

๖๖๘.๖๑-๖๖๘

๖๖๘๖๐

๖.๖

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ปริญญานิพนธ์

ของ

สุระ หีบโอสถ

21 ส.ค. 2540

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

เมษายน 2540

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๖๙๐๐

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
อุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.อุปวิทย์ สุวคันธกุล)
..... กรรมการ
(ผศ.ประดิษฐ์ คุณรัตน์)
..... กรรมการ
(อาจารย์เจษฎา หิรัญกาญจน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.อุปวิทย์ สุวคันธกุล)
..... กรรมการ
(ผศ.ประดิษฐ์ คุณรัตน์)
..... กรรมการ
(อาจารย์เจษฎา หิรัญกาญจน์)
..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ศรีณรงค์ ชูศรีนวล)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.ศิริภา พูลสุวรรณ)

วันที่ ๕.๕..... เมษายน พ.ศ. 2540

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้เพราะได้รับความอนุเคราะห์สนับสนุนแก้ไขพร้อมทั้งได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อุปวิทย์ สุวกันทรกุล ผศ.ประดิษฐ์ คุณรัตน์ และ อาจารย์เจษฎา หิรัญกาญจน์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขแบบสอบถาม คือ รศ.กฤษณา ศักดิ์ศรี สถาบันราชภัฏพระนคร อาจารย์สมจิต พูลศิริ ผู้อำนวยการโรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ ผศ.ดร.คุณวุฒิ คนฉลาด ผศ.ดร. สมคิด บุญเรือง และ รศ.ชารี มณีศรี มหาวิทยาลัยบูรพา และขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คุณเสถียร ปิตกานันท์ ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. คุณสำราญ พงศ์ประยูร ที่อนุญาตให้ทำการวิจัยในหน่วยงาน ขอขอบคุณ คุณศรีณรงค์ ชุศรีนวล ที่กรุณาเป็นกรรมการแก้ไขในการสอบปากเปล่า อาจารย์ ดร.ละเอียด รัชเฝ้า และคณาจารย์ทุกท่านที่ร่วมเป็นกรรมการสอบเค้าโครงที่ร่วมช่วยเสนอแนะ ตลอดจนคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร สถาบันราชภัฏพระนครทุกท่าน เพื่อนิสิตปริญญาโทภาคพิเศษ รุ่น 1 ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจ ปริญญานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จลุล่วงตามจุดมุ่งหมายทุกประการ และท้ายที่สุดขอขอบพระคุณบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเรื่องนี้ด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว ผู้วิจัยขอจดจำพระคุณของท่านไว้ตลอดไป

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณ

สุระ หีบโสด

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
✓	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและหน้าที่ความรับผิดชอบ	7
	การแบ่งส่วนงานและหน้าที่ในฝ่ายบริหารโครงการ	11
	ความหมายของความพึงพอใจและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	38
	องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ	44
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
✓ 3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	56
	กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	56
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	59
✓ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
	สถานภาพทั่วไปของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย..	61
	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ	
	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกรายด้าน.....	64
	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ	
	องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายชื่อ	65
	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค	
	ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	91
สรุปผลการวิจัย	92
อภิปรายผลการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลไปใช้	100
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	101
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	108
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	119
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	124

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงข้อมูลสถิติการขอโอนย้าย ขอลาออก การลาป่วย และการลากิจ ของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ช่วงเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม พ.ศ.2539	37
2	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถิติขอโอนย้าย ลาออก ลาป่วย ลากิจ ของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับบุคลากร องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ช่วงเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม พ.ศ.2539	37
3	แสดงจำนวนประชากร	57
4	แสดงสถานภาพทั่วไปของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ อายุ วุฒิกการศึกษา ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	61
5	แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน	63
6	แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	64
7	แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน	65
8	แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน	67
9	แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน	68
10	แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา	69

11	แสดงค่าสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ.....	71
12	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและ พนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	72
13	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน.....	74
14	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน.....	77
15	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน.....	80
16	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา.....	83
17	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ.....	87
18	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับและลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	90

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบความคิด (conceptual framework).....	4
2	แผนภูมิการจัดหน่วยงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	12
3	แผนภูมิการจัดหน่วยงานย่อยภายในฝ่ายบริหาร โครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	13
4	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	73
5	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ด้านลักษณะงานจําแนกรายข้อ.....	76
6	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ด้านค่าตอบแทนจําแนกรายข้อ.....	79
7	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ด้านเพื่อนร่วมงานจําแนกรายข้อ.....	82
8	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ด้านการบังคับบัญชาจําแนกรายข้อ	86
9	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ด้านความก้าวหน้าของอาชีพจําแนกรายข้อ.....	89

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรในการบริหารประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) และการจัดการ (management) คน หรือ ทรัพยากรมนุษย์ นับว่าสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากคนเป็นตัวการหรือผู้กระทำการ ถ้าคนไม่ทำงาน เงินหรือวัสดุอุปกรณ์ย่อมไม่เกิดประโยชน์หรือคุณค่าขึ้นมาได้ และถ้าคนผู้ปฏิบัติการเป็นคนไม่มีความรู้ ขาดกำลังกาย กำลังสติปัญญา งานหรือกิจกรรมนั้นก็จะล้มเหลว ดังนั้น จึงถือว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรของการบริหาร คนนับว่าเป็นปัจจัยที่เด่นที่สุด เพราะเหตุว่าถ้ามีคนพอสมควร มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสม แก่หน้าที่งานและการจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้ได้รับผลดี และประหยัดย่อมง่ายขึ้นเป็นอันมาก และในการทำงานร่วมกันของคนต้องประสบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เพราะคนมีความแตกต่างกันในด้านอารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็ต้องตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานด้วย จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของคนในองค์กร

 - ภิญโญ สาร (2529 : 171-172) กล่าวว่า การที่พนักงานหรือบุคลากรของหน่วยงานใดก็ตาม ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่าการที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน ย่อมมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ และร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

 - อรุณ รัชธรรม (2532 : 59-62) ได้กล่าวถึงความต้องการของคนว่ามีลักษณะเป็นลำดับขึ้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ โดยเริ่มจากความต้องการในการดำรงชีพ คือ ความต้องการพื้นฐานทางกาย เช่น อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ อันดับรอง คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง เช่น รายได้ ความต้องการอันดับต่อมาคือ ความต้องการด้านการยอมรับทางสังคม อันดับสุดท้าย คือ ความต้องการที่จะได้รับเกียรติ การยกย่องสรรเสริญ นับหน้าถือตาจากบุคคลอื่น และความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ การที่ต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง

 - ความก้าวหน้า หรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ซึ่งเป็นจุดประสงค์หลักขององค์กรทุกองค์กร ย่อมต้องการประสิทธิภาพของบุคคล หรือพนักงานในหน่วยงานซึ่ง

สมยศ นาวิการ (2533 : 40) ได้ทำการวิจัยการบริหารเพื่อความเป็นเลิศ พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีความพึงพอใจดังนี้

ลักษณะงานที่ทำงานจะต้องท้าทายความสามารถ ค่าตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และครอบครัวอย่างพอเพียง การบังคับบัญชาโดยมีผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจงาน เข้าใจคนและใจกว้าง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่ทำให้พนักงานมองเห็นโอกาส เพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีลักษณะเป็นเพื่อน

การจัดตั้งหน่วยงานใหม่ คือ ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้ศึกษาวิจัยพบว่า ในช่วงเดือนเมษายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2539 บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการขอโอนย้ายไปอยู่ในหน่วยงานอื่นภายในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือขอลาออก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงใหม่ และเหตุผลที่พนักงานจะอ้างเสมอคือ ต้องการเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน สูงกว่าสถิติเฉลี่ยการขอโอนย้ายและขอลาออก ของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปี พ.ศ.2538 ร้อยละ 2.21 และ ร้อยละ 1.31 ตามลำดับ จากสถิติการลาป่วย การลากิจ ของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการสูงกว่า สถิติเฉลี่ยของการลาของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คิดเป็น 0.46 วัน และ 0.43 วันตามลำดับ ในช่วงระยะเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2538

จากความต้องการพื้นฐานของคนตามลำดับขั้น ซึ่งเป็นผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้จัดตั้งส่วนต่าง ๆ และโครงการฝ่ายบริหารโครงการ (คำสั่ง 1/2539 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539) โดยใช้ทรัพยากรบุคคลเดิม แต่มีการแบ่งย่อยส่วนและโครงการใหม่ จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านลักษณะงาน ไม่ตรงกับงานที่เคยปฏิบัติหรือไม่ตรงคุณวุฒิเดิม การเปลี่ยนแปลงด้านค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส สายการบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และเพื่อนร่วมงาน การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่มากนักน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่ง แก้วแดง (2538 : 183-184) ที่ได้กล่าวถึงการบริหารองค์กรไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงหรือปฏิรูประบบงาน ลักษณะการทำงาน การบังคับบัญชา หรืองานอื่นใดที่มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรโดยตรง ย่อมมีแรงต่อต้านจะมากหรือน้อยตามลักษณะการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย นอกจากนี้การที่คนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ย่อมเป็นการยากที่จะให้บุคคลเกิดความพึงพอใจกับทุก ๆ คน ผู้บริหารจึงต้องศึกษาคนในแต่ละกลุ่มเพื่อที่จะหาแนวทางปรับตามความต้องการของคน เพื่อลดความขัดแย้ง และลดปัญหา อันจะเป็นอุปสรรคในการบริหารงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ (เปรี๊ญ กิจรัตน์. 2536 : 67)

จากการศึกษาหลักการและเหตุผลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่ง

ประเทศไทย ในส่วนและโครงการที่จัดตั้งขึ้นใหม่เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2539 ในด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชาและความก้าวหน้าของอาชีพ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็น ข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุง พัฒนา ฝ่ายบริหารโครงการ ทั้ง 5 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารและ พนักงานช่างเทคนิคโดยตรง อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยโดยรวม ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและฝ่ายอื่นๆ ที่มีลักษณะงาน และปัญหาที่คล้ายคลึงกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกเป็นผู้บริหาร จำนวน 68 คน และ พนักงานช่างเทคนิค จำนวน 372 คน รวม 440 คน
2. ตัวแปรที่จะศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ดังนี้
 - 2.1.1 อายุ
 - 2.1.2 ระดับการศึกษา
 - 2.1.3 ประสบการณ์การทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่

