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจะเป็นการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เปอร์เซนต์ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA (f-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีให้อ่องค์กร ที่แตกต่างกัน

4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของพนักงาน กับระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test)

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage of frequency) เป็นการเปรียบเทียบสัดส่วนของข้อมูล โดยใช้สูตร

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

โดยที่ P แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
f แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2541 : 36)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$n\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละหน่วยยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ตรวจสอบแบบคุณภาพของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of Test) โดยใช้วิธีค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546 : 45)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่า t-test เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 165.)

กรณีความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	X_1, X_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_p^2	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	S_1, S_2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

กรณีความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

และใช้ Degree of freedom เป็น

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	X_1, X_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1, S_2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไปโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance) หรือ ค่า Brown-Forsythe(B) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ประเภทธุรกรรม) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 249)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่	df_1	=	$p - 1$
	df_2	=	$n - p$
เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม($k-1$) , ภายในกลุ่ม ($n-k$)
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	p	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในระดับความสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548 : 244)

$$LSD = \frac{t_1 - \alpha}{2} \sqrt{\frac{n-k}{n_i} \cdot 2MSE}$$

โดยที่

$$n_i = n_j$$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดย ค่า $MSW' = \sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paire Sample t-test) ตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักท่องเที่ยวน โดยใช้สูตรดังนี้

สูตร

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ	$\bar{d}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างคู่ที่ทดสอบ
	S_d	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sqrt{n}$	แทน	จำนวนคู่ที่ถูกทดสอบ

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับ อินตรภาคชั้น (Interval Scale) และ ระดับอัตราส่วน (Ratio Scale) (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.

2546 : 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 324) มีดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91-1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2548 : 264-265)

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1. พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์อื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ t-test และวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สมมติฐานข้อที่ 2. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) สถิติที่ใช้ทดสอบคือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test)

สมมติฐานข้อที่ 3. ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ทดสอบคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานบริการสาขา บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (เอไอเอส) จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏผลตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	240	60.0
หญิง	160	40.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เพศหญิง มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ตาราง 7 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	167	41.8
31 – 40 ปี	136	34.0
41 – 50 ปี	53	13.2
ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	44	11.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 7 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

ตาราง 8 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	3.0
ปริญญาตรี	316	79.0
สูงกว่าปริญญาตรี	72	18.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และน้อยที่สุด คือ การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ตาราง 9 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	34	8.5
10,001 – 20,000 บาท	185	46.3
20,001 – 30,000 บาท	89	22.2
30,001 – 40,000 บาท	41	10.3
มากกว่า 40,000 บาท	51	12.7
รวม	400	100.0

จากตาราง 9 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ น้อยที่สุด คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตาราง 10 ตารางแสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาการทำงานในองค์กร		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	180	45.0
6 - 10 ปี	94	23.5
11 - 15 ปี	93	23.3
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	33	8.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านระยะเวลาการทำงานในองค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 11-15 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวม

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทน	4.09	.53	ความคาดหวังมาก
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	4.09	.45	ความคาดหวังมาก
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	4.20	.39	ความคาดหวังมาก
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.50	.49	ความคาดหวังมากที่สุด
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	3.67	.57	ความคาดหวังมาก
รวม	4.11	.29	ความคาดหวังมาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50) รองลงมาเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20) ด้านค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09) ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09) และน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67) ตามลำดับ

ตาราง 12 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือน	3.91	.67	ความคาดหวังมาก
2. เงินโบนัสประจำปี	4.23	.67	ความคาดหวังมากที่สุด
รวม	4.09	.53	ความคาดหวังมาก

จากตาราง 12 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้าน
ค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อเงิน
โบนัสประจำปีมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23)
และตามด้วย ข้อเงินเดือน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91)
ตามลำดับ

ตาราง 13 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านรักษาพยาบาล	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก	3.97	.62	ความคาดหวังมาก
2. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน	4.24	.63	ความคาดหวังมากที่สุด
3. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม	4.05	.54	ความคาดหวังมาก
รวม	4.09	.45	ความคาดหวังมาก

จากตาราง 13 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่า
รักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อค่า
รักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยในมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 4.09) รองลงมาเป็นข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม อยู่ในระดับความคาดหวัง
มาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05) และน้อยที่สุด คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก อยู่
ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97) ตามลำดับ

ตาราง 14 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะ ปฏิบัติงาน	4.04	.61	ความคาดหวังมาก
2. เงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงาน ถึงแก่กรรม	4.14	.55	ความคาดหวังมาก
3. สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.44	.54	ความคาดหวังมากที่สุด
รวม	4.20	.39	ความคาดหวังมาก

จากตาราง 14 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงิน
ช่วยเหลือและเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อ
สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนน
เฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.44) รองลงมาเป็นข้อเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม อยู่ใน
ระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14) และน้อยที่สุด คือ ข้อเงินทดแทนกรณี
พนักงานเสียชีวิตในขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
4.04) ตามลำดับ

ตาราง 15 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.50	.59	ความคาดหวังมากที่สุด
2. ราคาอุปกรณ์เสริม	4.45	.65	ความคาดหวังมากที่สุด
3. โปรโมชันสำหรับพนักงาน	4.56	.59	ความคาดหวังมากที่สุด
รวม	4.50	.49	ความคาดหวังมากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้าน
สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 4.50)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อ
โปรโมชันสำหรับพนักงานมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 4.56) รองลงมาเป็นข้อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่า
คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50) และน้อยที่สุด คือ ข้อราคาอุปกรณ์เสริม อยู่ในระดับความคาดหวัง
มากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.45) ตามลำดับ

ตาราง 16 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ

ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ	3.65	.68	ความคาดหวังมาก
2. บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ	3.73	.80	ความคาดหวังมาก
3. สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ	3.62	.68	ความคาดหวังมาก
รวม	3.66	.57	ความคาดหวังมาก

จากตาราง 16 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้าน
สวัสดิการด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อบัตร
คอนเสิร์ตราคาพิเศษมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73)
รองลงมาเป็นข้อบัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.65) และน้อยที่สุด คือ ข้อสิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนน
เฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

ตาราง 17 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
 ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
 จำกัด (มหาชน) โดยรวม

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านค่าตอบแทน	3.01	.61	การรับรู้จริงปานกลาง
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	2.72	.51	การรับรู้จริงปานกลาง
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	2.76	.52	การรับรู้จริงปานกลาง
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.83	.60	การรับรู้จริงปานกลาง
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	2.66	.55	การรับรู้จริงปานกลาง
รวม	2.80	.37	การรับรู้จริงปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทนมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01) รองลงมาเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83) ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76) ด้านค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72) และน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66) ตามลำดับ

ตาราง 18 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน	ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือน	2.67	.78	การรับรู้จริงปานกลาง
2. เงินโบนัสประจำปี	3.35	.70	การรับรู้จริงปานกลาง
รวม	3.01	.61	การรับรู้จริงปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้าน
ค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อเงิน
โบนัสประจำปีมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35)
และตามด้วย ข้อเงินเดือน อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.67)
ตามลำดับ

ตาราง 19 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านรักษาพยาบาล	ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก	2.90	.57	การรับรู้จริงปานกลาง
2. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน	2.68	.78	การรับรู้จริงปานกลาง
3. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม	2.58	.67	การรับรู้จริงน้อย
รวม	2.72	.51	การรับรู้จริงปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่า
รักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อค่า
รักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 2.90) รองลงมาเป็นข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน อยู่ในระดับการรับรู้จริงปาน
กลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.68) และน้อยที่สุด คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม
อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.58) ตามลำดับ

ตาราง 20 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะ ปฏิบัติงาน	2.61	.71	การรับรู้จริงปานกลาง
2. เงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงาน ถึงแก่กรรม	2.65	.71	การรับรู้จริงปานกลาง
3. สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ	3.03	.79	การรับรู้จริงปานกลาง
รวม	2.76	.52	การรับรู้จริงปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงิน
ช่วยเหลือและเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อสินเชื่อ
ส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 3.03) รองลงมาเป็นข้อเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม อยู่ในระดับการรับรู้
จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65) และน้อยที่สุด คือ ข้อเงินทดแทนกรณีพนักงาน
เสียชีวิตในขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.61)
ตามลำดับ

