

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
วิทยา จุฑาทถการสาธิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
วิทยา จงหัตถการสาธิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
วิทยา จงหัตถการสาธิต

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

วิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2552). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ .

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ความพึงพอใจในการทำงานประกอบไปด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 194 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าคะแนนเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 27-33 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี
2. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก นโยบายในการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับปานกลาง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก
4. พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือนและอายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
5. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE EFFICIENCY
OF ADVANCED DATANETWORK COMMUNICATIONS COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
WITTHAYA JUNGHATTHAKARNSATHIT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2009

Witthaya Junghatthakarnsathit. (2009). *Employees' Job Satisfaction and Job Performance Efficiency of Advanced Datanetwork Communications Co.,Ltd.* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Paiboon Archarungroj.

The research aimed to study employees' job satisfaction and job performance efficiency of *Advanced Datanetwork Communications Co.,Ltd.* Job satisfaction included motivations factors and hygiene factors. The sample was 194 employees working in ADC. Data was collected through questionnaires. Statistics for data analysis employed in the study were percentage, means, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Pearson product moment correlation coefficient.

The results were as follows:

1. Demographic Data: Most respondents are single male between 27 and 33 years of age, holding bachelor degree or equivalent, Their average income per month are lower than 30,000 Baht, They have less than 4 years working experience in the company and work in an operation level.
2. Overall satisfaction for Advanced Datanetwork Communications's employees in terms of motivation factor was at high level. When considering by each categories, category of work characteristics, responsibility, achievement and recognition were at high level; category of advancement was at medium level. Whereas overall employee's job satisfaction in hygiene factor was high. When considering by each category, category of remuneration, supervision, interpersonal relation, administration and job security was at medium level.
3. Working efficiency of employees of Advanced Datanetwork Communications was at high level.
4. Sex, age, marital status, education working position, salary and working experience influenced the working efficiency with statistically significant at 0.5 level.
5. There was positive correlation at moderate to high level between job satisfaction in motivation factors in categories of work characteristics, responsibility, achievement, advancement, and recognition and working efficiency at 0.05 statistically significant level.

6. There was positive correlation at slightly low level between job satisfaction in hygiene factors in categories of remuneration, supervision, interpersonal relation, company policy, administration, work condition, job security and working efficiency at 0.05 statistically significant level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรณ สิริแพทยพิสุทธิ์, ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสามท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายวิรัช จุงหัตถการสาธิต ผู้เป็นบิดา และนางปิยะนุช จุงหัตถการสาธิต ผู้เป็นมารดา รวมถึงนาง กนกอร ไวยวัจมัย ผู้เป็นพี่สาว ที่เป็นกำลังใจอย่างดีในการศึกษาและทำวิจัย รวมถึงนุชจรินทร์ เทียบเพ็ลย เพื่อนและพี่สาวที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

วิทยา จุงหัตถการสาธิต

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	9
ความหมายของความพึงพอใจในงาน	10
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริซเบิร์ก	12
ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็คเกรเกอร์	14
ความหมายของประสิทธิภาพ	15
ประวัติความเป็นมาของบริษัท	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	39
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	43
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	51
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	52
ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	70
5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	77
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	77
ความสำคัญของการวิจัย.....	77
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยมี.....	77
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	77
สมมติฐานในการวิจัย.....	78
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	79
การอภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	89
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	94
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	95
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	102
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	104

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....	28
2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	40
3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ที่จัดกลุ่มใหม่.....	42
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ ทำงาน.....	43
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน.....	44
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	45
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน.....	45
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ.....	46
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	47
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน.....	47
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา.....	48
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	48
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหาร.....	49
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน.....	49

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	50
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน....	51
17 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามเพศ	52
18 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ....	53
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....	54
20 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	55
21 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มระดับ การศึกษา.....	56
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....	57
23 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอตวานซ์ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตาม ระดับพนักงาน.....	58
24 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท แอตวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มอัตรา เงินเดือน.....	59
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท แอตวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....	59
26 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท แอต วานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามอายุงาน	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีช่วงอายุนาน แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....	61
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	63
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	68
30 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	73

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ผังโครงสร้างการบริหาร	
บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด.....	22

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมโลก สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงในโลกแห่งธุรกิจ ซึ่งรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทุกวันทั้งในระดับประเทศและในระดับโลก ทำให้องค์กรต่างๆต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงในโลกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านการขาย การบริการ การโฆษณา รวมถึงการผลิตสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ แต่สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทุกๆองค์กรยอมรับว่ามีความสำคัญมากที่สุดและเป็นปัจจัยจะทำให้องค์กรอยู่รอดและเจริญเติบโตในโลกแห่งธุรกิจคือ บุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญที่สามารถควบคุมและเพิ่มประสิทธิภาพรวมถึงประสิทธิผลขององค์กรให้เพิ่มขึ้นได้ ถึงแม้ว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลจะเป็นงานหนึ่งซึ่งไม่ได้สร้างรายได้ให้กับองค์กรแต่ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรฝ่าฟันและเดินหน้าต่อไปได้ในโลกแห่งธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์

ผู้บริหารมีหน้าที่กำหนดนโยบายเพื่อที่จะนำมาใช้ในองค์กรโดยจะเป็นตัวกำหนดและชี้นำทิศทางขององค์กรเพื่อไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และพนักงานภายในองค์กรนั้นคือผู้ที่สร้างสรรค์งานและกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เกิดประโยชน์กับองค์กร และยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้น องค์กรจึงควรดำเนินกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานของตนเองให้ได้ เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของพนักงาน อาจกล่าวได้ว่ามีปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าจึงต้องมีการพิจารณาปรับกลยุทธ์และนโยบายต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดเป็นองค์กรหนึ่งซึ่งอยู่ในธุรกิจเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีมากที่สุดและภายหลังจากที่มีเปิดการแข่งขันเสรีในธุรกิจโทรคมนาคมของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. เป็นต้นมานั้น ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บริษัทสามารถก้าวเป็นผู้นำในธุรกิจโทรคมนาคมได้นั้น พนักงานทุกคนล้วนมีหน้าที่สำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้น

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับองค์กร ไม่ว่าต่อพนักงานหรือผู้บริหาร ทั้งในแง่ของการนำไปใช้พัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงาน ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
5. เพื่อเก็บบันทึกข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด นำเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานตามความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำนวน 294 คน (ที่มา:ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ณ วันที่ 10 กันยายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane. 1970: 580 - 581) กรณีขนาดประชากรมีขนาดเล็กและทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 169 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 194 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) มีอยู่ 2 ตัวแปรดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20-26 ปี

1.1.2.2 27-33 ปี

1.1.2.3 34-40 ปี

1.1.2.4 42-47 ปี

1.1.2.5 48 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่

- 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 ระดับพนักงาน
 - 1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - 1.1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน
- 1.1.6 อัตราเงินเดือน
 - 1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
 - 1.1.6.2 10,001 - 20,000 บาท
 - 1.1.6.3 20,001 - 30,000 บาท
 - 1.1.6.4 30,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.7 อายุงาน
 - 1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
 - 1.1.7.2 2-4 ปี
 - 1.1.7.3 5-9 ปี
 - 1.1.7.4 10 ปีขึ้นไป