2.2.1 ลักษณะงาน

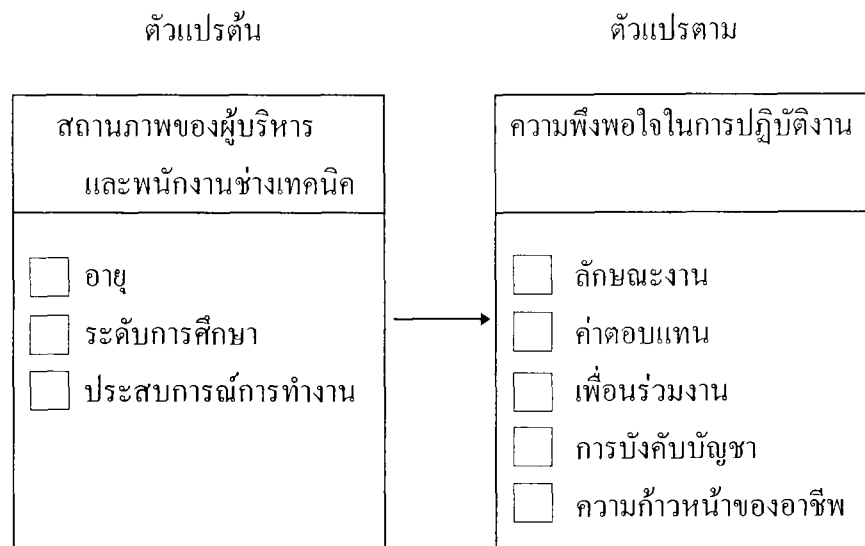
2.2.2 ค่าตอบแทน

2.2.3 เพื่อนร่วมงาน

2.2.4 การบังคับบัญชา

2.2.5 ความก้าวหน้าของอาชีพ

สรุปเป็นกรอบความคิด (conceptual framework) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบความคิด (conceptual framework) ในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมที่ให้บริการทางด้านสื่อสารคมนาคม และควบคุมดูแล พัฒนางานบริการด้านการสื่อสารอื่น ตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497

2. ฝ่ายบริหารโครงการ หมายถึง หน่วยงานย่อยภายในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ 5 มกราคม พ.ศ. 2539 ตามระเบียบองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ว่าด้วย การกำหนดส่วนงานและหน้าที่ของส่วนงานระดับฝ่าย พ.ศ. 2538 ลงวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2538 เรื่องจัดตั้งส่วนงานหลักระดับฝ่าย และส่วนงานย่อย ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีหน้าที่หลักคือ ควบคุมโครงการงานต่างๆ ขององค์การโทรศัพท์ ประสานงาน ติดตามผล และรายงานผลโครงการ เปรียบเทียบให้เป็นไปตามสัญญา ร่วมมือและประสานงานกับส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและงานที่ได้รับมอบหมาย

3. บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ในฝ่ายบริหารโครงการ จำแนกดังนี้

3.1 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกอง ภายในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป

3.2 พนักงานช่างเทคนิค หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ช่างเทคนิคในหน่วยงานย่อยต่างๆ ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 7

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคน ที่มีต่องานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและที่ผ่านมาแล้วในอดีต เป็นการตัดสินใจระดับความพึงพอใจในการทำงานจากประสบการณ์ โดยใช้สิ่งที่เป็นจริงอยู่ขณะนั้นเป็นเกณฑ์ ซึ่งจะแสดงทัศนคติเป็นบวกหรือลบ ด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา และความก้าวหน้าของอาชีพต่อการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารโครงการ

5. ลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ซึ่งสามารถจูงใจให้ผู้บริหาร และ พนักงานช่างเทคนิค ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งรวมถึงลักษณะทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงานด้วย

6. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนจากเงินงบประมาณขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และเงินอื่นๆ เช่น เงินค่าล่วงเวลา เงินสวัสดิการอื่น รวมถึงความสะดวกในการได้รับการด้านอื่นๆ จากฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เช่น ความสะดวกในการ

รับเงินได้รวดเร็ว ความสะดวกในการเดินทางไปปฏิบัติราชการ หรือการเดินทางไปกลับในการทำ
งานปกติ เป็นต้น

7. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากร อันได้แก่ พนักงานช่างเทคนิคภายในกอง และ
พนักงานช่างเทคนิคในกองอื่นๆ ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รวมถึง
ผู้บริหารในฝ่ายบริหารโครงการด้วย

8. การบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาระดับเหนือผู้บริหาร
และระดับเหนือพนักงานช่างเทคนิค เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อันได้แก่ การสั่งงาน สอนงาน ตรวจสอบ
และดูแล แก้ปัญหาต่างๆ การให้ความยุติธรรมและความสนใจ ต่อการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชา

9. ความก้าวหน้าของอาชีพ หมายถึง โอกาสที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ใน
ฝ่ายบริหารโครงการจะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น และมีโอกาสที่จะก้าวสู่
ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการได้รับความยุติธรรมจากการพัฒนาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีด้วย

สมมติฐานในการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหาร โครงการ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. การแบ่งส่วนงานและหน้าที่ในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
4. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและหน้าที่ความรับผิดชอบ

นับตั้งแต่ อีราแฮม (Erahham) ชาวอเมริกันได้ประดิษฐ์โทรศัพท์ขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2419 และประเทศไทยได้นำโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2424 ตรงกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ กรมกลาโหมปัจจุบันนี้เรียกว่า กระทรวงกลาโหม ได้นำเครื่องโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และจังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเรือเข้าและออกที่ปากน้ำจังหวัดสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพฯ ทราบ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2529 : 18)

พ.ศ. 2429 กรมโทรเลขได้โอนงานโทรศัพท์จากกรมกลาโหมมาจัดทำเช่นเดียวกับงานโทรเลข และได้ขยายงานออกไปให้ประชาชนได้เข้าใช้เครื่องโทรศัพท์ภายในกรุงเทพฯ ได้เครื่องโทรศัพท์สมัยนั้นเป็นเครื่องระบบแมกนีโต (magneto system) มีหม้อไฟฟ้าขนาดย่อมติดอยู่กับเครื่องทุกเครื่องและใช้สายเส้นเดียว โทรศัพท์แบบแมกนีโตนี้ได้ใช้ต่อมาอีก 20 ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ความชำรุดทรุดโทรมเกี่ยวกับตัวเครื่องและสายมีเพิ่มมากขึ้น จนปรากฏในเวลาที่ใช้พูดกันมีเสียงอื่นๆ แว่วเข้ามาด้วย เนื่องจากสายโทรศัพท์ซึ่งขนานกับสายไฟฟ้า ประกอบกับขณะนั้นมีเครื่องโทรศัพท์แบบพนักงานต่อใช้ไฟจากโทรศัพท์กลาง (central battery manual system) ขึ้นใหม่ กรมไปรษณีย์โทรเลขได้เลิกใช้เครื่องโทรศัพท์แบบแมกนีโต และสร้างเครื่องโทรศัพท์แบบพนักงานต่อสายให้ เมื่อ พ.ศ. 2540 นำมาติดตั้งที่ตำบลวัดเลียบ เพราะทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลงด้านโทรคมนาคมมากยิ่งขึ้น ต่อมาที่ทำการโทรศัพท์กลางได้ย้ายมาที่ถนนจักรเพชร ตรงข้ามกับการไฟฟ้านครหลวง (การสื่อสารแห่งประเทศไทย. 2526)

พ.ศ. 2465 กิจการด้านโทรศัพท์ที่ได้เจริญก้าวหน้าแพร่หลายยิ่งขึ้น ผู้เช่าโทรศัพท์ได้เพิ่มขึ้นถึง 1,422 เลขหมาย และความต้องการของประชาชนขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทางราชการจึงได้ติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมายขึ้น ที่ตำบลบางรัก บริเวณที่ทำการไปรษณีย์กลางอีกแห่งหนึ่งในปี พ.ศ. 2470 เพื่อแบ่งจำนวนผู้เช่าในเขตตอนใต้ของกรุงเทพฯ มาเช่าโทรศัพท์กลาง และก็ได้วางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลางทั้ง 2 แห่ง

พ.ศ. 2471 กิจการโทรศัพท์ได้แพร่หลายยิ่งขึ้นทั่วกรุงเทพฯ และสามารถใช้ติดต่อกับจังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

พ.ศ. 2479 ทางราชการได้สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติแบบ step-by-step 2 ชุด มาติดตั้ง ณ ชุมสายวัดเลียบ จำนวน 2,300 เลขหมาย และชุมสายบางรัก 1,200 เลขหมาย รวม 3,500 เลขหมาย เมื่อทำการติดตั้งเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติและทำการตรวจสอบสภาพทางสายตอนนอก เปลี่ยนเครื่องตามบ้านผู้เช่า ตลอดจนเปลี่ยนแปลงและกำหนดเลขหมายตามบ้านผู้เช่า และเรียบเรียงสมุดรายนามผู้เช่าโทรศัพท์ใหม่จนเรียบร้อย จึงได้ทำการตัดเปลี่ยนเลขหมายและเปิดใช้ชุมสายอัตโนมัติ โดยผู้เช่าหมุนตัวเลขหน้าปัดติดต่อดังกันได้อีกเป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2480 เวลา 00.01 น. ต่อมาทางราชการได้สร้างชุมสายเพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ชุมสายสามเสน และชุมสายเพลินจิต

เนื่องจากกองช่างโทรศัพท์ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข ซึ่งการดำเนินกิจการโทรศัพท์ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขในระยะแรกๆ ดำเนินงานไม่ค่อยคล่องตัว ต้องประสบอุปสรรคเกี่ยวกับเรื่องเงินที่จะนำมาลงทุนซื้อเครื่องอุปกรณ์ เมื่อการขยายงานขัดกับระเบียบแบบแผนของวิธีดำเนินงานแบบราชการ เป็นเหตุให้กิจการโทรศัพท์ขยายงานไม่รวดเร็วเท่าที่ควร (ธนาคารกสิกรไทย. 2528 : 48)

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยขึ้น โดยแยกกองช่างโทรศัพท์จากกรมไปรษณีย์โทรเลข มาตั้งเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคมจนทุกวันนี้

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ดำเนินเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง คือ กรุงเทพมหานครและธนบุรีเท่านั้น มีพนักงาน 700 คน และในปี พ.ศ. 2503 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รับโอนงานโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคจากกรมไปรษณีย์โทรเลขจำนวน 10 ชุมสาย ประมาณ 1,600 เลขหมาย และมีพนักงานและลูกจ้างเพิ่มขึ้นอีก 1,213 คน ต่อมาองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็รับโอนงานโทรศัพท์ในส่วนภูมิภาคอีก 8,100 เลขหมาย และรับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลในภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากสำนักงานดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม กระทรวงคมนาคม และในปี พ.ศ. 2512 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็รับโอนโทรศัพท์ทางไกลในภาคเหนือและภาคใต้จากสำนักงานดำเนินการตามโครงการโทรคมนาคม