ตาราง 21 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.82	.73	การรับรู้จริงปานกลาง
2. ราคาอุปกรณ์เสริม	2.73	.80	การรับรู้จริงปานกลาง
3. โปรโมชันสำหรับพนักงาน	2.93	.80	การรับรู้จริงปานกลาง
รวม	2.83	.60	การรับรู้จริงปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการ
เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
2.83)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อ
โปรโมชันสำหรับพนักงาน มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
เท่ากับ 2.93) รองลงมาเป็นข้อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่า
คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.82) และน้อยที่สุด คือ ข้อราคาอุปกรณ์เสริม อยู่ในระดับการรับรู้จริงปาน
กลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.73) ตามลำดับ

ตาราง 22 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสาย งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการรับรู้จริง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ	2.65	.79	การรับรู้จริงปานกลาง
2. บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ	2.56	.76	การรับรู้จริงน้อย
3. สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ	2.77	.73	การรับรู้จริงปานกลาง
รวม	2.66	.55	การรับรู้จริงปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการ
ด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อสิทธิ
พิเศษจากสถานที่ต่างๆมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ
2.77) รองลงมาเป็นข้อบัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย
รวมเท่ากับ 2.65) และน้อยที่สุด คือ ข้อบัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ อยู่ในระดับการรับรู้จริงน้อย (ค่า
คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56) ตามลำดับ

ตาราง 23 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบในภาพรวม

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงาน				
รับรู้จริงของพนักงาน	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านค่าตอบแทน	4.09	3.01	1.08	พนักงานไม่พึงพอใจ
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	4.09	2.72	1.37	พนักงานไม่พึงพอใจ
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	4.21	2.76	1.45	พนักงานไม่พึงพอใจ
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.50	2.82	1.68	พนักงานไม่พึงพอใจ
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	3.67	2.66	1.01	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	4.11	2.80	1.31	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 23 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.31 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.68 รองลงมาคือด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.45 ด้านค่ารักษาพยาบาล ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.37 ด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.08 และน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.01 ตามลำดับ

ตาราง 24 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบในด้านค่าตอบแทน

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทน	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินเดือน	3.91	2.67	1.24	พนักงานไม่พึงพอใจ
2. เงินโบนัสประจำปี	4.27	3.35	0.92	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	4.09	3.01	1.08	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 24 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.08 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในค่าตอบแทน ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในข้อเงินเดือนมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.24 และตามด้วยข้อโบนัสประจำปี ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 0.92 ตามลำดับ

ตาราง 25 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบในด้านค่ารักษาพยาบาล

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่ารักษาพยาบาล	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
1. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก	3.97	2.90	1.07	พนักงานไม่พึงพอใจ
2. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน	4.24	2.68	1.56	พนักงานไม่พึงพอใจ
3. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม	4.05	2.58	1.47	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	4.09	2.72	1.37	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 25 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.37 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในค่ารักษาพยาบาล ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยในมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.56 รองลงมา คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.47 และน้อยที่สุด คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.07 ตามลำดับ

ตาราง 26 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิต ในขณะปฏิบัติงาน	4.04	2.61	1.43	พนักงานไม่พึงพอใจ
2. เงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงาน ถึงแก่กรรม	4.14	2.65	1.49	พนักงานไม่พึงพอใจ
3. สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ	4.44	3.03	1.41	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	4.21	2.76	1.45	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 26 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.45 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในข้อเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรมมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.49 รองลงมา คือ ข้อเงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.43 และน้อยที่สุด คือ ข้อสินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.41 ตามลำดับ

ตาราง 27 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานในด้าน สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.51	2.83	1.68	พนักงานไม่พึงพอใจ
2. ราคาอุปกรณ์เสริม	4.45	2.73	1.72	พนักงานไม่พึงพอใจ
3. โปรโมชันสำหรับพนักงาน	4.56	2.93	1.63	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	4.50	2.76	1.74	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เงินกู้ กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.74 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในข้อราคาอุปกรณ์เสริมมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.72 รองลงมา คือ ข้อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.68 และน้อยที่สุด คือ ข้อโปรโมชั่นสำหรับพนักงาน ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.63 ตามลำดับ

ตาราง 28 ตารางเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) โดยเปรียบเทียบในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้จริงของพนักงานในด้าน สวัสดิการด้านอื่นๆ	Expectation	Perception	E-P	ระดับความพึงพอใจ
1. บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ	3.65	2.65	1.00	พนักงานไม่พึงพอใจ
2. บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ	3.73	2.56	1.17	พนักงานไม่พึงพอใจ
3. สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ	3.62	2.77	0.85	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	3.66	2.65	1.01	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 28 พบว่า ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านสวัสดิการ
ด้านอื่นๆ สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน
สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ
กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.01 ซึ่งหมายความว่า
พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการด้านอื่นๆ ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์
อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานไม่พึงพอใจในข้อบัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่าง
ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.17 รองลงมา คือ ข้อบัตร
รถไฟฟ้าราคาพิเศษ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ
1.00 และน้อยที่สุด คือ ข้อสิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวัง
และระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 0.85 ตามลำดับ

ตาราง 29 ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ระดับความจงรักภักดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ที่ทำอยู่	3.79	.77	ความจงรักภักดีมาก
2. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.71	.72	ความจงรักภักดีมาก
3. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงของ องค์กร	3.46	.89	ความจงรักภักดีมาก
4. ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กร แห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	3.43	.96	ความจงรักภักดีมาก
5. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	2.43	1.22	ความจงรักภักดีน้อย
รวม	3.36	.55	ความจงรักภักดีปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความจงรักภักดี อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความจงรักภักดีในข้อรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความจงรักภักดีมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79) รองลงมาเป็นข้อเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับความจงรักภักดีมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71) ข้อจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร อยู่ในระดับความจงรักภักดีมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46) ข้อยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น อยู่ในระดับความจงรักภักดีมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43) และน้อยที่สุด คือ จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ อยู่ในระดับความจงรักภักดีน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.43) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลจากการวิเคราะห์กำหนดตามตารางต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ และใช้ F-test ใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิง แตกต่างกัน

ตาราง 30 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานสายปฏิบัติการที่มีให้กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี		Levene's Test For Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		Mean	S.D	t	df	prob.
1.รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	Equal Variances assumed	.313	.576	ชาย	3.79	.764	.212	398	.832
	Equal Variances not assumed			หญิง	3.78	.777			
2.เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ	Equal Variances assumed	3.159	.076	ชาย	3.74	.692	1.021	398	.308
	Equal Variances not assumed			หญิง	3.66	.760			
3.จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริง	Equal Variances assumed	1.223	.269	ชาย	3.52	.915	1.685	398	.093
	Equal Variances not assumed			หญิง	3.37	.836			
4.ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	Equal Variances assumed	.004	.947	ชาย	3.40	.955	-.598	398	.550
	Equal Variances not assumed			หญิง	3.46	.958			
5.จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	Equal Variances assumed	1.755	.186	ชาย	2.58	1.225	3.00*	398	.003
	Equal Variances not assumed			หญิง	2.21	1.171			
รวม	Equal Variances assumed	1.805	.180	ชาย	3.41	.556	2.013*	398	.045
	Equal Variances not assumed			หญิง	3.30	.514			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวมมีค่า Sig เท่ากับ .180 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .045 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

กล่าวคือ เพศชายมีความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวมมากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .11

ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ มีค่า Sig เท่ากับ .567 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิงในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มี ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .832 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่า Sig เท่ากับ .076 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิงในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มี ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .308 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีค่า Sig เท่ากับ .269 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิงในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มี ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .093 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีค่า Sig เท่ากับ .947 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิงในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความ

แตกต่างของตัวแปรพบว่า มี ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .550 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็น ที่อื่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีค่า Sig เท่ากับ .186 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนเพศชายและค่าความแปรปรวนเพศหญิงในด้านนี้ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งจะใช้ Equal Variances Assumed และผลการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรพบว่า มี ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** กล่าวคือ เพศชายมีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงอายุ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละช่วงอายุ แตกต่างกัน