1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1.2.1 ปัจจัยการจูงใจ
- 1.2.2 ปัจจัยค่าจ้าง

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยแบ่งระดับพนักงาน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงานและพนักงานระดับหัวหน้างาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด เป็นความรู้สึกที่พอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจูงใจพนักงานในองค์กรเพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

(Herzberg's two-factor theory) ซึ่งได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

2.1. ปัจจัยการจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการ ที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในงาน

2.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและทำให้เกิดความพึงพอใจในผลงาน

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ ในด้านความคิดเห็น ความสามารถ และการปฏิบัติงาน

2.1.3 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ ปริมาณงานที่เหมาะสม งานที่ทำความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และลักษณะกระบวนงานชัดเจน

2.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตัวพนักงาน

2.1.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถเพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน โดยประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

2.2.1 ค่าตอบแทน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงค่าตอบแทนของพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนต่างๆ ตลอดจนสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท

2.2.2 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผลการทำงาน

2.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคลากรในทั้งในด้านการทำงานและส่วนตัว

2.2.4 นโยบายในการบริหาร หมายถึง องค์ประกอบของนโยบายในการบริหาร ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายและการนำไปปฏิบัติ

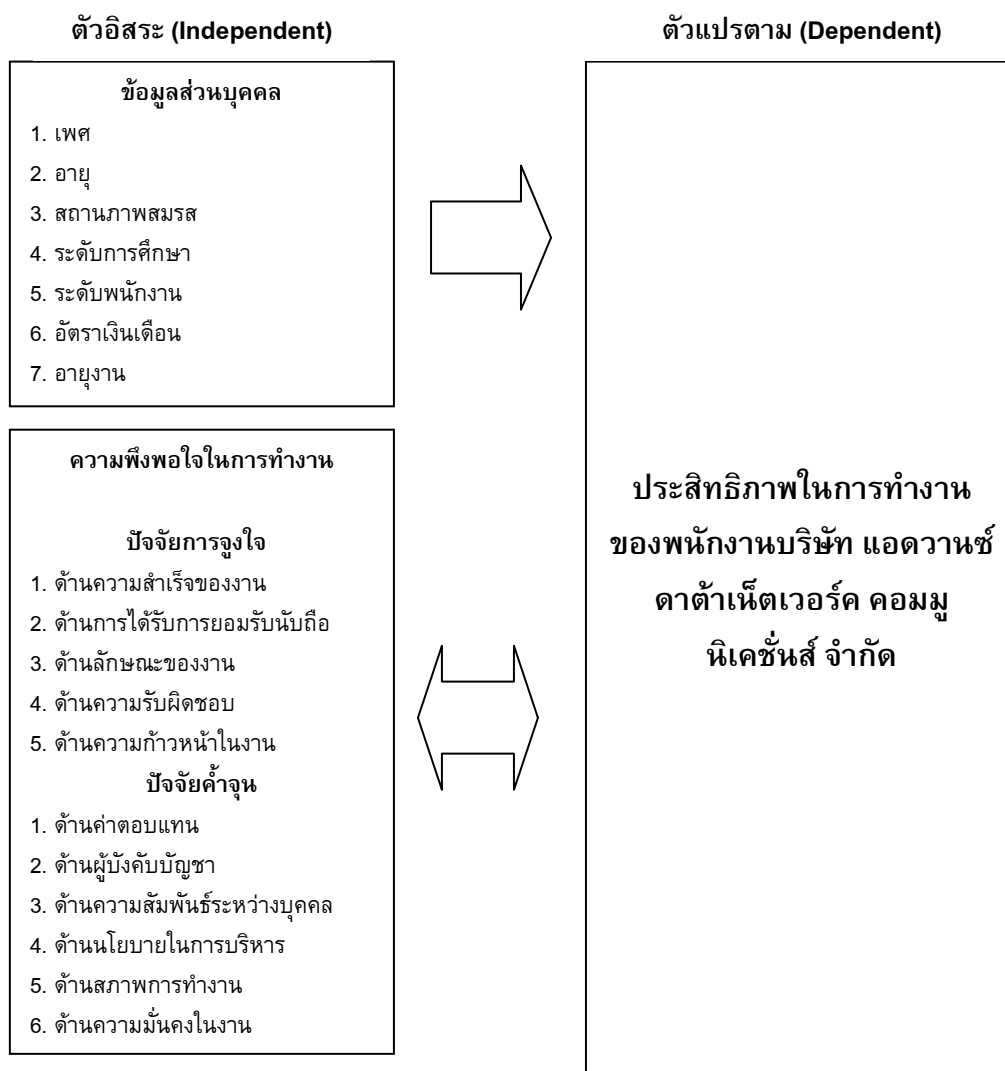
2.2.5 สภาพการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน บรรยากาศการทำงาน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.2.6 ความมั่นคงในงาน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งเป็นความมั่นคงในงาน ทางด้านความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงของบริษัทฯ ชื่อเสียงของบริษัทฯ รวมถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานอาจเป็นผลสำเร็จที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีความรู้ ความเข้าใจในงาน ในหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญเพื่อให้การทำงานมีความก้าวหน้าขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด” ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัยและเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับพนักงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
8. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
9. ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด” ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
 - 1.3 ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็คเกรเกอร์
 - 1.4 ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้ เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้คิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม เช่น เมื่อกล่าวว่าฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากสับสนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย (สร้อยตระกูล ตวยานนท์. (2541). 133)

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้งานที่ออกมานั้น จะประสบความสำเร็จในทิศทางบวก หรือประสบความสำเร็จในทิศทางลบ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer. (1995).12) กล่าวถึงคนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่องานในตำแหน่งมีความท้าทายต่อสติปัญญาของตน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

โยเดอร์ (Yoder. (1959). 445) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน คือ องค์ประกอบของทัศนคติของพนักงานแต่ละคนที่มีต่องานของตนเอง คนจะมีความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

สเตอร์ราส์ และ เซเลส (Strauss; & Sayless. (1960). 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. (1965). 8) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความพอใจในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้

บลู และ เนเลอร์ (Blum; & Naylor. (1968). 364-365) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน

ปาร์กเกอร์ และ โอเกลสบี (Parker; & Oglasby. (1972). 173) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และบรรยากาศในการทำงาน

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman; & Oldman. (1980). 83) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นมิติของคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะจิตใจซึ่งนำสู่ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะความหลากหลาย ความเด่นชัด ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลัก ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงาน ส่วนการมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นเช่นไร ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ทำงานได้ดีมีผลต่อความพึงพอใจ

เฟลดแมน และ อาร์โนลด์ (Feldman; & Arnold. (1983). 192) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

สมิท (Smith. 1969) กล่าวว่าในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการทางสังคม

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli; & Brown. (1955). 430) ได้มีความเห็นว่างองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533. 19) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมานในอดีต คนปฏิบัติงานจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พึงพอใจจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

ติลก มุลวงษ์ (2537. 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินใจวัดระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540. 100) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง

ปัทมา บุญเจริญ (2541. 51) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541. 14) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมี

มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการที่องค์กรจะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

พันตำรวจตรี เวชวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542: 25) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของบุคคล จะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักและมีความรับผิดชอบในงาน จนงานเกิดผลสำเร็จแล้ว ก็จะส่งผลในทางด้านบวกให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายว่า มีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน สามารถทำให้มีความก้าวหน้าในงาน และเกิดการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง เป็นต้น

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำให้งานให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 ค่าตอบแทน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงค่าตอบแทนของพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนต่างๆ ตลอดจนสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางในการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึงการจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮอริซเบอร์กกับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3 ทฤษฎี X และ Y ของแม็คเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y)

ทฤษฎี X และ Y ของแม็คเกรเกอร์ เป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานโดยขึ้นอยู่กับเจตคติที่มีต่อพนักงาน สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทางซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน เรียกว่า ทฤษฎี x และ y

1. ข้อสมมติฐานของทฤษฎี X (X Theory) มีดังนี้

- 1.1 บุคคลส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน มักจะหลบเลี่ยงการทำงานเมื่อทำได้
- 1.2 ด้วยเหตุที่ไม่ชอบการทำงานบุคคลจึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการชี้นำ หรือมีการข่มขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอุตสาหะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.3 บุคคลมีความชอบที่จะได้รับการชี้นำ เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

การจูงใจตามทฤษฎีนี้เป็นการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ คือการจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยความต้องการทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนด้านการเงิน ควบคุมโดยการลงโทษ

2. ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y (Y Theory) มีดังนี้

2.1 โดยพื้นฐานของบุคคลแล้วจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ มักจะปฏิบัติงานมากกว่ากำหนด

2.2 คนโดยทั่วไปไม่ใช่คนที่มีเกียจคร้านเพื่อไว้วางใจไม่ได้

2.3 คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถสั่งการ และมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเองถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง

2.4 คนโดยพื้นฐานแล้วจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน พัฒนาตัวเองเสมอ

1.4 ความหมายของประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด (กานต์ ฤๅณาสล.2542 ; อ้างอิงจาก Barnard, Chester 1 : 1974) ได้อธิบายว่า การดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือการดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มี ความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ

คุนซ์ กับ โอดอนเนล (กานต์ ฤๅณาสล.2542 ; อ้างอิงจาก Koonz; & O.Donnel.1972) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ามีความหมายครอบคลุมถึง ความพอใจของบุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ ตลอดจนชุมชน

จอห์น ดี.มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญยัฒน์พันธ์. (2536). 14-15 ; อ้างอิงจาก Jon D. Millet. 1972) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไรอัน และ สมิทซ์ (Ryan; & Smit. (1954). 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ (2534. 12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้าง ความพอใจให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

วูดค็อก (Woodcoch. 1989 : 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัท จะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิยายอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา และเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่า ๆ กัน

4. ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเมื่อได้รับมอบหมาย พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสามารถพูดคุยกันได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความ

หรือตัดสินใจไม่ได้ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดพยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจน ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุกๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม แลบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงาน

ด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมงานโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า ได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – Group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ดื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531. 86) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

บรรยงค์ โตจินดา (2542. 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ฉะนั้น ประสิทธิภาพขององค์กร มีความหมายที่กว้าง มิได้มุ่งถึงแต่ผลของการผลิตเท่านั้น หากรวมต้นทุนที่เป็นเงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งมั่นหมายส่วนบุคคล และผลอันเกิดจากการปฏิบัติขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าเป็นเงิน ส่งเสริมให้มีความสมานฉันท์ระหว่างสมาชิก เกียรติ ความมั่นคง ความพึงพอใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ประวัติความเป็นมาของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด หรือ เอดีซี เป็นบริษัทหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มชิน คอร์ปอเรชั่นส์ ซึ่งเป็นเอกชนรายแรกที่ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย ได้มุ่งมั่นบุกเบิกและสร้างสรรค์บริการมากมาย ครอบคลุมทุกความต้องการ ควบคู่การพัฒนาศักยภาพทางเทคโนโลยีของเครือข่ายให้ล้ำหน้าอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนนำเสนอบริการเพิ่มคุณค่าต่างๆ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการใช้งาน เพื่อความสำเร็จของผู้ใช้บริการทุกท่านเป็น

สำคัญ ตลอดระยะเวลากว่า 1 ทศวรรษที่ผ่านมา “เอทีซี” ได้รับตำแหน่งผู้นำทางการตลาดภาคเอกชนในฐานะผู้ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาโดยตลอด ทั้งในด้านบริการที่หลากหลายและความมุ่งมั่นในการสร้างสรรค์บริการด้านระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองและรองรับทุกความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในปัจจุบันและรูปแบบการสื่อสารในอนาคต โดยมีประวัติความเป็นมาอันยาวนานพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

2533 : เอทีซี ดาต้าเน็ต ได้รับสัมปทานประวัติศาสตร์ซึ่งเป็นสัมปทาน BTO (Build Transfer Operator) สัมปทานรายแรกในประเทศไทยจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อให้บริการสื่อสารข้อมูลตั้งแต่ปี 2533 และเป็นบริษัทผู้ให้บริการสื่อสารข้อมูลเอกชนรายแรกของประเทศ

2534 : เอทีซี ดาต้าเน็ต ได้เปิดบริการ Multi-Host ซึ่งเป็นบริการเชื่อมต่อ Point To Point แบบ Switched Data Line ทำให้ผู้ใช้ปลายทางสามารถเลือกติดต่อกับกลุ่มคอมพิวเตอร์ที่เป็นโฮสต์ได้หลายๆแห่งบนเครือข่าย “ดาต้าเน็ต” (DataNet)

2538 : เอทีซี ดาต้าเน็ต ได้เริ่มเปิดให้บริการในต่างจังหวัดรวม 8 จังหวัดหัวเมืองใหญ่ เพื่อให้บริการลูกค้าองค์กรในภูมิภาค

2539 : เอทีซี ดาต้าเน็ต เป็นเอกชนรายแรกๆที่ริเริ่มนำเทคโนโลยี Frame Relay เข้ามาให้บริการในประเทศไทย จัดตั้งศูนย์บริการหลังการขายโดยใช้ชื่อว่า “Recovery Express Center” จำนวน 8 เขตทั่วประเทศ เพื่อบริการรับแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการประเภทองค์กร ในปัจจุบัน เอทีซี ดาต้าเน็ต ได้ขยายศูนย์การให้บริการจำนวน 20 เขต ครอบคลุมทั่วประเทศ

2540 : ได้รับการแปลงสัญญาสัมปทาน มาเป็นการร่วมทุนกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีอายุสัญญา 25 ปี

2541 : เปิดให้บริการ Frame Relay SVC (Switched Virtual Circuit) ซึ่งคิดค่าบริการแบบอัตราการใช้งานตามช่วงเวลาและระยะทาง โดยถือเป็นผู้ให้บริการ Frame Relay SVC รายแรกในเอเชีย