กระทรวงคมนาคม

โทรศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ระบบ stored program control (SPC) แบบ digital ระบบชุมสายโทรศัพท์ ได้วิวัฒนาการทางด้านเทคนิคอยู่ตลอดเวลา ทั้งได้ศึกษาและติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นระบบที่ทันสมัยเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้ของนานาประเทศ สามารถปรับปรุงการใช้ข่ายโทรศัพท์ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลงการให้บริการและการขยายตัวของข่ายสายในอนาคตได้ดี ซึ่งระบบ SPC digital ยังประหยัดและบำรุงรักษาได้ง่าย สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ประเทศต่างๆ ต้องหันมาใช้เครื่องชุมสายอิเล็กทรอนิกส์ระบบ SPC digital เนื่องจากบริษัทผู้ผลิตเครื่องชุมสายทุกบริษัท ต่างก็หันมาผลิตเครื่องชุมสายอิเล็กทรอนิกส์ระบบ SPC กันเป็นส่วนมาก ข้อดีต่างๆ ของเครื่องชุมสายระบบ SPC digital พอสรุปได้ดังนี้ คือ การใช้พื้นที่ติดตั้งน้อยกว่า ทำให้ลดขนาดของอาคารและค่าใช้จ่ายการก่อสร้าง การติดตั้งได้รวดเร็วกว่า การบำรุงรักษาง่ายกว่า อีกทั้งชุมสายก็มีประสิทธิภาพสูง ความต้องการพนักงานประจำชุมสายน้อย เป็นผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างและเงินเดือนลงได้ มีอายุการใช้งานนานกว่า สามารถให้บริการพิเศษต่างๆ แก่ผู้เช่า เช่น บริการเลขหมายย่อ บริการเลขหมายด่วน บริการเรียกซ้ำ บริการมิเตอร์ประจำเครื่อง บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมายว่าง บริการส่งเรียกตามตัว บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการรอสายว่าง เป็นต้น ประกอบกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีนโยบายที่จะขยายกิจการโทรศัพท์ จากนั้นในปี พ.ศ. 2523 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ก็สามารถขยายบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติได้ทั่วประเทศ พร้อมกับยกเลิกชุมสายพนักงานต่อทุกแห่งออกไป

ระหว่างปี พ.ศ. 2537-2538 กระทรวงคมนาคมได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ดำเนินการเรื่องเชื่อมต่อเคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำ ระหว่างประเทศไทยกับประเทศเวียดนามและฮ่องกง โดยตั้งสถานีที่อำเภอศรีราชาจังหวัดชลบุรี และที่เมืองโฮจิมินห์ในประเทศเวียดนาม โดยเชื่อมต่อกับฮ่องกงตามโครงการจะต้องทำให้แล้วเสร็จ ในปี พ.ศ. 2539 โดยมีระยะเวลาดำเนินการ 4 ปี (พ.ศ. 2537-2540) โดยจะเปิดใช้งานบางส่วนในปี พ.ศ. 2539 ซึ่งเคเบิลใต้น้ำเส้นทางนี้ จะสามารถติดต่อกับไต้หวัน เกาหลี ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา ได้เป็นอย่างดี

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีโครงการขยายเลขหมายโทรศัพท์ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2527 ถึง พ.ศ. 2531 ซึ่งเป็นบริการใหม่ล่าสุดอีกประเภทหนึ่งที่นำมาให้บริการแก่ประชาชนก็คือ โทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรโทรศัพท์ (magnetic card telephone) องค์การโทรศัพท์เริ่มนำเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ติดต่อทางไกล โดยจะติดตั้งครั้งแรกจำนวน 3,000 เครื่อง ประโยชน์ที่ประชาชนและองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะได้รับก็คือประชาชนมีความสะดวกในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะมากขึ้น เพียงแค่สอดบัตรโทรศัพท์เข้าไป

ในที่สวด แล้วกดปุ่มเลขหมายปลายทางก็สามารถพูดติดต่อกันได้ บัตรโทรศัพท์บัตรหนึ่งสามารถใช้ได้หลายครั้ง ซึ่งขึ้นอยู่กับค่าใช้บริการในแต่ละครั้ง จนกว่ามูลค่าในบัตรโทรศัพท์จะถูกใช้หมด และสามารถลดความสูญเสีย อันเนื่องมาจากการถูกจัดแ่งทำลายตัวเครื่องโทรศัพท์เพื่อหวังเหรียญค่าโทรศัพท์จากน้ำมือของผู้ไม่หวังดี

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539 ได้กำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาสังคมในชนบทให้เจริญก้าวหน้า โดยให้มีการขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ให้ครอบคลุมทุกตำบลในประเทศไทยภายในปี 2539

องค์การโทรศัพท์ตอบสนองนโยบายโดยจัดโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทบรรจุไว้ในโครงการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2535-2539 โดยขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ให้ครอบคลุมทุกตำบลที่ยังไม่มีการให้บริการโทรศัพท์

การดำเนินการใช้เงินลงทุนขององค์การโทรศัพท์ส่วนหนึ่ง และเงินกู้จากแหล่งเงินกู้อีกส่วนหนึ่ง ในการขยายบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท บางพื้นที่มีความจำเป็นต้องใช้ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม เนื่องจากสถานที่ตั้งไม่เหมาะสมที่จะใช้ระบบสื่อสารภาคพื้นดิน จากการสำรวจและวางแผนพบว่า มีความจำเป็นต้องใช้ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียมจำนวน 487 สถานี (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2537 : 6)

จากโครงการที่มีการศึกษาความเป็นไปได้ดังกล่าวอยู่ในระหว่างการพัฒนา โดยอาศัยเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่แตกต่างกันไป องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้นำเอาเทคโนโลยีสื่อสารด้วยเส้นใยแก้ว (optical fibre) มาใช้อย่างจริงจัง

ปี พ.ศ. 2537 เป็นปีที่มีการขยายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นให้ได้จำนวน 4.5 ล้านเลขหมาย ในเขตกรุงเทพมหานครจะเพิ่มขึ้นจากการติดตั้งของบริษัทเทเลคอมเอเชียประมาณ 670,000 เลขหมาย ซึ่งจะเป็นการพัฒนาพัฒนาระบบสื่อสารในด้านต่างๆ เช่น เบบิลทีวี การส่งโทรสาร การประชุมทางไกล เป็นต้น

ทางด้านโทรศัพท์สาธารณะนั้นในปี พ.ศ. 2525 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้เปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะอัตโนมัติครั้งแรก จำนวน 20 แห่ง ในเขตโทรศัพท์นครหลวงและได้ขยายบริการโทรศัพท์ทางไกลสาธารณะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนทั่วประเทศ และในปีต่อมาคือ พ.ศ. 2526 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังได้ทำการเปิดเครื่องชุมสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ SPC digital เป็นแห่งแรกในประเทศไทย ณ ชุมสายโทรศัพท์ภูเก็ต ลักษณะของเครื่องโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ ตัวเครื่องจะเป็นสีฟ้าจะมีช่องหยอดเหรียญ 2 ช่อง คือ ช่องสำหรับเหรียญ 5 บาท หยอดได้ครั้งละ 5 เหรียญ และช่องสำหรับเหรียญ 1 บาท หยอดได้ครั้งละ 8 เหรียญ โดยอัตราค่าพูดในแต่ละครั้งขึ้นอยู่กับระยะทางและเวลาในการพูด สำหรับเวลากลางคืนตั้งแต่เวลา 19.00 น.-06.00 น. ของวันรุ่งขึ้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยคิดค่า

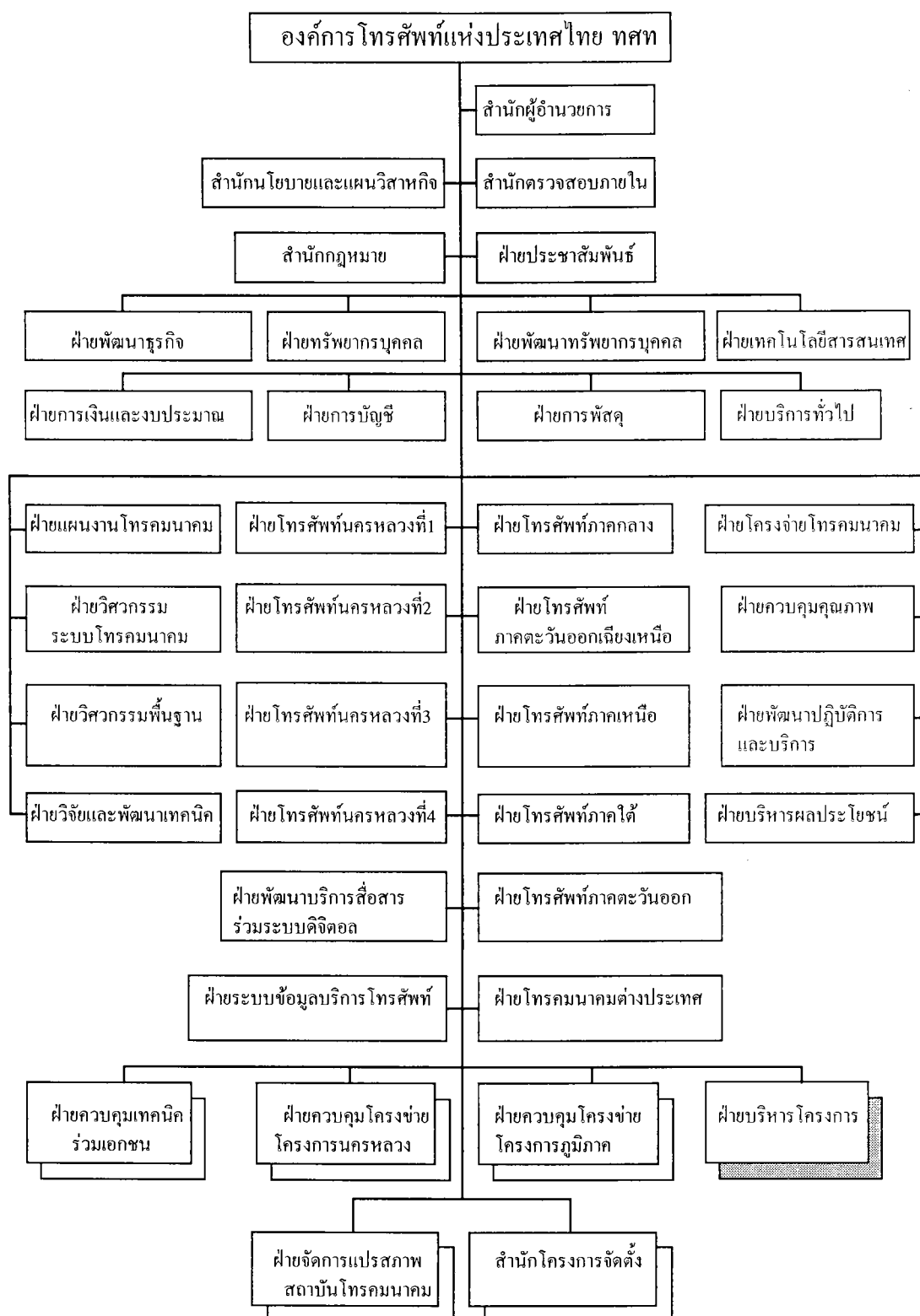
บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเพียงครั้งหนึ่งเท่านั้น