ตาราง 31 ตารางแสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละช่วงอายุโดยใช้ Levene's Test
ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Levene's Test	df1	df2	p
1. รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	1.946	3	396	.122
2. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	.119	3	396	.949
3. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	6.278*	3	396	.000
4. ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	2.325	3	396	.074
5. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	4.332*	3	396	.005
รวม	5.369*	3	396	.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ของแต่ละช่วงอายุมีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีค่า p เท่ากับ .122 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ของแต่ละช่วงอายุมีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่า p เท่ากับ .949 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของแต่ละช่วงอายุมีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของแต่ละช่วงอายุมีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีค่า p เท่ากับ .074 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ของแต่ละช่วงอายุมีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีค่า p เท่ากับ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของแต่ละช่วงอายุมีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ซึ่งแต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ซึ่งแต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 32 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Statistic(a)	df1	df2	p
1. ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม	6.660*	3	245.262	.000
2. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	65.934*	3	183.375	.000
3. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	17.926*	3	184.112	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 , .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบช่วงอายุในรายชื่อใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 33 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 30 ปี	3.27	-	.01 (1.000)	-.14 (.644)	-.61* (.000)
2. 31 - 40 ปี	3.26	-	-	-.14 (.059)	-.62* (.000)
3. 41 - 50 ปี	3.40	-	-	-	-.48* (.001)
4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	3.89	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี , อายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 , .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี , อายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .61 , .62 และ .48 ตามลำดับ

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรจำแนกตามช่วงอายุโดยใช้วิธีDunnett T3

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 30 ปี	4.06	-	.32*	.00	-.24
			(.016)	(1.000)	(.180)
2. 31 - 40 ปี	4.19	-	-	-.32	-.55*
				(.232)	(.000)
3. 41 - 50 ปี	4.18	-	-	-	-.23
					(.608)
4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	3.82	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32

พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .55

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามช่วงอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 30 ปี	1.85	-	.47*	-1.09*	-2.33*
			(.000)	(.000)	(.000)
2. 31 - 40 ปี	2.32	-	-	-.61*	-1.86*
				(.010)	(.000)
3. 41 - 50 ปี	2.94	-	-	-	-1.25*
					(.000)
4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี , อายุ 41 - 50 ปี และ อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 , .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32 และน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.09 และน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.33

พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี และ อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .61 และ .186 ตามลำดับ

ตาราง 36 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านรัก

และภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	ระหว่างกลุ่ม	3.990	3	1.330	2.275	.079
	ภายในกลุ่ม	231.520	396	.585		
	รวม	235.510	399			
2. ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2.792	3	.931	1.807	.145
	ภายในกลุ่ม	203.985	396	.515		
	รวม	206.778	399			
3. ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	ระหว่างกลุ่ม	6.686	3	1.335	2.471	.061
	ภายในกลุ่ม	357.211	396	.674		
	รวม	363.898	399			

จากตาราง 36 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .079 , .145 และ .061 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานใน

องค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ตาราง 37 ตารางแสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's Test ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Levene's Test	df1	df2	p
1. รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	3.855*	2	397	.022
2. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	23.261*	2	397	.000
3. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	10.798*	2	397	.000
4. ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	.438	2	397	.645
5. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	5.448*	2	397	.005
รวม	7.733*	2	397	.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ของแต่ละระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีค่า p เท่ากับ .022 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ของระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของแต่ละระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของแต่ละระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีค่า p เท่ากับ .645 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ของแต่ละระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีค่า p เท่ากับ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของแต่ละระดับการศึกษามีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ซึ่งแต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ซึ่งแต่ละระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 38 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Statistic(a)	df1	df2	p
1. ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม	11.848*	2	49.120	.000
2. รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	2.966	2	66.814	.058
3. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ	2.434	2	89.995	.093
4. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	1.212	2	91.387	.302
5. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	16.283*	2	64.541	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .058 , .093 และ .302 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม และด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม และด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาในรายบุคคลที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 39 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท
ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60	-	.31 (.196)	-.04 (.995)
2. ปริญญาตรี	3.29	-	-	-.35* (.000)
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.64	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานที่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษา ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 40 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท
ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี
Dunnett T3

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.50	-	.24 (.807)	-.64 (.331)
2. ปริญญาตรี	2.26	-	-	-.88* (.000)
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.14	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานที่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษา ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษา ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .88

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 41 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	ระหว่างกลุ่ม	15.676	2	7.838	8.936*	.000
	ภายในกลุ่ม	348.222	397	.877		
	รวม	363.898	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในรายชื่อไต่ถามที่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 42 ตารางเปรียบเทียบพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.17	-	.83* (.031)	.44 (.363)
2. ปริญญาตรี	3.33	-	-	-.39* (.003)
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3.72	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พนักงานที่มีการศึกษา ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษา ในปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .83

พนักงานที่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษา ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .39

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน

ตาราง 43 ตารางแสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของรายได้ต่อเดือน โดยใช้ Levene's Test
ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Levene's Test	Df1	df2	p
1. รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	1.637	4	395	.164
2. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	3.271*	4	395	.012
3. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	5.540*	4	395	.000
4. ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	1.662	4	395	.158
5. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	8.698*	4	395	.000
รวม	4.251*	4	395	.002

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ของแต่ละระดับรายได้ต่อเดือน มีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีค่า p เท่ากับ .164 ซึ่งมีความมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ของระดับรายได้ต่อเดือน มีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่า p เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้

องค์กรประสบความสำเร็จ ของแต่ละระดับรายได้ต่อเนื่อง มีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของแต่ละระดับรายได้ต่อเนื่อง มีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีค่า p เท่ากับ .158 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ของแต่ละระดับรายได้ต่อเนื่องมีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของแต่ละระดับรายได้ต่อเนื่องมีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ซึ่งแต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ และด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ซึ่งแต่ละระดับรายได้ต่อเนื่องมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 44 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความ

จงรักภักดี ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร และด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Statistic(a)	df1	df2	p
1. ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม	24.174*	4	218.315	.000
2. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ	2.669*	4	192.246	.034
3. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	4.752*	4	213.861	.001
4. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	52.868*	4	198.290	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 , .034 , .001 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม โดยรวม ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรและด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับรายได้ต่อเดือนในรายใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตารางดังนี้

ตาราง 45 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท
ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีDunnett T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1. ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ10,000บาท	2.88	-	-.43* (.000)	-.44* (.000)	-.52* (.000)	-1.04* (.000)
2. 10,001- 20,000 บาท	3.31	-	-	-.01 (1.000)	-.09 (.985)	-.60* (.000)
3. 20,001- 30,000 บาท	3.32	-	-	-	-.07 (.999)	-.59* (.000)
4. 30,001- 40,000 บาท	3.40	-	-	-	-	-.59* (.000)
5. มากกว่า 40,000 บาท	3.91	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความ

40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .59

สำหรับรายคู่อื่น ไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 46 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,001 - 20,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,001 - 30,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.32	-	-.41* (.001)	-.42* (.003)	-.46 (.000)	-1.04* (.000)
2. 10,001- 20,000 บาท	3.74	-	-	-.01 (1.000)	-.05 (.985)	-.60* (.000)
3. 20,001- 30,000 บาท	3.74	-	-	-	-.04 (1.000)	.00 (.000)
4. 30,001- 40,000 บาท	3.78	-	-	-	-	.04 (1.000)
5. มากกว่า 40,000 บาท	3.75	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .41

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 47 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท
ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนโดย
ใช้วิธี Dunnett T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1. ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	3.38	-	-.07 (1.000)	.01 (1.000)	.19 (.984)	-.52* (.007)
2. 10,001- 20,000 บาท	3.45	-	-	.08 (.999)	.26 (.780)	-.45* (.001)
3. 20,001- 30,000 บาท	3.37	-	-	-	.18 (.988)	-.53* (.002)
4. 30,001- 40,000 บาท	3.20	-	-	-	-	-.71* (.004)
5. มากกว่า 40,000 บาท	3.90	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .52

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง

เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .53

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .71

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 48 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท
ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนโดยใช้วิธี
Dunnett T3

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1. ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท	1.44	-	-.59* (.000)	-1.09* (.000)	-1.52* (.000)	-2.70* (.000)
2. 10,001- 20,000 บาท	2.03	-	-	-.50* (.002)	-.65* (.023)	-2.10* (.000)
3. 20,001- 30,000 บาท	2.53	-	-	-	-.15 (.999)	-1.61* (.000)
4. 30,001- 40,000 บาท	2.68	-	-	-	-	-1.45* (.000)
5. มากกว่า 40,000 บาท	4.14	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจ
ทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อ
บริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้
ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า
พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ใน
ด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001
– 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .59

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อ
บริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้
ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า
พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ใน

มากกว่า 40,000 บาทโดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทโดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทโดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.45

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 49 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดี

ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่	ระหว่างกลุ่ม	15.222	4	3.805	6.823*	.000
	ภายในกลุ่ม	220.288	395	.558		
	รวม	235.510	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 49 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ในรายค่าใดบ้างที่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายค่า โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 50 ตารางเปรียบเทียบพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายค่า