2542 : เอทีซี ดาต้าเน็ต ได้ปรับปรุงสถาปัตยกรรมเครือข่าย “ดาต้าเน็ต” (DataNet) โดยนำเทคโนโลยี ATM (Asynchronous Transfer Mode) มาใช้เป็นโครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายสวิตซ์ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงและเริ่มนำเทคโนโลยี DSL (Digital Subscriber Line) มาให้บริการเป็นรายแรกในเอเชีย ริเริ่มโครงการให้ความรู้ด้าน IT แก่สาธารณชน โดยใช้ชื่อว่า Networking Square เพื่อเปิดช่องทางการให้ความรู้บน Website และจัดโปรแกรมบรรยายความรู้โดยผู้เชี่ยวชาญตามสถานศึกษาในกลุ่มปริญญาโท

2543 : เปิดให้บริการ VP Net เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์แบบกึ่ง Leased Circuit กึ่ง Dial Up ใช้เทคโนโลยี VPN (Virtual Private Network) สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการส่งข้อมูลปานกลาง แต่มีสถานที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ เปิดบริการ Inter-Intra Link เชื่อมต่อการใช้งาน Internet และ Intranet ขององค์กรได้ภายในวงจรเดียวกัน เปิดบริการ GPRS over Frame Relay VPN เชื่อมต่อ

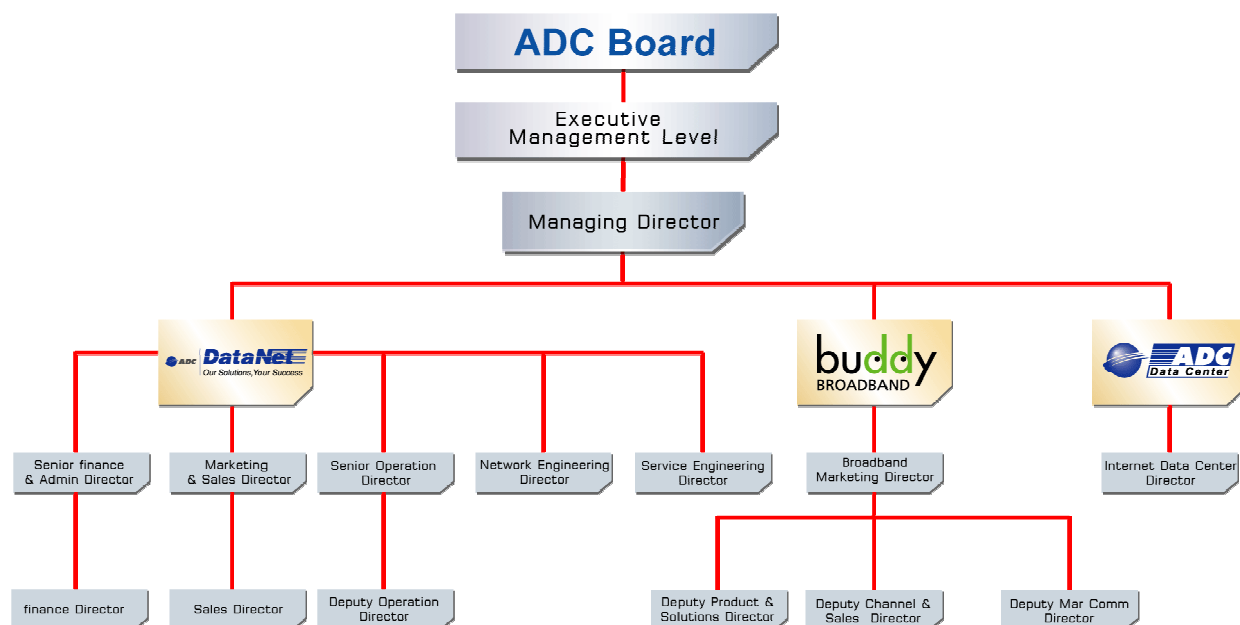
ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเรือเคลื่อนที่ธนาคารอมสิน ซึ่งเป็นเรือลำแรกของโลกที่ใช้ GPRS ออนไลน์ผ่านเครือข่าย “ดาต้าเน็ต” (DataNet)

2546 : พัฒนาโมดูลของบริการ Outsourcing เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า เช่น Networking Audit , Network On-site Support , Network Management Service, Equipment Monitoring Service และ Full NMS service

2547 : เอดีซี ดาต้าเน็ต สร้างเครือข่ายใหม่ “Gigabit Ring Network” เพื่อให้บริการ “Gigabit MAN” บริการสื่อสารข้อมูลแบบ LAN-to-LAN ความเร็วตั้งแต่ 4 Mbps ถึง 1 Gbps ระหว่าง ตึก มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมที่สุดถึง 40 อาคารสำนักงาน ในย่านศูนย์กลางธุรกิจทั่วกรุงเทพฯ เช่น สุขุมวิท สาทร สีลม อโศก วิทยาวดี และเพชรบุรีตัดใหม่ เหมาะสำหรับการส่งข้อมูลมัลติมีเดียปลอดภัยด้วยวงแหวนสองชั้น ลดค่าใช้จ่ายในการลงทุนแบนด์วิธ รวมถึงเพิ่มความสะดวกในการจัดการและบำรุงรักษาโครงข่ายแก่ผู้ใช้บริการ

2548 : เปิดให้บริการ “บัตตี้ บรอดแบนด์” เพื่อนำเสนอบริการแบบ 3 ใน 1 เป็นครั้งแรกในประเทศไทย โครงการดังกล่าวเกิดจากความร่วมมือและการเพิ่มทุนในบริษัท เอดีซี ดาต้าเน็ต ระหว่าง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ TOT ซึ่งเล็งเห็นถึงศักยภาพแห่งการเติบโตของตลาดบรอดแบนด์ โดยการผนวกจุดแข็งของ TOT ที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ และจุดแข็งของ AIS ในด้านเทคโนโลยี ประสิทธิภาพด้านการบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย และระบบเติมเงิน และมอบหมายให้ เอดีซี ดาต้าเน็ต ซึ่งมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้าน Data Communication เป็นผู้ดำเนินโครงการ บัตตี้ บรอดแบนด์ โดยได้พัฒนาพร้อมนำเสนอบริการแบบ 3 ใน 1 เป็นครั้งแรกในประเทศไทยจากโครงการดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะสามารถใช้โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ และรับชมเนื้อหา (Content) ต่างๆ ผ่านเครื่องรับโทรทัศน์ทั่วไป โดยผ่านทางสายโทรศัพท์ในหนึ่งเส้นในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งนับเป็นเทคโนโลยีขั้นสูงและให้ประโยชน์ที่แตกต่างและเหนือกว่า บรอดแบนด์ ทั่วไป เปิดให้บริการจีดอท (G.SHDSL) เทคโนโลยีในการรับส่งข้อมูลในลักษณะไปและกลับด้วยความเร็วที่เท่ากัน หรือ Symmetric Digital Subscriber Line เพื่อเสริมไลน์บริการสำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร บนเส้นทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของ เอดีซี ทำให้วันนี้ เอดีซี เป็นบริษัทซึ่งเป็นผู้นำทางการตลาดภาคเอกชนในฐานะผู้ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยที่สุดในศตวรรษนี้