การบริการให้เช่าวงจรโทรศัพท์ทางไกล วงจรโทรเลข วงจรวิทยุกระจายเสียง ช่องถ่ายทอดโทรทัศน์ โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กำหนดอัตราค่าเช่าเป็น 3 อัตรา คือ อัตราค่าเช่าสำหรับผู้ทำสัญญาเช่าระยะไม่เกิน 1 ปี อัตราค่าเช่าสำหรับผู้ทำสัญญาเช่าระยะตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี และอัตราค่าเช่าสำหรับผู้ทำสัญญาเช่า ระยะตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

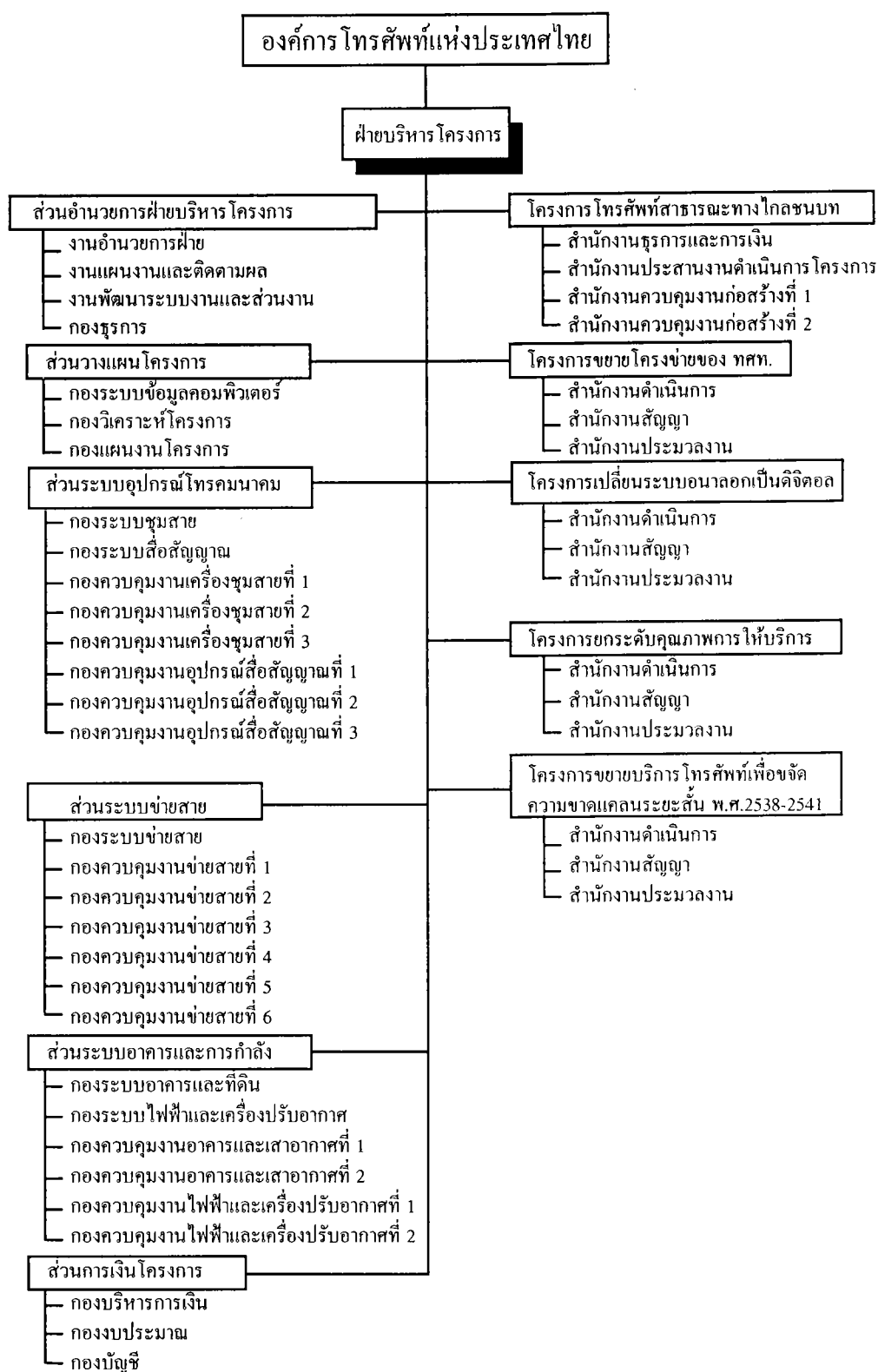
พ.ศ. 2529 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีโทรศัพท์สาธารณะทุกประเภทรวมกัน 12,593 เครื่อง แยกเป็นเขตโทรศัพท์นครหลวงจำนวน 10,542 เครื่อง และเขตโทรศัพท์ภูมิภาค 2,051 เครื่อง นอกจากบริการโทรศัพท์สาธารณะแล้ว องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ยังเปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลเครื่องสี่ฟ้า โดยติดตั้งในที่ชุมชนหรือตามสถานที่ราชการ นอกจากนี้ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เปิดบริการโทรศัพท์ระบบรینگ โดยมีการดำเนินการจากบริเวณกรุงเทพมหานครถึงจังหวัดระยอง จำนวน 10,000 เลขหมาย และมีโครงการขยายบริการทั่วประเทศในระยะต่อไป (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2529 : วารสาร) โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบรینگนี้ประกอบด้วย ชุดสายโทรศัพท์เคลื่อนที่ mobile telephone exchange (MTX) ทำหน้าที่ควบคุมโทรศัพท์เคลื่อนที่ mobile telephone (MT) ที่อยู่ในรัศมีการ สถานีรับส่งวิทยุ radio base stations (RBS) ทำหน้าที่เชื่อมระหว่างผู้เช่ากับ MTX โดยการรับส่งทางวิทยุและเครื่องรับส่งวิทยุเคลื่อนที่ mobile station (MS) ซึ่งมีอยู่หลายลักษณะ เช่น แบบกระเป๋าหิ้ว แบบติดตั้งอยู่กับที่ เป็นต้น ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้รับจากการบริการโทรศัพท์อัตโนมัติเคลื่อนที่แบบรینگ คือ สามารถขอติดตั้งโทรศัพท์ในยานพาหนะต่างๆ ได้ เช่น รถยนต์ รถไฟ เครื่องบิน เป็นต้น ตลอดจนสามารถนำติดตัวและติดตั้งถาวรในบริเวณที่ขาดแคลนเลขหมายหรือคู่สาย ซึ่งผู้เช่าสามารถใช้บริการได้เช่นเดียวกับบริการโทรศัพท์ทั่วไป สามารถแก้ไขความขาดแคลนโทรศัพท์เฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพทัดเทียมกับการบริการโทรศัพท์แบบปกติขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในปัจจุบันและสามารถขอใช้บริการพิเศษอื่นๆ ได้ ในอนาคตในยามฉุกเฉินอาจนำไปใช้ในกิจการเสริมความมั่นคงของประเทศ เช่น กิจการทางทหาร ตำรวจ และกิจการอื่นๆ ของรัฐได้

2. การแบ่งส่วนงานและหน้าที่ในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

การแบ่งย่อยหน่วยงานใหม่เป็นฝ่ายบริหารโครงการนั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพื่อรองรับการขยายงานด้านบริการ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และแบ่งขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบลงไปในแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน โดยส่วนใหญ่ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคเป็นเจ้าหน้าที่ที่เคยปฏิบัติงานเดิมในหน่วยงาน ดังภาพประกอบ 2 หน้า 12 แผนภูมิการจัดหน่วยงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และภาพประกอบ 3 หน้า 13 แผนภูมิการจัดหน่วยงานย่อยภายในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิการจัดหน่วยงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2539 : 43)



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิการจัดหน่วยงานย่อยภายในฝ่ายบริหารโครงการ

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2539 : 53)

ฝ่ายบริหารโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. บริหารงานและควบคุมโครงการต่างๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. ประสานงาน ติดตามผล และการรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการ
3. กำหนดมาตรการและเร่งรัดให้การดำเนินงานเป็นไปตามสัญญา
4. ดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
5. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับส่วนงานต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายบริหารโครงการได้แบ่งหน่วยงานเป็น 11 ส่วน และหน่วยงานย่อย คูภาพประกอบ 3 หน้า 13 ดังนี้ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 2-67)

2.1 ส่วนอำนวยการฝ่ายบริหารโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการอำนวยการให้การบริหารงาน ของฝ่ายบริหารโครงการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายขององค์การโทรศัพท์
- 2) ดำเนินกิจกรรมเป็นศูนย์กลางด้านการบริหารงานธุรการ งานงบประมาณและการเงินทั่วไปของฝ่ายบริหารโครงการ
- 3) ดำเนินงานเป็นศูนย์กลางด้านแผนงาน และติดตามผล
- 4) ดำเนินงานเป็นศูนย์การประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าของงานโครงการ
- 5) ดำเนินงานด้านพัฒนาระบบงานและส่วนงาน
- 6) ดำเนินงานด้านยานพาหนะ งานพัสดุและเครื่องมือช่าง
- 7) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.1 งานอำนวยการฝ่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ สรุป เสนอความคิดเห็นต่อผู้อำนวยการฝ่าย เพื่อประกอบการวินิจฉัย สั่งการ รวมทั้งประสานงาน ติดตามและประเมินผลในงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) ประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการ
- 3) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.1.2 งานแผนงานและติดตามผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) รวบรวมแผนการใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งการติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผน เพื่อให้แผนวิสาหกิจขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผลสำเร็จ

2) รวบรวมแผนงานของส่วนงานภายในฝ่ายและจัดทำสรุปแผนงานของฝ่าย รวมถึงการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน

3) รวบรวมข้อมูล และข้อเสนองบประมาณของส่วนงานภายในฝ่าย เพื่อจัดทำแผนงบประมาณของฝ่าย

4) วิเคราะห์และจัดทำแผนกำลังคน

5) รวบรวม และจัดทำแผนการใช้พัสดุและทรัพย์สิน

6) ให้คำแนะนำปรึกษาส่วนงานต่างๆ ในเรื่องเกี่ยวกับแผน

7) จัดทำสถิติและรายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายในรูปแบบและช่วงเวลาที่เหมาะสม

8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.3 งานพัฒนาระบบงานและส่วนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) พัฒนาแก้ปัญหาขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานของฝ่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