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.21	-	-.65* (.000)	-.57* (.004)	-.52* (.000)	-1.04* (.000)
2. 10,001- 20,000 บาท	3.86	-	-	.08 (.988)	.18 (.756)	-.14 (.922)
3. 20,001- 30,000 บาท	3.78	-	-	-	.19 (.997)	-.22 (.515)
4. 30,001- 40,000 บาท	3.68	-	-	-	-	-.32 (.252)
5. มากกว่า 40,000 บาท	4.00	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .65

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .57

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .79

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 51 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระดับการศึกษาที่มีผลต่อความจงรักภักดีในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	ระหว่างกลุ่ม	18.406	4	4.602	5.261*	.000
	ภายในกลุ่ม	345.491	395	.875		
	รวม	363.898	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้างที่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 52 ตารางเปรียบเทียบพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.03	-	- .44 (.138)	- .17 (.991)	- .60 (.067)	- .75* (.004)
2. 10,001- 20,000 บาท	3.46	-	-	.26 (.401)	- .17 (.964)	- .32 (.206)
3. 20,001- 30,000 บาท	3.20	-	-	-	.43 (.213)	- .59* (.008)
4. 30,001- 40,000 บาท	3.63	-	-	-	-	- .15 (.996)
5. มากกว่า 40,000 บาท	3.78	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .75

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า

พนักงานที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่อมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .58

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob (P) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน

ตาราง 53 ตารางแสดงผลการทดสอบความแปรปรวนของระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยใช้ Levene's Test ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Levene's Test	Df1	df2	p
1. รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	.875	3	396	.454
2. เต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	.553	3	396	.647
3. จะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	1.031	3	396	.379
4. ยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	.583	3	396	.626
5. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	9.744*	3	396	.000
รวม	3.157*	3	396	.025

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม มีค่า p เท่ากับ .025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม ของแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีค่า p เท่ากับ .454 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ของระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีค่า p เท่ากับ .647 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .379 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีค่า p เท่ากับ .626 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ของแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ซึ่งแต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร และด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ซึ่งแต่ละระดับรายได้ต่อเดือนมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ F-test ทดสอบ

ตาราง 54 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อ

ความจงรักภักดี ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	Statistic(a)	df1	df2	p
1. ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม	25.930*	3	198.329	.000
2. จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ	99.836*	3	245.625	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม และด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม และด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระยะเวลาการทำงานในองค์กร ในรายกลุ่มที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 55 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท

ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยใช้วิธี

Dunnett T3

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.23	-	-.16* (.036)	-.08 (.812)	-.85* (.000)
2. 6 - 10 ปี	3.40	-	-	.08 (.850)	-.69* (.000)
3. 11 - 15 ปี	3.31	-	-	-	-.77* (.000)
4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	4.08	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .16

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .85

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .69

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .77

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 56 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท
ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร
โดยใช้วิธี Dunnett T3

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	1.78	-	-.64* (.000)	-1.14* (.000)	-2.86* (.000)
2. 6 - 10 ปี	2.41	-	-	-.50* (.007)	-2.22* (.000)
3. 11 - 15 ปี	2.91	-	-	-	-1.72* (.000)
4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	4.64	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 56 ตารางผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .64

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.14

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้าน
จะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานใน
องค์กร ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มี
ระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะตั้งใจทำงานใน
องค์กรนี้นั้นกว่าจะเกษียณ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.72

สำหรับรายคนอื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 57 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่	ระหว่างกลุ่ม	17.907	3	5.969	10.862*	.000
	ภายในกลุ่ม	217.603	396	.550		
	รวม	235.510	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้างที่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปราบกฏผล ดังนี้

ตาราง 58 ตารางเปรียบเทียบพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.88	-	.09 (.931)	.43* (.000)	-.33* (.016)
2. 6 - 10 ปี	3.79	-	-	-.34* (.006)	-.42 (.054)
3. 11 - 15 ปี	3.45	-	-	-	-.76* (.000)
4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	4.21	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านความจงรักภักดีต่อบริษัทโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .33

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .34

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .76

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 59 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	1.666	3	.555	1.072	.361
	ภายในกลุ่ม	205.111	396	.518		
	รวม	206.777	399			

จากตาราง 59 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .361 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 60 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.747	3	1.582	2.030	.109
	ภายในกลุ่ม	308.613	396	.779		
	รวม	313.360	399			

จากตาราง 60 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .109 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 61 ตารางแสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบแต่ละระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่มีผลต่อความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบ ได้ผลดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	ระหว่างกลุ่ม	15.156	3	5.052	5.736*	.001
	ภายในกลุ่ม	348.742	396	.881		
	รวม	363.898	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 61 พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลา

การทำงานในองค์กร แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานสายปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้างที่มีความจงรักภักดีต่อบริษัท แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 62 ตารางเปรียบเทียบพนักงานสายปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อบริษัท ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.39	-	-.09 (.965)	.27 (.652)	-.61* (.006)
2. 6 - 10 ปี	3.49	-	-	.26 (.301)	-.51* (.045)
3. 11 - 15 ปี	3.23	-	-	-	-.77* (.001)
4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	4.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .61

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 6 - 10 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .51

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 11 - 15 ปี มีความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .77

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน

H_0 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 63 ตารางแสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน
ค่าตอบแทน ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด
(มหาชน)

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการ รับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทน	ค่าทางสถิติ			
	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ด้านเงินเดือน	1.24	.961	25.756*	.000
ด้านเงินโบนัสประจำปี	.93	.995	18.646*	.000
รวมด้านค่าตอบแทน	1.08	.78	27.670*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในด้านค่าตอบแทนโดยรวม มีความน่าจะเป็น
เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1
หมายความว่าระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้อง
กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของ
พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่า
รักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน

H_0 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 64 ตารางแสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทน	ค่าทางสถิติ			
	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ด้านค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก	1.07	.800	26.697*	.000
ด้านค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน	1.56	.915	34.194*	.000
ด้านค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม	1.47	.840	34.993*	.000
รวมด้านค่ารักษาพยาบาล	1.37	.586	46.679*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 64 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในด้านค่ารักษาพยาบาล โดยรวม มีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่าระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.37

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ไม่แตกต่างกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน

H_0 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 65 ตารางแสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทน	ค่าทางสถิติ			
	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ด้านเงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิต	1.43	.873	32.714*	.000
ด้านเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม	1.49	.893	33.437*	.000
สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ	1.41	.969	29.053*	.000
รวมด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	1.44	.619	46.639*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้โดยรวม มีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่าระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.44

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน

H_0 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 66 ตารางแสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทน	ค่าทางสถิติ			
	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ด้านราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่	1.67	.955	35.086*	.000
ด้านราคาอุปกรณ์เสริม	1.72	1.027	33.437*	.000
ด้านโปรโมชั่นสำหรับพนักงาน	1.63	.919	35.528*	.000
รวมด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	1.74	.723	48.129*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่าระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.74

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการอื่นๆ ไม่แตกต่างกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน

H_0 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการอื่นๆ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 67 ตารางแสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ในด้าน
สวัสดิการอื่นๆ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด
(มหาชน)

ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับระดับการ รับรู้จริงของพนักงาน ในด้านค่าตอบแทน	ค่าทางสถิติ			
	Mean	Std. Deviation	t	Sig.
ด้านบัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ	1.01	1.047	19.254*	.000
ด้านบัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ	1.17	1.081	21.642*	.000
ด้านสิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ	.85	.956	17.844*	.000
รวมด้านสวัสดิการอื่นๆ	1.01	.773	26.120*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ในด้านสวัสดิการอื่นๆ โดยรวม มีความน่าจะเป็น
เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1
หมายความว่าระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการอื่นๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.01

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน
สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงาน
สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสาย
งานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของ
ตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product

Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob.(P) มีค่าน้อยกว่า .05

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 68 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรเกี่ยวกับระดับ การรับรู้จริงของพนักงาน	ความจงรักภักดีในด้านรักและภูมิใจ ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่			
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	p	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทน	.146*	0.004	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	-.085	0.089	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	-.002	0.965	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	-.104*	0.038	ตรงกันข้าม	ระดับต่ำ
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	.119*	0.018	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
รวม	.028	0.582	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 68 พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน โดยรวม มีค่า ค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.582 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้าน

รักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านค่ารักษาพยาบาล และด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.089 และ 0.965 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาลและด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ นั้น มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.004 , 0.038 และ 0.018 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

โดยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .146 , .119) ตามลำดับ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.104) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ลดลงเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 69 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรเกี่ยวกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน	ความจงรักภักดีในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ			
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทน	.151*	0.002	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	-.023	0.644	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	-.038	0.447	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	.004	0.937	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	.082	0.100	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.064	0.203	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 69 พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน โดยรวม มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงาน

ปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.064 , 0.447 , 0.937 และ 0.100 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทน นั้น มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .151) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงาน สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงาน สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงาน สายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 70 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรเกี่ยวกับระดับ การรับรู้จริงของพนักงาน	ด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง			
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	p	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทน	.047	0.348	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	.098	0.051	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	.155*	0.002	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	.183*	0.000	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	-.050	0.319	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.144	0.004	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 70 พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน โดยรวม มีค่า ค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .144) **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.348 , 0.051 และ 0.319 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้งของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้และด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.002 , 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ขอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้และด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.155 , -.183) ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับเงินช่วยเหลือและเงินกู้และสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ลดลงเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 71 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรเกี่ยวกับระดับ การรับรู้จริงของพนักงาน	ด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงาน ในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น			
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	p	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทน	.141*	0.005	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	-.036	0.469	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	-.053	0.288	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	-.096	0.056	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	.070	0.163	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.012	0.807	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 71 พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน โดยรวม มีค่า ค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.807 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.469 , 0.288 , 0.056 และ 0.163 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทนนั้น มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ(สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .141) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน เพิ่มมากขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_0 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

H_1 : ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 72 ตารางแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานและความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรเกี่ยวกับระดับ การรับรู้จริงของพนักงาน	ด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ			
	สัมประสิทธิ์	p	ทิศทาง	ระดับ
	สหสัมพันธ์		ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทน	.240*	0.000	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
2. ด้านค่ารักษาพยาบาล	.240*	0.000	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้	.137*	0.006	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
4. สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	.101*	0.044	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ
5. สวัสดิการด้านอื่นๆ	.037	0.456	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	.250*	0.000	ทางเดียวกัน	ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 72 พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน โดยรวม มีค่า ค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้ง

ไว้ โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .250) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กร นี้จนกว่าจะเกษียณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.456 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงาน ปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและ เงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มีค่า Prob.(P) เท่ากับ 0.000 , 0.000 , 0.006 และ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ขอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและ เงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจ ทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .240 , .240 , .137 และ .101 ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือและเงินกู้ และสวัสดิการ เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้ จนกว่าจะเกษียณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์อื่น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 73 ตารางแสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe
1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Brown-Forsythe

สมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 74 ตารางแสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.1 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Paired –Sample t – test
2.2 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Paired –Sample t – test
2.3 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Paired –Sample t – test
2.4 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Paired –Sample t – test

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.5 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการอื่นๆ แตกต่างกัน	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Paired –Sample t – test

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตาราง 75 ตารางแสดงสรุปการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.1 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.2 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กรของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.4 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	ไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.5 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้ จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ ของสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ กับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ระดับความคาดหวังของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
- 3.ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างความจงรักภักดีให้กับพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น
2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความจงรักภักดี ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการถึงผู้จัดการแผนก จำนวนทั้งสิ้น 1,268 คน (ที่มา : สำนักทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) : 1 ก.ค.2549)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการถึงผู้จัดการแผนก จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีความคลาดเคลื่อนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5%

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สุ่มเลือกแบบเจาะจง โดยเลือกสำนักงาน บริหารงาน ในสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) เนื่องจาก สายงานปฏิบัติการเป็นหัวใจในการให้บริการเครือข่ายโทรคมนาคมไร้สายในปัจจุบัน

2. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional stratified sampling) โดยแบ่งจำนวนสำนักงานบริหารงาน ในสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ได้ สำนักงานบริหารงาน ดังนี้

1. EVP-Operations Officers	จำนวน	3 คน
2. Security Management & Access Control	จำนวน	462 คน
3. Vendor Performance Management	จำนวน	48 คน
4. Interregion & Interconnection Management	จำนวน	50 คน
5. Transmission & Network Asset Management	จำนวน	150 คน
6. Site Acquisition & Facility Support	จำนวน	60 คน
7. Product Development	จำนวน	45 คน
8. Nationwide Operations and Support	จำนวน	<u>450</u> คน
		<u>1,268</u> คน

จากจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง นำมาคำนวณหาอัตราส่วนจากจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละบริษัท เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัทโดยได้สัดส่วน ดังนี้

1. EVP-Operations Officers (3x400)/1,268	จำนวน	1 คน
2. Security Management & Access Control (462x400)/1,268	จำนวน	146 คน
3. Vendor Performance Management (48x400)/1,268	จำนวน	15 คน
4. Interregion & Interconnection Management (50x400)/1,268	จำนวน	16 คน
5. Transmission & Network Asset Management (150x400)/1,268	จำนวน	47 คน
6. Site Acquisition & Facility Support (60x400)/1,268	จำนวน	19 คน
7. Product Development (45x400)/1,268	จำนวน	14 คน
8. Metropolitan Service Operations (450x400)/1,268	จำนวน	<u>142</u> คน
		<u>400</u> คน

3. การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยใช้ความสะดวก และแสดงความคิดเห็นต่อแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน โดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) ซึ่งมีลักษณะเป็น checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Close-end Questions) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ระยะเวลาการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ของพนักงานต่อคำตอบแทนและสวัสดิการของของสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งใช้สเกลคำตอบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale 5 ระดับ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านคำตอบแทน ซึ่งมีคำถาม 2 ข้อ ได้แก่

1. เงินเดือน
2. เงินโบนัสประจำปี

ด้านที่ 2 ด้านค่ารักษาพยาบาล

1. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก
2. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน
3. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม

ด้านที่ 3 ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้

1. เงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะที่ปฏิบัติงาน
2. เงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม
3. สินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ

ด้านที่ 4 สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. ราคาอุปกรณ์เสริม
3. โปรโมชั่นสำหรับพนักงาน

ด้านที่ 5 สวัสดิการด้านอื่นๆ

1. บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ

2. บัณฑิตคอนเสิร์ตราคาพิเศษ

3. สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ

โดยแต่ละคำถามได้แบ่งระดับความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 คำถามความจงรักภักดีที่มีให้ออองค์กร ของพนักงานต่อคำตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบชนิดปลายปิด (Close-Ended Response Question) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ (ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ. 2541 : 166) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่

ข้อที่ 2 ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ข้อที่ 3 เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร

ข้อที่ 4 ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น

ข้อที่ 5 ท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ

โดยแต่ละคำถามได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอัตราภาค (Interval Scale)

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ศึกษาจากตำรา วารสาร เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลทฤษฎี จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงต่อคำตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความจงรักภักดีที่มีให้ออองค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและมีความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงให้ชัดเจนก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบของการทำวิจัยนั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ ปรินิพนธ์ สารนิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารงานวิจัย ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางของการทำการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดการทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค (Cronbach หรือ Crobach's Alpha Coefficient) ของ Cronbach แล้วนำข้อมูลจากในแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) For Windows Version 11 และทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจะเป็นการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เปอร์เซนต์ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

4.2.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้สถิติ t-test และ One way ANOVA (f-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่างลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานในองค์กร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีที่มีให้องค์กร ที่แตกต่างกัน

4.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ระดับความคาดหวังของพนักงาน กับระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากรแบบจับคู่ (Paire t-test)

4.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ระดับการรับรู้จริงของพนักงานต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

1.1 เพศ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

เพศชาย มีจำนวน 240 คน คิดเป็น ร้อยละ 60

เพศหญิง มีจำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 40

1.2 อายุ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และ น้อยที่สุด คือ การศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

1.4 รายได้ต่อเดือน

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ น้อยที่สุด คือ รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

1.5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแห่งนี้

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และ 11-15 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ความคาดหวังของพนักงานโดยรวม โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50) รองลงมาเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20) ด้านค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09) ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09) และน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67) ตามลำดับ

2.1.2 ความคาดหวังของพนักงานในด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อเงินโบนัสประจำปีมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.23) และตามด้วย ข้อเงินเดือน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.91) ตามลำดับ

2.1.3 ความคาดหวังของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยในมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09) รองลงมาเป็นข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05) และน้อยที่สุด คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97) ตามลำดับ

2.1.4 ความคาดหวังของพนักงานในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.20)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อสินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.44) รองลงมาเป็นข้อเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.14) และน้อยที่สุด คือ ข้อเงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04) ตามลำดับ

2.1.5 ความคาดหวังของพนักงานในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อโปรโมชั่นสำหรับพนักงานมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม

เท่ากับ 4.56) รองลงมาเป็นข้อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.50) และน้อยที่สุด คือ ข้อราคาอุปกรณ์เสริม อยู่ในระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.45) ตามลำดับ

2.1.6 ความคาดหวังของพนักงานในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.66)

เมื่อพิจารณาจากระดับความคาดหวังเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีความคาดหวังในข้อบัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73) รองลงมาเป็นข้อ**บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ** อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65) และน้อยที่สุด คือ ข้อสิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

2.2.1 การรับรู้จริงของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทนมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01) รองลงมาเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83) ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76) ด้านค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72) และน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66) ตามลำดับ

2.2.2 การรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อเงินโบนัสประจำปีมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35) และตามด้วย ข้อเงินเดือน อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.67) ตามลำดับ

2.2.3 การรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.72)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอกมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย

รวมเท่ากับ 2.90) รองลงมาเป็นข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยใน อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.68) และน้อยที่สุด คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.58) ตามลำดับ

2.2.4 การรับรู้จริงของพนักงานในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.76)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อสินเชื่อส่วนบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03) รองลงมาเป็นข้อเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65) และน้อยที่สุด คือ ข้อเงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะปฏิบัติงาน อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.61) ตามลำดับ

2.2.5 การรับรู้จริงของพนักงานในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อโปรโมชั่นสำหรับพนักงาน มากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93) รองลงมาเป็นข้อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.82) และน้อยที่สุด คือ ข้อราคาอุปกรณ์เสริม อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.73) ตามลำดับ

2.2.6 การรับรู้จริงของพนักงานในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66)

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีการรับรู้จริงในข้อสิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.77) รองลงมาเป็นข้อ**บัตรเครดิตไฟฟ้าราคาพิเศษ** อยู่ในระดับการรับรู้จริงปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.65) และน้อยที่สุด คือ ข้อ**บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ** อยู่ในระดับการรับรู้จริงน้อย (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.56) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

3.1 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.31 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.68 รองลงมา คือ ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.45 ด้านค่ารักษาพยาบาล ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.37 ด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.08 และน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.01 ตามลำดับ

3.2 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.08 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในค่าตอบแทน ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในข้อเงินเดือนมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.24 และตามด้วยข้อโบนัสประจำปี ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 0.92 ตามลำดับ

3.3 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.37 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่

พึงพอใจในค่ารักษาพยาบาล ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยในมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.56 รองลงมา คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับทันตกรรม ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.47 และน้อยที่สุด คือ ข้อค่ารักษาพยาบาลสำหรับผู้ป่วยนอก ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.07 ตามลำดับ

3.4 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.45 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในข้อเงินทดแทนกรณีครอบครัวพนักงานถึงแก่กรรม มากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.49 รองลงมา คือ ข้อเงินทดแทนกรณีพนักงานเสียชีวิตในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.43 และน้อยที่สุด คือ ข้อสินเชื้อมูลบุคคล อัตราดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.41 ตามลำดับ

3.5 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ สูงกว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เงินกู้ กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.74 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในข้อราคาอุปกรณ์เสริมมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.72 รองลงมา คือ ข้อราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.68 และน้อยที่สุด คือ ข้อโปรโมชั่นสำหรับพนักงาน ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง (E - P) เท่ากับ 1.63 ตามลำดับ

3.6 ระดับความคาดหวังของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ สูงกว่าระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ กล่าวคือ ระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้จริง ($E > P$) เท่ากับ 1.01 ซึ่งหมายความว่า พนักงานไม่พึงพอใจในสวัสดิการด้านอื่นๆ ที่ให้แก่พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

โดยพบว่า พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในข้อบัตริคอนเสิร์ตราคาพิเศษมากที่สุด ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.17 รองลงมา คือ ข้อ**บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ** ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 1.00 และน้อยที่สุด คือ ข้อสิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ ซึ่งมีช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริง ($E - P$) เท่ากับ 0.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้งเพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่นไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

- พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นจะเกินกว่าจะเกษียณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

- พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

- พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นจะเกินกว่าจะเกษียณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

- พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัทในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อบริษัท ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

- พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัทในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของ พนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่าตอบแทน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านค่ารักษาพยาบาล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์

เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในด้านสวัสดิการอื่นๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านค่ารักษาพยาบาล และด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.089 และ 0.965 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาลและด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ นั้น มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.004 , 0.038 และ 0.018 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ขอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

โดยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .146 , .119) ตามลำดับ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน และสวัสดิการด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.104) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ลดลงเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.064 , 0.447 , 0.937 และ 0.100 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทน นั้น มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดยด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .151) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .144) **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.348 , 0.051 และ 0.319 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน ด้านค่ารักษาพยาบาล และสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้และด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.002 , 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้และด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.155 , -.183) ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับเงินช่วยเหลือและเงินกู้และสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร ลดลงเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านค่ารักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.469 , 0.288 , 0.056 และ 0.163 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านคำรักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่และสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทนนั้น มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ(สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .141) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

เมื่อพิจารณาจากระดับการรับรู้จริงเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.456 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านสวัสดิการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้**

ส่วนระดับการรับรู้จริงในด้านค่าตอบแทน ด้านคำรักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ นั้น มีค่า 2-tailed Prob.(P) เท่ากับ 0.000 , 0.000 , 0.006 และ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการรับรู้จริงของพนักงานในด้านค่าตอบแทน ด้านคำรักษาพยาบาล ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสาขางานปฏิบัติการ บริษัท แอด

วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้** โดย มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .240 , .240 , .137 และ .101 ตามลำดับ) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้รับค่าตอบแทน ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลือและเงินกู้ และสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความจงรักภักดี ในด้านตั้งใจทำงานในองค์กรนี้นั้นก็จะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

เพศ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่าง เป็นเพราะ ในสายปฏิบัติการของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ลักษณะงานส่วนใหญ่จะเป็นงานที่เหมาะสมกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง บางครั้งอาจทำให้เพศหญิงมีความรู้สึกไม่ถนัดกับงานประเภทนี้ จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) น้อยลงตามไปด้วย

อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่าง เป็นเพราะ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่ผู้บริหาร มากกว่าพนักงานทั่วไป เพื่อเป็นการจูงใจไม่ให้ผู้บริหารเหล่านั้นย้ายไปทำงานที่อื่น จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) น้อยลงตามไปด้วย จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันตามอายุ

ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่าง เป็นเพราะ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จะจ่ายค่าตอบแทนและให้สวัสดิการตามวุฒิความสามารถ และจบการศึกษาในระดับสูงมากกว่าพนักงานที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่า จึงทำให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันตามระดับการศึกษา

รายได้ต่อเดือน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่าง เป็นเพราะพนักงานยิ่งได้ค่าตอบแทนสูงก็จะมีความจงรักภักดีมากขึ้นตามไปด้วย

ระยะเวลาการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลให้ความจงรักภักดีต่อ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่าง เป็นเพราะเมื่อทำงานอยู่ในองค์กร เป็นระยะเวลานาน จะทำให้เกิดความรักและผูกพัน จนนำไปสู่การมีความจงรักภักดีสูงขึ้น ตามไปด้วย

ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับ”แนวคิดในการบริหารค่าตอบแทน”(สมพงษ์ เกษมสิน, 2526) กล่าวว่า ค่าตอบแทนที่เหมาะสมมีผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน จนส่งผลให้มีความรักและภักดีต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ค่าตอบแทน ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าตอบแทนของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากพนักงานมีความคาดหวังต่อค่าตอบแทนจากบริษัทฯ ที่มีผลประกอบการสูงอย่าง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แต่ในการจ่ายค่าตอบแทน บริษัทฯจะจ่ายตามโครงสร้างที่เหมาะสมของบริษัทต่อไป

ค่ารักษาพยาบาล ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่ารักษาพยาบาล ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากพนักงานมีความคาดหวังต่อค่ารักษาพยาบาลสูง แต่นโยบายของบริษัทจะจ่ายสูงกว่าประกันสังคม ตลอดจนบริษัทฯยังได้ซื้อประกันสุขภาพมอบให้กับพนักงานทุกคนอยู่แล้ว แต่พนักงานก็ต้องการให้บริษัทซื้อประกันสุขภาพ ในอัตราที่สูงกว่าปัจจุบัน