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด



ภาพประกอบ 1 ผังโครงสร้างการบริหาร บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด แบ่งการบริหารจัดการองค์กรเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายงานการเงินและการบัญชี (Finance & Accounting)
2. ฝ่ายงานขายและการตลาดส่วนงานองค์กร (Corporate Marketing & Sales)
3. ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation)
4. ฝ่ายงานวิศวกรรม (Network & Service Engineer)
5. ฝ่ายงานขายและการตลาดส่วนงานบรอดแบนด์ (Broadband Marketing & Sales)
6. ฝ่ายธุรการ (Administration)
7. ฝ่ายงานบุคคล (Human Resource)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ไชยรุท ตริสกุล (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 4 ด้านได้แก่ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลือน้อยอยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลือน้อยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนขึ้น

พวงเพชร วงศ์เยี่ยมและคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 370 คน สำนักงานใหญ่ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานรายได้และสวัสดิการ

สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริ่ระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) วิจัยเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วน

ด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบแยกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษาที่ต่างกัน กับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำได้อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้

งานวิจัยต่างประเทศ

แจ๊คสัน (Jackson. (1975). 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮิร์ชเบิร์ก (Herberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยสูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยต่ำใจ ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยสูงใจมากกว่าปัจจัยต่ำใจ แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยต่ำใจก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

แรนดอน (Randall. (1975). 21-A) ได้ทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของหัวหน้าในการปฏิบัติงานโครงการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยสูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยต่ำใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ โดยปัจจัยสูงใจจะส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ทำทนาย และการยอมรับนับถือ และปัจจัยต่ำใจจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหารและเงื่อนไขของงาน

มัวร์และเบอร์น (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. (2544). 24 : อ้างอิงจาก Moore & Berne.n.d.) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

แวน ดีเซล (Van Dersal. (1986). 120) พบว่า มีหลายปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน ลักษณะของงานและโอกาสก้าวหน้า

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยด้านค่าจูน และความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยใช้แนวคิดดังนี้

ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ใช้แนวคิดของของเฟรดเดอริก เฮอริซเบอร์ก จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

ในด้านความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ใช้แนวคิดในโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Two dimensional model of affective well-being : Muchinsky. 2003: 344) ประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) ความพอใจ (Pleasure) (2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) ดังแสดงในภาพประกอบ 4 โมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ

ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้แนวคิดของ วูดค็อก (Woodcock) เพราะเป็นทัศนเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ว่าด้วยการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด” โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สำนักงานตั้งอยู่ เลขที่ 408/157 อาคารพหลโยธิน เฟส 38 ถนนพหลโยธิน แขวง สามเสนใน เขต พญาไท กรุงเทพฯ จำนวน 294 คน (ที่มา:ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ณ วันที่ 10 กันยายน 2551)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane. 1970: 580 - 581) กรณีขนาดประชากรมีขนาดเล็กและทราบขนาดประชากรที่แน่นอน ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 169 คน

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 294 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{294}{1 + 294(0.05)^2} = 169$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 15% ของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 25 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 194 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามฝ่ายงาน คือ Finance & Accounting, Human Resources, Engineering, Corporate Sales, Broadband Marketing & Sales, Operation, Administration เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกันโดยกำหนดขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional to Size) และจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ ดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

แผนก	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
Finance & Accounting	17	11
Human Resources	13	9
Engineering	161	106
Corporate Marketing & Sales	24	16
Broadband Marketing & Sales	18	12
Operation	36	24
Administration	25	16
รวม	294	194

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) แบบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous questions) และหลายตัวเลือก (Multiple choice questions) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5 ระดับพนักงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 7 อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

2.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยดัดแปลงจากแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzburg ทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จำนวน 30 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยเป็นลักษณะคำถามเชิงบวก (Positive) และกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจในการทำงาน</u>
4.21-5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก
3.41-4.20	มีความพึงพอใจในการทำงานมาก
2.61-3.40	มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
1.81-2.60	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย
1.00-1.80	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก

2.3 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยเป็นลักษณะคำถามเชิงบวก (Positive) และกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน</u>
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. สรุปรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach (กลียา วาณิชยัญชา, 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .842

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 194 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตรวจแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถามและการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ Independent t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับพนักงาน และใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 36)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

(กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 38)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)(กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 43)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 178) เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ สมมุติฐานข้อที่ 3 ด้านสถานภาพสมรส และ สมมุติฐานข้อที่ 5 ด้านระดับพนักงาน โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

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

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

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา.2545 : 331) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ด้านอายุ สมมุติฐานข้อที่ 4 ด้านระดับการศึกษา สมมุติฐานข้อที่ 6 ด้านอัตราเงินเดือน และสมมุติฐานข้อที่ 7 ด้านอายุงาน

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และ ภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545 : 332 - 333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ LSD สามารถเขียนได้ดังนี้

$$LSD = t_{1 - \alpha / 2 ; n - k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
MSE แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k	แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ
n	แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
n_i	แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
n_j	แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
α	แทน ระดับนัยสำคัญ

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 310-311) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

และมีความสัมพันธ์กันมาก

4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์ 2542 : 508)

ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

0.00 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	Null hypothesis
H ₁	แทน	Alternative hypothesis

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	113	58.2
หญิง	81	41.8
รวม	194	100.0
2. อายุ *		
20 – 26 ปี	59	30.5
27 – 33 ปี	100	51.5
34 – 40 ปี	33	17.0
41 – 47 ปี	2	1.0
48 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	194	100.0
3. สถานภาพสมรส *		
โสด	137	70.6
สมรส/อยู่ด้วยกัน	53	27.3
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	2.1
รวม	194	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	7.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	152	78.4
สูงกว่าปริญญาตรี	28	14.4
รวม	194	100.0
5. ระดับพนักงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	172	88.7
พนักงานระดับหัวหน้างาน	22	11.3
รวม	194	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	-	-
10,001 - 20,000 บาท	72	37.1
20,001 - 30,000 บาท	90	46.4
30,001 บาทขึ้นไป	32	16.5
รวม	194	100.0
7. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	18	9.3
2-4 ปี	124	63.9
5-9 ปี	30	15.5
10 ปีขึ้นไป	22	11.3
รวม	194	100.0

* ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ทำการจัดกลุ่มใหม่ ดังตารางที่ 3

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 194 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และเพศหญิง มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27-33 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุ 20-26 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ถัดมาอายุ 34-40 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และช่วงอายุ 41-47 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมา มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยด้วยกัน มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีสถานภาพหย่าร้าง แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ระดับพนักงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ถัดมา มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 2-4 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมา มีอายุงาน 5-9 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ถัดมา มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตาราง 3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 26 ปี	59	30.4
27 – 33 ปี	100	51.5
34 ปีขึ้นไป	35	18.0
รวม	194	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	141	72.7
สมรส/อยู่ด้วยกัน	53	27.3
รวม	194	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 194 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27-33 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุ 20-26 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และอายุ 34 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยคำจูงประกอบด้วย ด้านด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน

<u>ความพึงพอใจในการทำงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปัจจัยจูงใจ	3.64	0.49	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน	3.98	0.49	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.82	0.50	มาก
ด้านลักษณะของงาน	3.53	0.82	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.67	0.54	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.20	0.72	ปานกลาง
2. ปัจจัยคำจูง	3.52	0.50	มาก
ด้านค่าตอบแทน	3.49	0.74	มาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.73	0.68	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.92	0.52	มาก
ด้านนโยบายในการบริหาร	3.19	0.81	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.41	0.68	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.35	0.71	ปานกลาง
โดยรวม	3.58	0.44	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และในปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูง ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.52 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้านของปัจจัยเชิงใจ พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเท่ากับ 3.98 3.82 3.67 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนในด้านความก้าวหน้าในงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาในรายด้านของปัจจัยด้านอื่น พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.73 3.49 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนในด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายในการบริหาร มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.19 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสำเร็จของงาน

<u>ด้านความสำเร็จของงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.19	0.50	มาก
2. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต	3.96	0.63	มาก
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.81	0.73	มาก
โดยรวม	3.98	0.49	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า การทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 3.96 และ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

<u>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1.ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.66	0.64	มาก
2.ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.71	0.65	มาก
3.ท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.92	0.52	มาก
4.ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน	3.98	0.60	มาก
5.ท่านรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานนี้	3.85	0.77	มาก
โดยรวม	3.82	0.50	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานนี้ พนักงานจะได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และความคิดเห็นของพนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 3.92 3.85 3.71 และ 3.66 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะของงาน

<u>ด้านลักษณะของงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน	3.70	0.90	มาก
2. งานที่ทำตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน	3.52	0.98	มาก
3. งานของท่านมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน	3.39	1.10	ปานกลาง
โดยรวม	3.53	0.82	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ลักษณะงานที่ทำท้าทายความสามารถ และงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนงานมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ

<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.42	0.97	มาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้ งานสำเร็จได้ดีที่สุด	3.97	0.52	มาก
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.50	0.90	มาก
4. ท่านสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด	3.80	0.72	มาก
โดยรวม	3.67	0.54	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความรับผิดชอบของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด มีอำนาจตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ และงานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 3.80 3.50 และ 3.42 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในงาน

<u>ด้านความก้าวหน้าในงาน</u>	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนาความรู้ความสามารถ	3.45	0.88	มาก
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.26	0.84	ปานกลาง
3. ท่านมองเห็นเส้นทางในการก้าวหน้าในสายงานและ การเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน	2.90	0.89	ปานกลาง
โดยรวม	3.20	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า การมีโอกาสนก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และเส้นทางในการก้าวหน้าในสายงานและการเลื่อนตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 และ 2.90 ตามลำดับ ส่วนในเรื่องการที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านค่าตอบแทน

<u>ด้านค่าตอบแทน</u>	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	3.30	0.84	ปานกลาง
2. องค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม	3.69	0.79	มาก
โดยรวม	3.49	0.74	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า องค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 แต่ในเรื่องการได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านผู้บังคับบัญชา

<u>ด้านผู้บังคับบัญชา</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ	3.75	0.74	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสนิทสนม และรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน	3.72	0.71	มาก
โดยรวม	3.73	0.68	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อพนักงานร้องขอ และผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม และรู้สึกเป็นกันเองผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือ และร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดี	3.92	0.59	มาก
2. เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจ และให้สิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ท่านเสมอ	3.92	0.54	มาก
โดยรวม	3.92	0.52	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจและให้สิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ท่านเสมอ และพนักงานได้รับความช่วยเหลือ และร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.92

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายในการบริหาร

<u>ด้านนโยบายในการบริหาร</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม	3.15	0.92	ปานกลาง
2. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.22	0.82	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	0.81	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหารของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม และ นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และ 3.15 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน

<u>ด้านสภาพการทำงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบและสะอาดตา	3.61	0.70	มาก
2. สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.21	0.91	ปานกลาง
โดยรวม	3.41	0.68	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมด้านความสะอาดดูเป็นระเบียบและสะอาดตาแต่ในเรื่องสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงในงาน

<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านคิดว่าตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มีความมั่นคงใน การทำงาน	3.30	0.76	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าสถานะของบริษัทมีความมั่นคง	3.40	0.78	ปานกลาง
โดยรวม	3.35	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า งานที่ท่านทำอยู่ มีความมั่นคงในการทำงานและสถานะของบริษัทมีความมั่นคง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหา นั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.85	0.55	ดี
2. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงาน ที่มีความสำคัญอยู่เสมอ	3.72	0.58	ดี
3. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงาน กับ เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.04	0.45	ดี
4. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้มีความเชี่ยวชาญและ ก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อยๆ	3.92	0.60	ดี
5. ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็น อย่างดี	3.94	0.55	ดี
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี	3.98	0.55	ดี
7. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจในการสื่อสาร ของท่านอย่างชัดเจน	3.93	0.50	ดี
8. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.94	0.58	ดี
โดยรวม	3.91	0.38	ดี

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.72 - 4.04 ซึ่งข้อคำถามท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.04 รองลงมา ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ท่านมี

ความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี รวมทั้งท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจในการสื่อสารของท่านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อยๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และข้อคำถามที่ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.72

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด						
Equal variances assumed	ชาย	3.94	.40	1.013	192	.312
	หญิง	3.88	.34			

จากตาราง 17 การวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.312 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยกำหนดให้ค่าความแปรปรวนของอายุในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มอายุ

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	ระหว่างกลุ่ม	0.063	2	.032	0.222	.801
	ภายในกลุ่ม	27.096	191	.142		
	รวม	27.159	193			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .801 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท

แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	$\bar{X}$	20 – 26 ปี	27 – 33 ปี	34 ปีขึ้นไป
20 – 26 ปี	3.89	-	-0.04 (.521)	-0.04 (.643)
27 – 33 ปี	3.93		-	.00 (.973)
34 ปีขึ้นไป	3.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า ไม่พบความแตกต่างรายคู่ หมายถึง พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอายุในช่วง 20-26 ปี 27-33 ปี และ 34 ปีขึ้นไป มีค่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษาประสิทธิภาพ ในการทำงานของ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพ สมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2- tailed)
Equal variances assumed	โสด/หย่า/ แยกกันอยู่	3.90	.37	-1.145	192	.254
	สมรส/อยู่ ด้วยกัน	3.96	.39			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานสถานภาพโสด/หย่า/แยกกันอยู่/สมรสและอยู่ด้วยกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.254 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยกำหนดให้ค่าความแปรปรวนของอายุในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษา

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของ	ระหว่างกลุ่ม	.250	2	.125	0.889	.413
พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้า	ภายในกลุ่ม	26.909	191	.141		
เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	รวม	27.159	193			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .413 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	$\bar{X}$	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรีหรือ เทียบเท่า	สูงกว่าป.ตรี
		4.01	3.92	3.85
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.01	-	.09 (.390)	.16 (.192)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.92		-	.07 (.363)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.85			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ไม่พบความแตกต่างรายคู่ หมายถึง พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับพนักงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามระดับพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษาประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	t-test for Equality of Means					
	ระดับ พนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2- tailed)
Equal variances assumed	ปฏิบัติการ	3.91	0.38	-0.600	192	.549
	หัวหน้างาน	3.96	0.37			

จากตาราง 23 การวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามระดับพนักงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานและพนักงานระดับหัวหน้างาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.549 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยกำหนดให้ค่าความแปรปรวนของอายุในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามกลุ่มอัตราเงินเดือน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	ระหว่างกลุ่ม	.201	2	.100	.712	.492
	ภายในกลุ่ม	26.958	191	.141		
	รวม	27.159	193			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .492 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวอร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	$\bar{X}$	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	สูงกว่า 30,001 บาท
10,001 - 20,000 บาท	3.90	-	-0.05 (.404)	.04 (.668)
20,001 - 30,000 บาท	3.95		-	.09 (.279)
สูงกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป	3.86			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า ไม่พบความแตกต่างรายคู่ หมายถึง พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001- 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และสูงกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยกำหนดให้ค่าความแปรปรวนของอายุในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด โดยจำแนกตามอายุงาน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.296	3	.099	.699	.554
ของพนักงานบริษัท	ภายในกลุ่ม	26.863	190	.141		
แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค	รวม	27.159	193			
คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด						

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามอายุงาน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .554 ซึ่ง

มากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัดที่มีอายุนาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีช่วงอายุนานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	$\bar{X}$	น้อยกว่า/ เท่ากับ 1 ปี	2 – 4 ปี	5 – 9 ปี	10 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	3.83	-	3.93 (.256)	3.86 (.748)	3.95 (.307)
2 – 4 ปี	3.93	-	-	.07 (.348)	-.02 (.869)
5 – 9 ปี	3.86	-	-	-	-.09 (.414)
10 ปีขึ้นไป	3.95	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำแนกตามช่วงอายุนานพบว่า ไม่พบความแตกต่างรายคู่ หมายถึง พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอายุนานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี อายุนานระหว่าง 2 – 4 ปี ระหว่าง 5 – 9 ปี และอายุนาน 10 ปีขึ้นไป มีค่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 28

ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ

ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จของงาน	.570*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านการยอมรับนับถือ	.524*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน	.504*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	.622*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ด้านความก้าวหน้าในงาน	.484*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ปัจจัยจูงใจ (ภาพรวม)	.674*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 8.1 ปัจจัยการจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .570 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 8.2 ปัจจัยการจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .524 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการยอมรับนับถือมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 8.3 ปัจจัยการจูงใจ ด้านลักษณะของงาน

ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .504 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะของงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 8.4 ปัจจัยการจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับ

สมมติฐานรอง ((H₁) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .622 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 8.5 ปัจจัยการจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน

ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₀ : ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H₁ : ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง ((H₁) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .484 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 8.6 ปัจจัยการจูงใจ ภาพรวม

ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₀ : ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H₁ : ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยเชิงจิตกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยเชิงจิตในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .674 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยเชิงจิตในภาพรวมสูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นมาก และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตในรายด้านกับประสิทธิภาพการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 33-36

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านคำตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 29

ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยคำจูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยคำจูง	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทน	.140	.051	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านผู้บังคับบัญชา	.266*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.404*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ด้านนโยบายในการบริหาร	.396*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ด้านสภาพการทำงาน	.288*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ด้านความมั่นคงในงาน	.328*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ปัจจัยคำจูง (ภาพรวม)	.398*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 9.1 ปัจจัยคำจูง ด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.051ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 9.2 ปัจจัยคำจูน ด้านผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .266 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชามาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 9.3 ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .404 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 9.4 ปัจจัยคำจูน ด้านนโยบายในการบริหาร

ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .396 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 9.5 ปัจจัยคำจูน ด้านสภาพการทำงาน

ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .228 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 9.6 ปัจจัยคำจูน ด้านความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .328 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อที่ 9.7 ปัจจัยค่าจูน ภาพรวม

ความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูนกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูนกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .398 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยค่าจูนมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูนในรายด้านกับประสิทธิภาพการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 39-43

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
1. เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก พนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test
2. อายุ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	One Way ANOVA
3. สถานภาพสมรส	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test
4. ระดับการศึกษา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	One Way ANOVA
5. ระดับพนักงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับพนักงานต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test
6. อัตราเงินเดือน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	One Way ANOVA
7. อายุงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	One Way ANOVA

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
8. ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้าน ความรับผิดชอบ ด้าน ความสำเร็จของงาน ด้าน ความก้าวหน้าในงาน ด้านการ ได้รับการยอมรับนับถือ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการทำงานในการทำงานของ พนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมู นิเคชั่นส์ จำกัด	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึง พอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
8.1 ด้านความสำเร็จของ งาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึง พอใจในด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
8.2 ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึง พอใจในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
8.3 ด้านลักษณะของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึง พอใจในด้านความสำเร็จของงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
8.4 ด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
8.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
9. ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านคำตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
9.1 ด้านคำตอบแทน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านคำตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation
9.2 ด้านผู้บังคับบัญชา	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
9.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
9.4 ด้านนโยบายการบริหาร	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
9.5 ด้านสภาพการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
9.6 ด้านความมั่นคงในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด จำนวน 294 คน (ที่มา:ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ณ วันที่ 10 กันยายน 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane. 1970 : 580 - 581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 169 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 25 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 194 คน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระดับพนักงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีอายุงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
8. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด
9. ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) แบบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous questions) และหลายตัวเลือก (Multiple choice questions) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องมือโครมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS. (Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ Independent t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ระดับพนักงาน และใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และเพศหญิง มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 27-33 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุ 20-26 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ถัดมาอายุ 34-40 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และช่วงอายุ 41-47 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมา มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยด้วยกัน มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีสถานภาพหย่าร้าง แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ระดับพนักงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ถัดมา มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 2-4 ปี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมา มีอายุงาน 5-9 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ถัดมา มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ส่วนมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3
นออายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และในปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจุน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.52 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้านของปัจจัยเชิงใจ พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเท่ากับ 3.98 3.82 3.67 และ 3.53 ตามลำดับ ส่วนในด้านความก้าวหน้าในงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และเมื่อพิจารณาในรายด้านของปัจจัยคำจุน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน และด้านสภาพการทำงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.73 3.49 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนในด้านความมั่นคงในงาน และด้านนโยบายในการบริหาร มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และ 3.19 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.72 - 4.04 ซึ่งข้อคำถามท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.04 รองลงมา ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่

รับผิดชอบเป็นอย่างดี รวมทั้งท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจในการสื่อสารของท่านอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อยๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และข้อคำถามท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.72

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีเพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีระดับพนักงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีระดับพนักงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอัตราเงินเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอายุงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ที่มีอายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .674 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจในภาพรวม ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นมาก

ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .570 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .524 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .504 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะของงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .622 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .484 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .398 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .140

ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .266 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชามาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .404 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจด้านนโยบายในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .396 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการนโยบายในการบริหาร ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .228 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .328 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน การกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับสรีระทางภายนอกมากนัก ลักษณะการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 ผลการศึกษพบว่า เพศที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชันส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ก็จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเองในส่วนงาน และคนปฏิบัติงานจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับอายุของพนักงาน ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชันส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ก็จะทำงานในความรับผิดชอบของตนเองในส่วนงาน และคนปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพสมรส ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชันส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานทุกระดับการศึกษาจะทำงานในลักษณะเฉพาะทางของตนเองในส่วนงาน และโดยส่วนใหญ่พนักงานของบริษัทก็จะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 78.4 จึงทำให้ระดับการศึกษาในส่วนงานไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) วิจัยเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า วุฒิการศึกษาที่ต่างกัน กับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

1.5 ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชันส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับหัวหน้างาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพกันในแต่ละงานของตนเอง โดยผู้ที่อยู่ใน

ระดับปฏิบัติการ ก็จะมีประสิทธิภาพการทำงานในขอบข่ายของตนเอง ส่วนพนักงานที่อยู่ในระดับหัวหน้างาน ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองเช่นกัน โดยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองระดับก็มีความแตกต่างกัน และประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

1.6 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีระดับอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงมิใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยพบว่า เงินเดือน ที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.7 อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน ก็จะทำงานในลักษณะเฉพาะทางของตนเองในส่วนงาน และโดยส่วนใหญ่พนักงานของบริษัทมีอายุงานอยู่ในช่วง 2-4 ปี ซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 63.9 ซึ่งเป็นช่วงของการเรียนรู้งาน จะกระตือรือร้น เพื่อหาโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับอายุงานของพนักงาน

2. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจในทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ในระดับค่อนข้างสูง สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจมีมาก ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมาก โดยความสำเร็จในงาน (Achievement) ก็คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ลักษณะของงาน คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มี

ลักษณะทำโดยลำพัง ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในภาพรวม การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง ของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก

3. ปัจจัยคำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจปัจจัยคำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ปัจจัยที่คำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจุนน้อย ก็จะทำให้พนักงานไม่ชอบงานขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง สามารถอธิบายได้ ว่าความพึงพอใจในปัจจัยคำจุนในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น แต่มีผลกระทบน้อย โดยความพึงพอใจในค่าตอบแทนหรือเงินเดือน (Salary) ก็คือการเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงออกซึ่งมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) คือ การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีความน่าพึงพอใจ ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ทั้งความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจุน ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์กับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูง

ใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค่าจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีความเข้มแข็งและดำรงอยู่ได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาการวิจัย เรื่องความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและสรุปดังนี้

1. บริษัทควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานของพนักงานอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างสูง
2. ผู้บริหารควรมีการชี้แจงถึงความมั่นคงในการทำงาน เส้นทางในการก้าวหน้าในสายงาน และการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมีการออกแบบขั้นตอนการทำงานให้เป็นระเบียบแบบแผนอย่างชัดเจน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละฝ่ายในบริษัทเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานโดยแยกเป็นรายด้าน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานขององค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อได้พัฒนาต่อยอดกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คงศักดิ์ โชคสุริยา. (2542). ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ไชยรุต ตรีสกุล. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33.รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ดิลก มุลวงษ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์. (2534). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน; และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นราศรี ไวนิชกุล; และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรยงค์ โตจินดา. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปัทมา บุญเจริญ. (2541). การศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพผู้ปฏิบัติงานตามแบบ MBTI กับ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ปริญฐานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงเพชร วงศ์ยัมย่อง; และคณะ. (2543). รายงานการวิจัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พันตำรวจตรี เวทวิชญ์ เนียมอินทร์. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒินนท์ วัฒนศิริ. (2533). บรรยายภาคองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ด ดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- สุทธิดา แก้วปลั่ง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริเริ่มระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Applewhite, P.B.(1965). *Organizational behavior*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Barnard I. Chester. (1976) *The Functions of the Executive*. (27 ed). Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Blum, Milton L; & Naylor, Jame C. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper & Raw Publishers.
- Feldman, D.C.; & Arnold, H.J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Ghiselli, E.E.; & Brown, C.W. (1955). *Personnel and industrial psychology*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Hackman, J.R.; & Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. MA: Addison-Wesley.
- Koontz, Harold; Cyril O'Donnel; & Heinz Weihrech. (1984). *Management*. Auckland. McGraw-Hill International Book.
- Millet, John D.1954. *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill. 397-400.
- Newcomer, M. (n.d.) *The big business executive*. New York: Columbia University Press.

- Parker, H.; & Oglasby, C.H. *Method improvement for constructionmanager*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Ryan, T.A.; & Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: the McMald Press Company.
- Smith, P.C.; Kendall, L.M.; & Hulin, C.L.(1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Strauss, George; & Sayles, Leonard R. (1960). *The Human Problems of Management*. New York: Prentice-Hall.
- Woodcock, Mike. (1989) *Team Development Manual*. 2 th. Ed. Hants: Gower.
- Yoder, D. (1959). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**“ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้า
เน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด”**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 26 ปี

() 27- 33 ปี

() 34 – 40 ปี

() 41- 47 ปี

() 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส/อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับพนักงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ

() พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. อัตราเงินเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 10,001 - 20,000 บาท

() 20,001 - 30,000 บาท

() 30,001 บาทขึ้นไป

7. อายุงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

() 2-4 ปี

() 5-9 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยการจูงใจ						
ด้านความสำเร็จของงาน						
1.	ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
2.	ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต					
3.	ผลสำเร็จของงานที่ท่านทำเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
4.	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
5.	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
6.	ท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
7.	ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน					
8.	ท่านรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานนี้					
ด้านลักษณะของงาน						
9.	ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน					
10.	งานที่ท่านทำตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน					
11.	งานของท่านมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านนโยบายในการบริหาร						
25.	นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
26.	หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
ด้านสภาพการทำงาน						
27.	สภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบ และสะอาดตา					
28.	สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน						
29.	ท่านคิดว่าตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ มีความมั่นคงในการทำงาน					
30.	ท่านคิดว่าสถานะของบริษัทมีความมั่นคง					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี					
2.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
3.	ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
4.	ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อยๆ					
5.	ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
6.	ท่านสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทได้เป็นอย่างดี					
7.	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจในการสื่อสารของท่านอย่างชัดเจน					
8.	ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ลำสัน เลิศกุลประหยัด	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นายวิทยา จุงหัตถการสาริต

วันเดือนปีเกิด

15 พฤษภาคม 2521

สถานที่เกิด

โรงพยาบาลหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

3769/10-11 ซอยอยู่ดี 4 ถนน จันทน์

ตำบล บางโคล่ อำเภอ บางคอแหลม

จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540

วิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์

จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

พ.ศ. 2552

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