เงินช่วยเหลือและเงินกู้ ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อค่าเงินช่วยเหลือและเงินกู้ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน เพราะพนักงานต้องการเงินช่วยเหลือในด้านต่างๆให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ และต้องการให้บริษัทฯหาสถาบันการเงินที่ให้อัตราดอกเบี้ยต่ำปล่อยกู้ให้กับพนักงาน เช่น แคปีตอล โอเค เป็นต้น

สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอด

วานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน เนื่องจากราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ ราคาอุปกรณ์เสริม และโปรโมชั่นสำหรับพนักงาน ยังมีราคาที่ใกล้เคียงกับท้องตลาด ซึ่งพนักงานเห็นว่าบริษัทควรลดราคาในโทรศัพท์เคลื่อนที่ ราคาอุปกรณ์เสริม และโปรโมชั่นสำหรับพนักงานให้ถูกกว่าปัจจุบัน

สวัสดิการด้านอื่นๆ ระดับความคาดหวังกับระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ที่มีต่อสวัสดิการด้านอื่นๆ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานเห็นว่าบริษัทควรหาสวัสดิการในด้านอื่นให้หลากหลาย และเพิ่มมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ตลอดจนให้ลดราคาสวัสดิการเดิมให้ถูกลงกว่าปัจจุบัน

ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับงานวิจัย จันทรเพ็ญ รัตนมาลี (2540) เรื่อง “การพัฒนาสวัสดิการกลุ่มบริษัท ชินวัตร” สรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคาดหวังกับสวัสดิการของกลุ่มบริษัท ชินวัตร ในระดับสูง แต่สวัสดิการที่ได้รับจริง ยังไม่เป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัท ชินวัตร จึงควรเพิ่มสวัสดิการให้แก่พนักงานมากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และมีสาเหตุดังต่อไปนี้

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ พนักงานในแต่ละระดับ จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันไป อาจขึ้นอยู่กับความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปรารถนาในตำแหน่งหน้าที่การงานนั้นๆ และทรัพย์สินเงินทองต่างๆ แตกต่างกันไป

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ พนักงานในแต่ละระดับ จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันไป อาจขึ้นอยู่กับประเภทของงาน ความยากง่ายของงาน และความสำคัญของงานนั้นๆ แล้วนำมาพิจารณาว่าจะทุ่มเทให้มากระดับใด เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนในสายปฏิบัติการ ล้วนแล้วแต่ไม่มีความต้องการให้ผู้ใด หรือองค์กรใดมากล่าวหาองค์กรในทางที่ไม่ดี และเมื่อมีผู้กล่าวหาองค์กรในทางที่ไม่ดีแล้วนั้น พนักงานบางส่วนก็พร้อมจะกล่าวข้อเท็จจริง เพื่อให้ผู้นั้นทราบต่อไป

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ เมื่อพนักงานเข้ามาทำงานและได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการแล้ว ทำให้ทราบว่าค่าตอบแทนในบางตำแหน่ง อาจเท่ากันหรือต่ำกว่าค่าตอบแทนขององค์กรอื่น ทำให้พนักงานบางคนอาจจะไปร่วมงานกับองค์กรอื่นที่ให้ค่าตอบแทนในตำแหน่งนั้นสูงกว่า

ระดับการรับรู้จริงของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กล่าวคือ พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องการทำงานที่องค์กรแห่งนี้จนกว่าเกษียณ เพราะเมื่อได้ประสบการณ์ที่ดีจากองค์กรแห่งนี้แล้ว ก็ต้องการออกไปทำงานในองค์กรใหม่ที่มีความท้าทายใหม่อีก ไม่ต้องการทำงานที่เดิมจนกว่าเกษียณ แต่ก็มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ที่ไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงงานใหม่แล้ว เนื่องจากคุ้นเคยกับที่แห่งนี้ และทำงานอีกไม่กี่ปีก็จะเกษียณแล้ว

ซึ่งผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานนี้สอดคล้องกับงานทฤษฎีของ สิทธิโชค วรรณสันติ (2530 : 52) เรื่อง “ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร” สรุปได้ว่า การสร้างความความจงรักภักดีต้องการต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือคนของตนเอง ให้สมหวังตามสิ่งที่เขาต้องการ คนในองค์กรนั้นจึงจะเกิดความจงรักภักดีแก่องค์กรตามมา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้จริง ซึ่งจะต้องนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่พนักงานในสายปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน ควรมีการพิจารณาปรับค่าตอบแทนในบางตำแหน่ง เช่น พนักงานธุรการที่แรกเข้าแต่ยังไม่มีประสบการณ์ ซึ่งในปัจจุบันยังมีค่าตอบแทนที่ค่อนข้างห่างจากวิศวกร และเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่เข้าใหม่เช่นกันอยู่พอสมควร ดังนั้นจึงควรเพิ่มค่าตอบแทนให้กับพนักงานธุรการที่เข้าใหม่ไม่ให้ห่างจาก วิศวกรมากนัก เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำของเงินเดือนมากจนเกินไป

และบริษัทฯ ควรปรับปรุงฐานเงินเดือนของพนักงานให้ทัดเทียมกับบริษัทอื่นในสายธุรกิจสื่อสารเช่นกัน เพราะบริษัทอื่นในสายธุรกิจสื่อสารมีค่าตอบแทนเมื่อเทียบตำแหน่งต่อตำแหน่งจะค่อนข้างสูงกว่าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้งที่บริษัทฯ เองเป็นบริษัทที่มีผลประกอบการที่สูงกว่าบริษัทอื่นในสายธุรกิจเดียวกันเป็นอย่างมาก และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการออกจากการงานของพนักงานที่มีประสบการณ์และมีความรู้ความสามารถไปอยู่บริษัทที่เป็นคู่แข่งในปัจจุบัน

อีกทั้งบริษัทฯ ควรพิจารณาโบนัสประจำปีให้กับพนักงาน ให้สอดคล้องกับผลประกอบการของบริษัทในแต่ละปี และเลื่อนวันจ่ายเงินโบนัสจากสิ้นเดือนของเดือนกุมภาพันธ์ในปีถัดไป ขึ้นมาเป็นสิ้นเดือนธันวาคมของปีนั้น เพื่อให้พนักงานนำเงินโบนัสที่ได้มาใช้จ่ายในช่วงเทศกาลปีใหม่ได้ เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจที่ดี และนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความจงรักภักดีในด้านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณน้อย

2. ด้านค่ารักษาพยาบาล ควรมีการเพิ่มเงินค่ารักษาพยาบาลทั้งในส่วนของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลในปัจจุบัน และควรเพิ่มสวัสดิการในการรักษาพยาบาลใหม่ๆ เช่น ตรวจรักษาผิวหนัง ตรวจระดับคอเลสเตอรอล ตรวจหาเซลล์มะเร็ง ตรวจรักษาเส้นผม หนึ่งศึรษะ และตรวจรักษาดวงตา เป็นต้น

และทั้งบริษัทฯ ควรที่จะเพิ่มโรงพยาบาลเอกชนใหม่ๆ ที่มีการรักษาที่ทันสมัยและมีการให้บริการที่ดีให้มากขึ้น เช่น โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานสามารถเข้ารักษาพยาบาลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาลต่อไป

3. ด้านเงินช่วยเหลือและเงินกู้ บริษัทควรเพิ่มเงินช่วยเหลือในด้านต่างๆให้แก่พนักงานเพิ่มมากขึ้น เช่น เงินช่วยเหลือในกรณีที่พนักงานและครอบครัวของพนักงานได้รับอุบัติเหตุหรือเสียชีวิต เงินช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าพาหนะในการเดินทางมาทำงาน เงินช่วยเหลือด้านการศึกษาของบุตรจนจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเงินช่วยเหลือหากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้หรือทุพพลภาพให้มากขึ้น เป็นต้น

และบริษัทควรหาสถาบันการเงินที่เป็นพันธมิตรกับบริษัท และมีอัตราดอกเบี้ยต่ำมาให้พนักงานกู้ยืมไปใช้ประโยชน์แก่ตัวพนักงานเองและครอบครัวของพนักงาน ให้หลากหลายมากขึ้น หรือในรายที่มีอยู่แล้ว ก็ควรเจรจาลดอัตราดอกเบี้ยให้ต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยที่เรียกเก็บในปัจจุบัน เช่น เงินสดพร้อมใช้อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงินกู้ซื้อบ้านเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย เงินกู้ซื้อรถเพื่อใช้เดินทางมาทำงาน และเงินกู้ยืมเพื่อเป็นทุนการศึกษาให้กับตัวพนักงานเองและบุตรหลาน เป็นต้น

ทั้งนี้บริษัท ควรณรงค์และส่งเสริมให้พนักงานใช้ชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความพอเพียง เพื่อให้พนักงานมีการดำรงชีวิตที่มีความสุข ควบคู่กับการทำงานในบริษัทแห่งนี้ตามไปด้วย

4. ด้านสวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านบริการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรที่จะให้พนักงานได้มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในตำแหน่งที่มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกองค์กรให้มากขึ้น แทนที่จะเป็นเฉพาะวิศวกร พนักงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และผู้บริหารเท่านั้น เพื่อให้การติดต่อประสานงานทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้น และเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานต่อไป

บริษัทควรลดราคาค่าใช้บริการให้ถูกลงกว่าเดิมและเพิ่มโปรโมชั่นใหม่ๆ ให้แก่พนักงานและครอบครัวให้มากขึ้น อีกทั้งการแข่งขันกันของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทำให้ราคาค่าใช้บริการถูกลง ส่งผลให้ราคาค่าใช้บริการของพนักงานเมื่อเทียบกับผู้ใช้บริการทั่วไปไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้ในด้านราคาค่าใช้บริการของพนักงานไม่เป็นที่พึงพอใจของพนักงาน เพราะไม่เกิดความแตกต่างในราคาค่าใช้บริการของพนักงานกับผู้ใช้บริการทั่วไป

ดังนั้นบริษัทจึงควรปรับลดราคาค่าใช้บริการที่ให้แก่พนักงานให้ต่ำกว่าราคาค่าใช้บริการของผู้ลูกค้าทั่วไปในท้องตลาด เช่น กลางวันโทรฟรี กลางคืนนาทีละ 0.25 สตางค์ หรือพนักงานโทรหาพนักงานด้วยกันที่ใช้เครือข่ายของบริษัทฯ ในเวลาปฏิบัติงานฟรี เป็นต้น เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงานและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความจงรักภักดีที่มีให้แก่องค์กรอีกด้วย

5. สวัสดิการอื่นๆ บริษัทควรหาสวัสดิการในด้านอื่นให้หลากหลายและเพิ่มมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เช่น ส่วนลดในสถานออกกำลังกายชั้นนำ ส่วนลดในสนามกอล์ฟและสนามเอล์ฟกอล์ฟ ส่วนลดในการเข้าพักตามโรงแรมและรีสอร์ททั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัด และส่วนลดในการ

รับประทานอาหารตามร้านอาหารชั้นนำอย่างน้อย 10-15 % เป็นต้น ตลอดจนลดราคาสวัสดิการเดิมที่ให้แก่นักงานที่มีอยู่ให้ถูกลงกว่าปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานได้สิทธิพิเศษตามสถานที่ต่างๆ อันเป็นการลดค่าครองชีพให้แก่นักงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความจงรักภักดี เจาะลงไปในแต่ละหน้าที่การทำงานและลักษณะงานที่ทำอยู่ เพื่อจะได้เข้าถึงความคาดหวัง ความพึงพอใจและความจงรักภักดีในแต่ละตำแหน่งงานต่อไป
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในสายงานอื่นๆของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เช่น สายงานการตลาด สายงานบัญชี สายงานการเงิน สายงานทางด้านสารสนเทศ และสายงานการให้บริการ เป็นต้น
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในแต่ละสำนักบริหารงาน เพื่อให้ทราบว่าแต่ละสำนักบริหารงานมีความพึงพอใจ เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร อันจะเป็นการเข้าถึงความต้องการของพนักงาน และปัจจัยที่จะช่วยเสริมสร้างความจงรักภักดีที่พนักงานมีให้แก่องค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรชกร ชวติ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญา กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริการและวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ เหล่านิพนธ์.(2548). **สวัสดิการกับแรงงานสัมพันธ์.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- คมสันต์ วัฒนบารมี.(2546).**ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.**ปริญญา นิพนธ์ บธ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.
- คู่มือสวัสดิการ.(2547).บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).
- จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี.(2540). **การพัฒนาสวัสดิการกลุ่มบริษัทชินวัตร.** สารนิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่ายเอกสาร.
- จิระประภา กัลยานุสูตร.(2518).**ปัญหาและความต้องการในด้านสวัสดิการของครูโรงเรียนประถมศึกษาในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.(2541). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพนมิตการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์.(2531). **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธเนศ เทพพิทักษ์.(2540). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ .** พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- ณัฐยา จิตราพิเนตร.(2544). **ปัจจัยที่ผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน**
วิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย(กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์
อินดัสทรีส์ จำกัด).ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร.ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2532). **วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1-2.** มหาสารคาม : คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ประคอง กรรณสูตร.(2535). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์พิมพ์วรรณบ้านกล้วย.
- พะยอม วงศ์สารศรี.(2540) **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ :
 โรงพิมพ์วิทยาลัยครูสวนดุสิต.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537) **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.**พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ :
 ไทยวัฒนาการพิมพ์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน.(2546).**การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.**พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ :
 บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2549). **การวิจัยธุรกิจ ฉบับปรับปรุงใหม่.** กรุงเทพฯ :
 DIAMOND IN BUSINESS WORLD.
- สมพงษ์ เกษมสิน.(2536).**หลักและกระบวนการบริหาร .** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
 ไทยวัฒนาการพิมพ์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : แพรวพิทยา
- สิทธิโชค วรานุสันติ (2530). **องค์กรและการบริหาร .**พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล ปธานวนิช.(2524).**ความต้องการของมนุษย์กับการจัดสวัสดิการแรงงาน.**วิทยานิพนธ์
 มหบัณฑิต กรุงเทพฯ : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.ถ่าย
 เอกสาร.
- โสภณ จันทรสวาย. (2536). **ทฤษฎีการบริหารองค์กร.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์
- อนันต์ชัย คงจันทร์.(2544).**การจัดการทรัพยากรมนุษย์.**กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.

อุทัย หิรัญโต.(2530). *การบริหารรัฐกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพจน์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล.(2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Beach, Dale S. Personnel.(1975). **The Management of People at work. 3rd ed.**

New York : Macmillan.

David J.(1991).**The Management of Human Resource. 3rd ed.** USA. : Wm.C.Brown.

Maslow, Abraham H.(1960).**Human Relation in Management.** Cincinnati : South-Western.

Website

www.ais.co.th

[www.employee.ais.co.th / HumanResources](http://www.employee.ais.co.th/HumanResources)

www.google.co.th

www.mnims.engineer.ais.co.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ พนักงานสายงานปฏิบัติการ

บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของพนักงานและระดับการรับรู้จริงต่อค่าตอบแทน และสวัสดิการของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)

ส่วนที่ 3 ความจงรักภักดีที่มีให้ต่อองค์กร ของพนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 30 ปี

() 2. 31 - 40 ปี

() 3. 41 - 50 ปี

() 4. ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 2. 10,001 – 20,000 บาท

() 3. 20,001 – 30,000 บาท

() 4. 30,001 – 40,000 บาท

() 5. มากกว่า 40,000 บาท

5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแห่งนี้

() 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

() 2. 6 - 10 ปี

() 3. 11 - 15 ปี

() 4. ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

[illegible]

สวัสดิการเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้จริง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่										
2. ราคาอุปกรณ์เสริม										
3. โปรโมชั่นสำหรับพนักงาน										
สวัสดิการด้านอื่นๆ										
1. บัตรรถไฟฟ้าราคาพิเศษ										
2. บัตรคอนเสิร์ตราคาพิเศษ										
3. สิทธิพิเศษจากสถานที่ต่างๆ										

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความจงรักภักดีที่มีให้ต่อองค์กร ของพนักงานต่อคำตอบแทนและสวัสดิการของ
 พนักงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท แอดวานส์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน)
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงคำตอบเดียว

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่					
2. ท่านเต็มใจทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
3. เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านจะหาทางกล่าวแย้ง เพื่อแจ้งข้อเท็จจริงขององค์กร					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ทำงานในองค์กร แห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น					
5. ท่านจะตั้งใจทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะ เกษียณ					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายจิรศักดิ์ สุนันตะเกรือ
วันเดือนปีเกิด	25 กันยายน 2520
สถานที่เกิด	เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	85/21 ถ.พระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ชำนาญการ สายงานปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1291/1 อาคารชินวัตร ทาวเวอร์ 2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