2) พัฒนา และปรับปรุงโครงสร้างส่วนงานของฝ่าย ให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

3) ให้คำแนะนำปรึกษาส่วนงานต่างๆ ในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานและส่วนงาน

4) ให้ข้อคิดเห็นและเสนอวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจและเป็นขวัญ กำลังใจ เป็นต้น

5) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.1.4 กองธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินงานสารบรรณ งานงบประมาณและการเงิน งานพัสดุและทรัพย์สิน

2) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ส่วนวางแผนโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ประสานงาน และติดตามการเสนอขอความเห็นชอบโครงการต่างๆ ที่องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จัดทำขึ้น

2) ประสานงานและติดตามเพื่อนำรายละเอียดแผนงานก่อสร้างที่จัดทำเป็นโครงการ และได้รับความเห็นชอบแล้ว มาเพื่อเริ่มต้นวางแผนสำหรับดำเนินการก่อสร้างและติดตั้ง

3) จัดทำตารางแผนการดำเนินการโครงการเป็นรายปี ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะความต้องการ เงื่อนไขทางวิศวกรรม ความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์การโทรศัพท์ รวมทั้งคู่สัญญา

4) จัดทำงบประมาณการค่าใช้จ่ายของงานโครงการในรูปมหภาคเป็นรายปี

5) พัฒนา และจัดทำระบบข้อมูลบริหารโครงการ โดยวางเครือข่ายเชื่อมโยงให้ทั่วถึงทุกส่วนงานในฝ่ายบริหารโครงการ พร้อมทั้งควบคุม ดูแล และบำรุงรักษาระบบดังกล่าวให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา

6) ติดตาม ประสานงาน และรวบรวมข้อมูลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการและข้อมูลอื่นๆ ของโครงการทุกประเภท มาจัดเก็บลงในฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเป็นหมวดหมู่ และติดตามปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

7) จัดทำคู่มือการใช้ระบบข้อมูลบริหารโครงการ และให้บริการข้อมูลโครงการแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

8) ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารใบสั่งงาน

9) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการเป็นระยะๆ

10) ทำการประเมินผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการ

11) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2.1 กองระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) พัฒนาและจัดทำระบบข้อมูลบริหารโครงการ โดยวางเครือข่ายเชื่อมโยงให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักทางวิศวกรรม และตามหลักระบบสื่อสารข้อมูลให้ทั่วถึงทุกอาคารและทุกส่วนงานในฝ่ายบริหารโครงการ

2) จัดทำคู่มือการใช้ระบบข้อมูลบริหารโครงการ

3) ควบคุม ดูแล และบำรุงรักษาระบบข้อมูลบริหารโครงการ และระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

4) ติดตาม ประสานงาน และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานโครงการ ทุกประเภท ทั้งประเภทงานวิศวกรรมโครงการ และงานอื่นๆ และจัดเก็บลงในฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบและเป็นหมวดหมู่

5) ติดตามและรวบรวมรายละเอียดข้อมูลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการทุกระยะ ทั้งรายละเอียดความก้าวหน้าของงานวิศวกรรมโครงการ และงานอื่นๆ และนำมาปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6) ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับระบบบริหารใบสั่งงานโครงการ

7) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการเป็นระยะๆ

8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.2 กองวิเคราะห์โครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานโครงการ ทั้งในเชิงวิศวกรรมและด้านการเงินและงบประมาณทุกระยะ (งบลงทุนที่เป็นโครงการและงบลงทุนประจำปีของฝ่ายบริหารโครงการ)

2) สรุปและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ และทำรายงานเสนอ โดยเปรียบเทียบกับแผนการดำเนินงานโครงการที่กำหนดไว้

3) ติดตามและรวบรวมปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานโครงการทั้งปัญหาในเชิงวิศวกรรมและอื่นๆ และสรุปแยกประเภทให้เป็นหมวดหมู่ รวมทั้งจัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วนไว้ด้วย

4) เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา และการป้องกันปัญหาให้ถูกต้องตามหลักวิศวกรรมเพื่อมิให้ปัญหานั้นเกิดซ้ำขึ้นอีก

5) วิเคราะห์ผลงานโครงการทุกด้านทั้งในเชิงวิศวกรรม การเงินและงบประมาณ รวมทั้งความสามารถและประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งของผู้รับจ้างและการบริหารโครงการ

6) ประสานงานกับกองแผนงานโครงการ เพื่อปรับแผนการดำเนินงาน

7) จัดทำสถิติวิเคราะห์เกี่ยวกับงานโครงการทุกประเภท ทั้งสถิติในงานวิศวกรรมโครงการและงานอื่นๆ

8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 กองแผนงานโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการวางแผนงานของงานโครงการ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวางแผนโครงการและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

2) ติดตาม และประสานงาน กับสำนักแผนวิสาหกิจ ฝ่ายวิศวกรรมระบบโทรคมนาคม ฝ่ายแผนงานโทรคมนาคม และฝ่ายอื่นๆ เพื่อให้มีส่วนร่วมและทราบความคืบหน้าในการจัดทำและนำเสนอโครงการต่างๆ ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3) นำรายละเอียดแผนงานที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว มาจัดทำตารางแผนการดำเนินงานเป็นรายปี โดยประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และคู่สัญญา เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสัญญา เงื่อนไขทางวิศวกรรม

ขีดความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่

- 4) จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายของงานโครงการตามตารางแผนการดำเนินงานแต่ละปีในรูปมหภาค
- 5) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนำตารางแผนการดำเนินงานแต่ละปีไปใช้ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 6) ปรับแผนการดำเนินงานตามความเหมาะสมและจำเป็นโดยให้สอดคล้องกับหลักทางวิศวกรรมและเงื่อนไขอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายรวมของแต่ละปี
- 7) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการด้านวิศวกรรมของงานโครงการที่เกี่ยวกับระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม
- 2) ดำเนินการควบคุม การก่อสร้าง ติดตั้ง รื้อถอนอุปกรณ์โทรคมนาคมให้แล้วเสร็จครบถ้วนถูกต้องตรงตามข้อกำหนด และเป็นไปตามตารางแผนงาน
- 3) เตรียมการเพื่อให้เกิดความพร้อมในการก่อสร้าง ติดตั้งอุปกรณ์ระบบโทรคมนาคม
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายเป็นรายปี
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับใบสั่งงานและการออกคำขอ ให้จัดหาจัดจ้างอุปกรณ์โทรคมนาคมในส่วนที่ต้องเพิ่มเติมของการดำเนินงานโครงการ
- 6) ดำเนินการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน
- 7) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ
- 8) ร่วมดำเนินการตรวจรับงานกับคณะกรรมการตรวจรับ/ตรวจการจ้าง
- 9) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.3.1 กองระบบชุมสาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานออกแบบ และมาตรฐานทางวิศวกรรมของงานโครงการที่เกี่ยวกับระบบเครื่องชุมสาย
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบและให้ความเห็นชอบแบบติดตั้งเครื่องชุมสาย
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายและการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมใบสั่งงาน
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคำขอ เพื่อจัดหาจัดจ้างเพิ่มเติม ตามความต้องการของโครงการ

5) ตรวจสอบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา เพื่อแจ้งโครงการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขสัญญา

6) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.2 กองระบบสื่อสารสัญญา มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานออกแบบและมาตรฐานทางวิศวกรรม ของงานโครงการเกี่ยวกับระบบสื่อสารสัญญา

2) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย และติดตั้งระบบสื่อสารสัญญา

3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย และการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมใบสั่งงาน

4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคำขอ เพื่อจัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม ตามความต้องการของโครงการ

5) ตรวจสอบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา เพื่อแจ้งโครงการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขสัญญา

6) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.3 กองควบคุมงานเครื่องผสมสายที่ 1-3 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการ ควบคุม การติดตั้ง รื้อถอน โยกย้ายเครื่องผสมสายให้แล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนด และตามตารางแผนการดำเนินงาน

2) ดำเนินการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน

3) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ

4) ร่วมดำเนินการตรวจรับงานกับคณะกรรมการตรวจรับ / ตรวจการจ้าง

5) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3.4 กองควบคุมงานอุปกรณ์สื่อสารสัญญาที่ 1-3 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการ ควบคุม การติดตั้ง รื้อถอน โยกย้ายอุปกรณ์สื่อสารสัญญาให้แล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนด และตามตารางแผนการดำเนินงาน

2) ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน

3) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ

4) ร่วมดำเนินการตรวจรับงานกับคณะกรรมการตรวจรับ/ตรวจการจ้าง

5) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4 ส่วนระบบข่ายสาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการด้านวิศวกรรมของงาน โครงการที่เกี่ยวกับระบบข่ายสาย
- 2) ดำเนินการ ควบคุม การสร้าง รื้อถอน ข่ายสายท้องถิ่น และข่ายสายเคเบิลใยแก้วให้แล้วเสร็จครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนดและเป็นไปตามตารางแผนงาน
- 3) ประสานงานด้านการกำหนดจุดที่ตั้งชุมสาย
- 4) เตรียมการเพื่อให้เกิดความพร้อมในการสร้างข่ายสาย รวมทั้งการขออนุญาตที่เกี่ยวข้อง
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบแบบก่อสร้างข่ายสาย และการส่งมอบแบบหลักฐานข่ายสายที่ก่อสร้างจริงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่องานแล้วเสร็จ
- 6) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายเป็นรายปี
- 7) ดำเนินการเกี่ยวกับใบสั่งงานและการออกคำขอให้จัดหา จัดจ้าง งานระบบข่ายสายในส่วนที่ต้องเพิ่มเติมของงาน โครงการ
- 8) ดำเนินการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากการดำเนินงาน
- 9) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ
- 10) ร่วมดำเนินการตรวจรับงานกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง
- 11) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4.1 กองระบบข่ายสาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อกำหนดและมาตรฐานทางวิศวกรรมของงาน โครงการที่เกี่ยวกับระบบข่ายสาย
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นชอบแบบก่อสร้างข่ายสาย และการส่งมอบแบบหลักฐานข่ายสายที่ก่อสร้างจริงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่องานแล้วเสร็จ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายและการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมใบสั่งงาน
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคำขอเพื่อจัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม ตามความต้องการของโครงการ
- 5) ประสานงานด้านการกำหนดจุดที่ตั้งชุมสาย
- 6) ตรวจสอบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเนื่องงานเพื่อแจ้งโครงการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขสัญญา

- 7) ดำเนินการด้านการขออนุญาตต่างๆ และการจัดกรรมสิทธิ์แนวทางสาย
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4.2 กองควบคุมงานข่ายสายที่ 1-6 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการควบคุมการก่อสร้าง รื้อถอนข่ายสาย ทั้งงานข่ายสายท้องถิ่น ข่ายสายเคเบิลใยแก้ว ท่อร้อยสาย และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จ ครบถ้วนถูกต้องตรงตามข้อกำหนด และตามตารางแผนการดำเนินงาน
- 2) ดำเนินการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากการดำเนินงาน
- 3) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ
- 4) รับรองแบบหลักฐานข่ายสาย และวงเงินที่ก่อสร้างจริงเมื่องานแล้วเสร็จ และส่งมอบให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5) ร่วมดำเนินการตรวจรับงานกับคณะกรรมการตรวจรับ/ตรวจการจ้าง
- 6) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5 ส่วนระบบอาคารและการกำลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรม สถาปัตยกรรมของงานอาคาร ระบบไฟฟ้า การกำลัง และปรับอากาศของงานโครงการต่างๆ
- 2) ดำเนินการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายเป็นรายปี การเปลี่ยนแปลงใบสั่งงาน การออกคำขอ จัดหา จัดจ้าง งานที่ดิน อาคาร ถนน ฐานขุมสาย เสาอากาศ ระบบไฟฟ้า การกำลัง และปรับอากาศของงานโครงการต่างๆ
- 3) ประสานงานในการดำเนินการจัดหาที่ดิน หรือสถานที่เพื่อใช้ก่อสร้างหรือติดตั้งอุปกรณ์ในโครงการ
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบ แบบก่อสร้าง/ติดตั้ง อาคาร ถนน ฐานขุมสาย ฟังที่ตั้งขุมสาย เสาอากาศ ระบบไฟฟ้า การกำลัง ปรับอากาศ
- 5) ดำเนินการควบคุม งานก่อสร้างอาคาร ถนน ฐานขุมสาย เสาอากาศ และงานติดตั้งระบบไฟฟ้า การกำลังและปรับอากาศให้ถูกต้องตรงตามข้อกำหนด และแล้วเสร็จตามตารางแผนการดำเนินงาน
- 6) ดำเนินการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน
- 7) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ
- 8) ร่วมดำเนินการตรวจรับกับคณะกรรมการตรวจรับ/ตรวจการจ้าง
- 9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.1 กองระบบอาคารและที่ดิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล ข้อกำหนด และมาตรฐานทางเทคนิคของงานจัดหาที่ดิน
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานออกแบบ และข้อกำหนดมาตรฐานทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมของโครงการที่เกี่ยวกับงานอาคาร เสาอากาศ ถนน และงานโครงสร้างต่างๆ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบผังที่ตั้ง และแบบก่อสร้างต่อเติม ปรับปรุงอาคาร ฐานชุมสาย เสาอากาศ และงานโครงสร้างต่างๆ
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่าย และการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมใบสั่งงาน
- 5) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคำขอเพื่อจัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม ตามความต้องการของงานโครงการ
- 6) ประสานงานในการดำเนินการจัดหาที่ดิน อาคาร สถานที่
- 7) ตรวจสอบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก เพื่อแจ้งให้โครงการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขสัญญา
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.2 กองระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานออกแบบ ข้อกำหนดและมาตรฐานวิศวกรรมของงานโครงการที่เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า ปรับอากาศ และการกำลัง
- 2) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบ และให้ความเห็นชอบแบบติดตั้งระบบไฟฟ้า ปรับอากาศและการกำลัง
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายและการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมใบสั่งงาน
- 4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำคำขอเพื่อจัดหา จัดจ้าง เพิ่มเติมตามความต้องการของโครงการ
- 5) ตรวจสอบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงเนื่องจาก เพื่อแจ้งโครงการที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขสัญญา
- 6) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.3 กองควบคุมงานอาคารและเสาอากาศที่ 1-2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการควบคุม งานการก่อสร้าง ต่อเติม ปรับปรุงอาคาร ฐานชุมสาย

เสาอากาศ ถนน รั้ว และงานโครงสร้างอื่นๆ รวมทั้งการรื้อถอนโยกย้าย ให้ถูกต้องตรงตามรูปแบบข้อกำหนด และแล้วเสร็จตามตารางแผนการดำเนินงาน

- 2) ดำเนินการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน
- 3) รายงานผลการดำเนินงานให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ
- 4) ร่วมดำเนินการตรวจรับงานกับคณะกรรมการตรวจรับ / ตรวจการจ้าง
- 5) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.5.4 กองควบคุมงานไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศที่ 1-2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการควบคุม งานติดตั้ง รื้อถอนและโยกย้าย อุปกรณ์ไฟฟ้าการกำลัง และเครื่องปรับอากาศให้ถูกต้องตรงตามรูปแบบข้อกำหนดและแล้วเสร็จตามตารางแผนการดำเนินงาน
- 2) ดำเนินการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดจากการดำเนินงาน
- 3) รายงานผลการดำเนินงาน ให้โครงการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ
- 4) ร่วมดำเนินการตรวจรับกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง
- 5) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.6 ส่วนการเงินโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณโครงการของฝ่ายบริหาร โครงการเป็นรายปีตามระบบบัญชี และการเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 2) ควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณโครงการ
- 3) จัดทำแผนการเงินโครงการเป็นรายปีให้สอดคล้องกับงบประมาณและแผนการดำเนินงานโครงการ
- 4) จัดทำแผนผูกพันเงินกู้รายปี
- 5) ร่วมดำเนินการจัดหาแหล่งเงินทุนหรือเงินกู้ให้เพียงพอ และทันเวลาต่อการดำเนินงานโครงการ
- 6) ติดตามการเบิกถอนเงินกู้โครงการให้ถูกต้อง และเป็นไปตามเงื่อนไข และข้อกำหนดต่างๆ
- 7) ดำเนินการด้านประมวลบัญชีค่าใช้จ่ายของโครงการ
- 8) ดำเนินการติดตามต้นทุนของใบสั่งงานและวิเคราะห์สถานะภาพของใบสั่งงาน
- 9) ประมวลงานการเงิน เพื่อจัดทำรายงาน และวิเคราะห์สถานะภาพการเงิน งบประมาณและค่าใช้จ่ายของโครงการในภาพรวมของส่วนงาน
- 10) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.6.1 กองบริหารการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) จัดทำแผนการเงินโครงการเป็นรายปีให้สอดคล้องกับงบประมาณและแผนการดำเนินงานโครงการ
- 2) จัดทำแผนผูกพันเงินกู้รายปี
- 3) พิจารณาแก้ไขและปรับปรุงแผนการเงินโครงการและแผนเงินกู้โครงการตามความเหมาะสมและจำเป็น
- 4) ร่วมดำเนินการจัดหาแหล่งเงินทุน หรือเงินกู้ให้เพียงพอ และทันเวลาต่อการดำเนินงานโครงการ
- 5) ติดตามการเบิกถอนเงินกู้โครงการให้ถูกต้องและเป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดต่างๆ
- 6) จัดทำรายงานและวิเคราะห์สถานะภาพเงินกู้โครงการ
- 7) ประมวลงานการเงิน เพื่อจัดทำรายงาน และวิเคราะห์สถานะภาพงบประมาณการเงิน และค่าใช้จ่ายของโครงการในภาพรวมของส่วนงาน เพื่อนำเสนอผู้บริหารของฝ่ายบริหารโครงการ
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.6.2 กองงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณโครงการของฝ่ายบริหารโครงการเป็นรายปี ตามระบบบัญชีและการเงินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของโครงการ
- 2) ควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณโครงการ
- 3) รายงานสถานะภาพและวิเคราะห์การใช้งบประมาณโครงการ
- 4) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.6.3 กองบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ประมวลค่าใช้จ่ายของโครงการ
- 2) ประมวลต้นทุนของปฏิบัติงาน
- 3) จัดทำรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบัญชีโครงการ
- 4) จัดทำรายงานสถานะภาพและวิเคราะห์ความก้าวหน้าของปฏิบัติงาน
- 5) จัดทำรายงานบัญชีทรัพย์สินถาวรของโครงการ
- 6) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7 โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) บริหารงาน และควบคุมงาน โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้แล้วเสร็จตามกำหนด
- 2) ประสานงาน และติดตามกิจกรรมร่วมหน้าที่ทั้งหลาย อันเกี่ยวเนื่องกับการ ดำเนินงานโครงการให้เป็นผลสำเร็จ
- 3) ควบคุมและประสานงานกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการให้เป็นไปตามสัญญา
- 4) รายงานผลการปฏิบัติงานตามกำหนดการโครงการ
- 5) รับผิดชอบในมาตรการที่มีการริเริ่ม หรือเร่งรัดให้มีการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้ประกันได้ว่างานต่างๆ เป็นไปตามกำหนดเวลา
- 6) ลงนามรับรองในรายงานการตรวจรับ ในกรณีที่ตรวจรับแล้ว อุปกรณ์มี คุณสมบัติตามข้อกำหนดและมาตรฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 7) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7.1 สำนักธุรการและการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) งานสารบรรณ งานพัสดุ และทรัพย์สิน
- 2) งานบุคคลและงานให้บริการทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 3) ประสานงานการดำเนินการเกี่ยวกับการเงินโครงการ และติดตามการใช้ งบประมาณโครงการ
- 4) ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการขอผูกพันก่อนนี้ต่างประเทศ และ การจัดสรรแหล่งเงินทุนที่ต้องการ สำหรับการดำเนินงานโครงการเป็นรายปี
- 5) จัดทำงบประมาณโครงการเป็นรายปีตามแผนงาน และประมาณการใน เงินลงทุนที่กำหนด โดยแจกแจงรายละเอียดตามประเภทของงาน สัญญาจัดหา/จ้างเหมา สัญญา เงินกู้และประเภทเงินตรา
- 6) ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินค่าใช้จ่ายต่างๆ พร้อมทั้งจัดทำคำของบประมาณ และควบคุมการใช้งบประมาณของหน่วยงานภายในโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท
- 7) จัดทำรายงานสถานภาพทางการเงินของโครงการตามกำหนดเวลา
- 8) จัดสรรยานพาหนะให้กับหน่วยงานภายในโครงการโทรศัพท์สาธารณะ ทางไกลชนบทตามความต้องการ และจัดทำรายงานและสถิติต่างๆ เกี่ยวกับยานพาหนะ
- 9) ดูแลและควบคุมการปฏิบัติงาน ของพนักงานขับรถของยานพาหนะ ให้ อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลา

10) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7.2 สำนักงานประสานงานดำเนินการโครงการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) กำกับและประสานงานการดำเนินการโครงการให้แล้วเสร็จตามกำหนด
- 2) ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อดำเนินการโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงาน
- 3) ประสานงานด้านวิศวกรรม
- 4) ประสานงานการจัดหาและสัญญา
- 5) ประสานงานด้านปฏิบัติการ
- 6) ติดตามความก้าวหน้าของโครงการและจัดทำรายงานดำเนินการแล้วเสร็จของโครงการ
- 7) ตรวจสอบรายงานผลการสำรวจและการออกแบบ
- 8) ตรวจสอบ และจัดทำเอกสารเพื่อแก้ไขสัญญา
- 9) ร่วมทำการตรวจสอบ เพื่อตรวจรับงานของโครงการ และจัดทำรายงานผลการตรวจรับ
- 10) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการ และรายงานแหล่งเงินทุน
- 11) รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนดำเนินการโครงการ
- 12) จัดทำทะเบียนสถานีย ทะเบียนผู้ดูแลโทรศัพท์และเลขหมายโทรศัพท์
- 13) วิเคราะห์ และประเมินผลงานโครงการ
- 14) จัดทำสถานภาพของใบสั่งงาน และใบแจ้งงานแล้วเสร็จ สำหรับงานโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท
- 15) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.7.3 สำนักงานควบคุมงานก่อสร้างที่ 1-2 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ควบคุมการดำเนินงานโครงการของผู้รับจ้างที่อยู่ในพื้นที่ของโทรศัพท์นครหลวงและภูมิภาค ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามขอบเขตงานและแผนงานที่กำหนดไว้
- 2) เร่งรัดการดำเนินงานโครงการประสานงานกับผู้รับจ้างและหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
- 3) ติดตามความก้าวหน้าของงานทุกระยะ และรายงานผลการดำเนินการโครงการและปัญหาอุปสรรคต่างๆ ตามกำหนดเวลา

- 4) ร่วมทำการตรวจสอบเพื่อตรวจรับงานโครงการและจัดทำรายงานดำเนินการแล้วเสร็จของงาน
- 5) ริเริ่มแผนงานเพื่อใช้ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- 6) จัดทำรายงานสรุปรายละเอียดงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากสัญญา
- 7) ประสานงานการส่งมอบงานให้แก่ฝ่ายโทรศัพท์ทันครหลวงฯ และฝ่ายโทรศัพท์ภาคฯ
- 8) ตรวจสอบความถูกต้อง แบบก่อสร้างที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามการดำเนินงานจริง
- 9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8 โครงการขยายโครงข่ายขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ดำเนินกิจกรรมในการอำนวยความสะดวกและกำหนดแผนปฏิบัติงาน คิดตั้ง ก่อสร้างเพื่อให้งานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แล้วเสร็จสอดคล้องกับตารางแผนงาน และเป้าหมายของโครงการ
- 2) ดำเนินการ จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง เพิ่มเติม เพื่อให้งานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นไปตามเป้าหมาย
- 3) ดำเนินการให้งานของโครงการขยายโครงข่ายขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นไปตามสัญญา และครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดขึ้นรวมทั้งร่วมพิจารณาปรับแผนการดำเนินงาน
- 5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน สรุปประเมินผล จัดทำข้อมูล สำหรับการประชาสัมพันธ์ และวิเคราะห์การดำเนินงานขั้นต้น
- 6) ดำเนินการให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้าง หรือผู้ขายวัสดุอุปกรณ์ โดยถูกต้องตามเงื่อนไขของสัญญา และตามกรรมวิธีการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 7) ดำเนินการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง
- 8) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย การส่งมอบอุปกรณ์การส่งมอบสิ่งก่อสร้าง การขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน
- 9) ดำเนินการประสานงานการเปิดใช้งานของอุปกรณ์และการเปิดบริการ
- 10) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8.1 สำนักงานดำเนินการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานของโครงการขยายโครงข่ายขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ให้สอดคล้องกับตารางแผนงาน และเป้าหมายของโครงการ
- 2) ดำเนินการในการตรวจสอบ และเตรียมการเพื่อให้เกิดความพร้อมในการก่อสร้าง ติดตั้ง อุปกรณ์
- 3) ดำเนินการให้คู่สัญญาปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา และตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ติดตามประสานงาน เพื่อร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน รวมทั้งนำเสนอเพื่อขอปรับแผนการดำเนินงาน
- 5) ดำเนินการให้ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง ทำการจัดหา จัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม ตามความจำเป็นของงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 6) ดำเนินงานด้านการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง
- 7) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย ส่งมอบอุปกรณ์สิ่งก่อสร้าง และประสานงานการเปิดใช้งาน การเปิดบริการ
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8.2 สำนักงานสัญญา มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของสัญญาต่างๆ ของงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 2) ดำเนินการและประสานงาน ในการจัดเตรียมเงื่อนไข สำหรับการขอแก้ไขสัญญา หรือจัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม
- 3) ดำเนินการแก้ไขสัญญาให้เป็นไปตามการติดตั้ง และก่อสร้างจริง
- 4) ดำเนินการ และประสานงานตามกรรมวิธี ในการนำเข้าวัสดุอุปกรณ์ของงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 5) ติดตามและบันทึกหลักฐาน การส่งมอบงาน การส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ของงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 6) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอินวอยส์ และพันธะเงื่อนไขของสัญญา
- 7) จัดทำเอกสารรับรองผลงานเพื่อให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้าง หรือผู้ขายตามกำหนดเงื่อนไขในสัญญา

8) จัดทำรายงานสถานภาพของการเบิกจ่ายเป็นรายสัญญา และส่งให้ส่วนการเงินโครงการ

9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.8.3 สำนักงานประมวลงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) กำกับดูแลการดำเนินงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ให้เป็นไปตามตารางแผนงาน
- 2) กำกับดูแลผู้ควบคุมงานให้ดำเนินงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติงานและให้รายงานผลความก้าวหน้าของงาน
- 3) ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นต้น และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการประเมินผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 5) ติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยละเอียดทุกระยะ
- 6) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการขยายโครงข่ายของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นระยะๆ และจัดส่งให้สำนักงานดำเนินการ ส่วนวางแผนโครงการ ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง
- 7) จัดทำรายละเอียดของงานเพื่อเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.9 โครงการเปลี่ยนระบบอนาลอกเป็นดิจิทัล มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินกิจกรรมในการอำนวยความสะดวกและกำหนดแผนปฏิบัติงาน ติดตั้ง ก่อสร้าง เพื่อให้งานโครงการเปลี่ยนระบบอนาลอกเป็นดิจิทัลแล้วเสร็จ สอดคล้องกับตารางแผนงานและเป้าหมายของโครงการ
- 2) ดำเนินการ จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง เพิ่มเติมเพื่อให้งานโครงการเปลี่ยนระบบอนาลอกเป็นดิจิทัลเป็นไปตามเป้าหมาย
- 3) ดำเนินการให้งานของโครงการเปลี่ยนระบบอนาลอกเป็นดิจิทัล เป็นไปตามสัญญาและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งร่วมพิจารณาปรับแผนการดำเนินงาน

5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน สรุปประเมินผล จัดทำข้อมูลสำหรับการประชาสัมพันธ์และวิเคราะห์การดำเนินงานขั้นต้น

6) ดำเนินการให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างหรือผู้ขายวัสดุอุปกรณ์โดยถูกต้องตามเงื่อนไขของสัญญา และตามกรรมวิธีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

7) ดำเนินการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง

8) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย การส่งมอบอุปกรณ์ การส่งมอบสิ่งก่อสร้าง การขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน

9) ดำเนินการประสานงานการเปิดใช้งานของอุปกรณ์ และการเปิดบริการ

10) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.9.1 สำนักงานดำเนินการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานของโครงการเปลี่ยนอนาล็อกเป็นดิจิทัล ให้สอดคล้องกับตารางแผนงาน และเป้าหมายของโครงการ

2) ดำเนินการในการตรวจสอบ และเตรียมการเพื่อให้เกิดความพร้อมในการก่อสร้าง ติดตั้ง อุปกรณ์

3) ดำเนินการให้คู่สัญญาปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา และตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม

4) ติดตามประสานงานเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน รวมทั้งนำเสนอเพื่อขอปรับแผนการดำเนินงาน

5) ดำเนินการให้ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง ทำการจัดหา จัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม ตามความจำเป็นของงานโครงการเปลี่ยนระบบอนาล็อกเป็นดิจิทัล

6) ดำเนินงานด้านการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง

7) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย ส่งมอบอุปกรณ์ ส่งมอบสิ่งก่อสร้าง และประสานงานการเปิดใช้งาน การเปิดบริการ

8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.9.2 สำนักงานสัญญา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของสัญญาต่างๆ ของงานโครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัล
- 2) ดำเนินการและประสานงาน ในการจัดเตรียมเงื่อนไข สำหรับการขอแก้ไขสัญญาหรือจัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม
- 3) ดำเนินการแก้ไขสัญญาให้เป็นไปตามการติดตั้ง และก่อสร้างจริง
- 4) ดำเนินการ และประสานงานตามกรรมวิธี ในการนำเข้าวัสดุอุปกรณ์ของงานโครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัล
- 5) ติดตามและบันทึกหลักฐาน การส่งมอบงาน การส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ของงานโครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัล
- 6) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอินวอยส์และพันธะเงื่อนไขของสัญญา
- 7) จัดทำเอกสารรับรองผลงาน เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้าง หรือผู้ขาย ตามกำหนดเงื่อนไขในสัญญา
- 8) จัดทำรายงานสถานภาพของการเบิกจ่ายเงินเป็นรายสัญญา และส่งให้ส่วนการเงินโครงการ
- 9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.9.3 สำนักงานประมวลงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) กำกับดูแลการดำเนินงานโครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัลให้เป็นไปตามตารางแผนงาน
- 2) กำกับดูแลควบคุมงานให้ดำเนินงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน และให้รายงานผลความก้าวหน้าของงาน
- 3) ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นต้น และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการประเมินผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัล
- 5) ติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินงาน โครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัลโดยละเอียดทุกระยะ
- 6) จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน โครงการเปลี่ยนระบบบอานาลอกเป็นดิจิทัลเป็นระยะๆ และจัดส่งให้สำนักงานดำเนินการ ส่วนวางแผนโครงการ ส่วนระบบอุปกรณ์ โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง

- 7) จัดทำรายละเอียดของงานเพื่อเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.10 โครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินกิจกรรมในการอำนวยความสะดวกและกำหนดแผนปฏิบัติงาน คิดตั้ง ก่อสร้าง เพื่อให้งานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการแล้วเสร็จ สอดคล้องกับตารางแผนงาน และเป้าหมายของโครงการ
- 2) ดำเนินการ จัดซื้อ จัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม เพื่อให้งานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามเป้าหมาย
- 3) ดำเนินการให้งานของโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการเป็นไปตามสัญญา และครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งร่วมพิจารณาปรับแผนการดำเนินงาน
- 5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน สรุปประเมินผลจัดทำข้อมูล สำหรับการประชาสัมพันธ์ และวิเคราะห์การดำเนินงานขั้นต้น
- 6) ดำเนินการให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้าง หรือผู้ขายวัสดุอุปกรณ์ โดยถูกต้องตามเงื่อนไขของสัญญา และตามกรรมวิธีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 7) ดำเนินการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง
- 8) ดำเนินการด้านการตัดจ่าย การส่งมอบอุปกรณ์ การส่งมอบสิ่งก่อสร้าง การขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน
- 9) ดำเนินการประสานงานการเปิดใช้งานของอุปกรณ์และการเปิดบริการ
- 10) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.10.1 สำนักงานดำเนินการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้งานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับตารางแผนงาน และเป้าหมายของโครงการ
- 2) ดำเนินการในการตรวจสอบ และเตรียมการ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการก่อสร้าง คิดตั้งอุปกรณ์
- 3) ดำเนินการให้ผู้สัญญาปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา และตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม

4) ติดตามประสานงานเพื่อร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน รวมทั้งนำเสนอเพื่อขอปรับแผนการดำเนินงาน

5) ดำเนินการให้ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง ทำการจัดหา จัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม ตามความจำเป็นของงาน โครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

6) ดำเนินงานด้านการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง

7) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย ส่งมอบอุปกรณ์ ส่งมอบสิ่งก่อสร้าง และประสานงานการเปิดใช้งาน การเปิดบริการ

8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.10.2 สำนักงานสัญญา มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของสัญญาต่างๆ ของงานโครงการ ยกระดับคุณภาพการให้บริการ

2) ดำเนินการและประสานงานในการจัดเตรียมเงื่อนไขสำหรับการขอแก้ไข สัญญาหรือจัดหา จัดจ้างเพิ่มเติม

3) ดำเนินการแก้ไขสัญญาให้เป็นไปตามการติดตั้ง และก่อสร้างจริง

4) ดำเนินการและประสานงานตามกรรมวิธี ในการนำเข้าวัสดุอุปกรณ์ของ งานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

5) ติดตามและบันทึกหลักฐาน การส่งมอบงาน การส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ ของงานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ

6) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอินวอยส์ และพันธะเงื่อนไขสัญญา

7) จัดทำเอกสารรับรองผลงานเพื่อให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับรองหรือ ผู้ขายตามกำหนดเงื่อนไขในสัญญา

8) จัดทำรายงานสถานภาพของการเบิกจ่ายเงินเป็นรายสัญญาและส่งให้ส่วน การเงินโครงการ

9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.10.3 สำนักงานประมวลงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) กำกับดูแลการดำเนินงานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นไปตามตารางแผนงาน

- 2) กำกับดูแลผู้ควบคุมงานให้ดำเนินงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน และให้รายงานผลความก้าวหน้าของงาน
- 3) ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นต้น และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการประเมินผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ
- 5) ติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการโดยละเอียดทุกระยะ
- 6) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการเป็นระยะๆ และจัดส่งให้สำนักงานดำเนินการ ส่วนวางแผนโครงการ ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคมส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง
- 7) จัดทำรายละเอียดของงานเพื่อเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.11 โครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดการความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ. 2538-2541 มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) ดำเนินกิจกรรมในการอำนวยความสะดวก และกำหนดแผนปฏิบัติงาน จัดตั้ง ก่อสร้าง เพื่อให้งานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดการความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ. 2538-2541 แล้วเสร็จสอดคล้องกับตารางแผนงานและเป้าหมายของโครงการ
- 2) ดำเนินการ จัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง เพิ่มเติม เพื่อให้งานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดการความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ. 2538 - 2541 เป็นไปตามเป้าหมาย
- 3) ดำเนินการให้งานของโครงการขยายบริการโทรศัพท์ เพื่อจัดการความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541 เป็นไปตามสัญญาและครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งร่วมพิจารณาปรับแผนการดำเนินงาน
- 5) จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน สรุปประเมินผล จัดทำข้อมูลสำหรับการประชาสัมพันธ์และวิเคราะห์การดำเนินงานขั้นต้น
- 6) ดำเนินการให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้าง หรือผู้ขายวัสดุอุปกรณ์โดยถูกต้อง ตามเงื่อนไขของสัญญา และกรรมวิธีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 7) ดำเนินการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง

8) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย การส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ การส่งมอบสิ่งก่อสร้าง การขึ้นทะเบียนทรัพย์สิน

9) ดำเนินการประสานงานการเปิดใช้งานของอุปกรณ์ และการเปิดบริการ

10) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.11.1 สำนักงานดำเนินการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้งานโครงการขยายบริการโทรศัพท์ เพื่อขจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541 สอดคล้องกับกับตารางแผนงาน และเป้าหมายของโครงการ

2) ดำเนินการในการตรวจสอบและเตรียมการ เพื่อให้เกิดความพร้อมในการก่อสร้าง ติดตั้ง อุปกรณ์

3) ดำเนินการให้คู่สัญญาปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาและตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม

4) ติดตามประสานงานเพื่อร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินงาน รวมทั้งนำเสนอเพื่อขอปรับแผนการดำเนินงาน

5) ดำเนินการให้ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง ทำการจัดหา จัดจ้าง วัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม ตามความจำเป็นของงานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อขจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541

6) ดำเนินงานด้านการตรวจรับงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง และจัดทำเอกสารเสนอคณะกรรมการตรวจรับ ตรวจการจ้าง

7) ดำเนินการด้านการตัดถ่าย ส่งมอบอุปกรณ์ ส่งมอบสิ่งก่อสร้างและประสานงานการเปิดใช้งาน การเปิดบริการ

8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.11.2 สำนักงานสัญญา มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลรายละเอียดของสัญญาต่างๆ ของงานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อขจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541

2) ดำเนินการและประสานงานในการจัดเตรียมเงื่อนไขสำหรับการขอแก้ไขสัญญาหรือจัดหาจัดจ้างเพิ่มเติม

3) ดำเนินการแก้ไขสัญญาให้เป็นไปตามการคิดตั้ง และก่อสร้างจริง

- 4) ดำเนินการ และประสานงาน ตามกรรมวิธีในการนำเข้าวัสดุอุปกรณ์ของงานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ. 2538-2541
- 5) ติดตามและบันทึกหลักฐาน การส่งมอบงาน การส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ของงานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541
- 6) ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอินวอยส์และพันธะเงื่อนไขของสัญญา
- 7) จัดทำเอกสารรับรองผลงาน เพื่อให้สามารถเบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างหรือผู้ขายตามกำหนดเงื่อนไขในสัญญา
- 8) จัดทำรายงานสถานภาพของการเบิกจ่ายเป็นรายสัญญาและส่งให้ส่วนการเงินโครงการ
- 9) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.11.3 สำนักงานประมวลงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

- 1) กำกับดูแลการดำเนินงาน โครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541 ให้เป็นไปตามตารางแผนงาน
- 2) กำกับดูแลผู้ควบคุมงานให้ดำเนินงาน เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน และให้รายงานผลความก้าวหน้าของงาน
- 3) ดำเนินการวิเคราะห์ขั้นต้น และเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางวิศวกรรม สถาปัตยกรรม
- 4) ดำเนินการประเมินผล และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541
- 5) ติดตามผลความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541 โดยละเอียดทุกระยะ
- 6) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานโครงการขยายบริการ โทรศัพท์เพื่อจัดความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541 เป็นระยะๆ และจัดส่งให้สำนักงานดำเนินการ ส่วนวางแผนโครงการ ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม ส่วนระบบข่ายสาย ส่วนระบบอาคารและการกำลัง
- 7) จัดทำรายละเอียดของงานเพื่อเป็นข้อมูลในการประชาสัมพันธ์
- 8) งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จากการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีสถิติข้อมูลในการขอโอนย้าย ลาออก ลาป่วย การลากิจ ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค และสถิติรวมของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ดังนี้

ตาราง 1 แสดงข้อมูลสถิติการขอโอนย้าย ขอลาออก การลาป่วย และการลากิจของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ช่วงเดือนเมษายน ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2539

บุคลากร	จำนวน	การขอโอนย้ายไป ยังหน่วยงานอื่น ภายในองค์การฯ	การขอลาออกเพื่อ ไปทำงานอื่น	การ ลาป่วย	การ ลากิจ
1. ผู้บริหาร	72	3 คน	1 คน	54 คน	39 คน
2. พนักงาน					
ช่างเทคนิค	465	38 คน	14 คน	742 วัน	542 วัน
รวม	537	41 คน	15 คน	796 วัน	581 วัน
เฉลี่ย		7.64 คน	2.79 คน	1.48 วัน	1.08 วัน

(ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 4-11)

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถิติการขอโอนย้าย ลาออก ลาป่วย ลากิจ ของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับบุคลากรองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ.2538 ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2539

	บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการฯ	บุคลากรองค์การโทรศัพท์ฯ
1. การขอโอนย้าย	ร้อยละ 7.64	ร้อยละ 5.43
2. การขอลาออก	ร้อยละ 2.79	ร้อยละ 1.48
3. การลาป่วย	1.48 วัน / คน	1.02 วัน / คน
4. การลากิจ	1.08 วัน / คน	0.65 วัน/ คน

(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2538 : 42)

3. ความหมายและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ จากนักวิชาการหลายท่าน ดังต่อไปนี้

พละ คลวิทยากุล. 2536 : 53; อ้างอิงมาจาก มอร์ส (Morse. 1953 : 27) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้าความตึงเครียดมีมากจะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและความเครียดดังกล่าวนี้ เป็นผลรวมมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดลง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 259) เห็นว่าความพึงพอใจในงานของมนุษย์ คือ ทำที่ทั่วไปซึ่งมีผลมาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ สามอย่าง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน นอกจากนั้น ยังได้สรุปในตอนท้ายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนประกอบระหว่างทำที่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคล และขวัญกำลังใจ

นิยะดา ชูณหวงศ์ และนินนาท โอฬารวรวิฒิ (2519 : 90) เห็นว่า ขวัญและความพึงพอใจในงาน เป็นสิ่งซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างใกล้ชิด ในแง่ความคิดขั้นพื้นฐานของทัศนคติและการจงใจ

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น อันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจหรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ความพึงพอใจจึงหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

โยเดอร์และคนอื่น ๆ (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : 5; อ้างอิงมาจาก Yoder and Others. 1953 : 6) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำ แล้วเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนด้านวัตถุและด้านจิตใจ สเตรสและเซย์เลส (พละ คลวิทยากุล. 2536 :53; อ้างอิงมาจาก Stranss and Sayles. 1960 : 119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า

หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 374) ให้ความหมายความถึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจ
ในงาน หมายถึง การมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการ หรือตาม
แรงจูงใจ

มาสโลว์ (อรุณ รักธรรม. 2532 : 59-62 ; อ้างอิงมาจาก Maslow. 1954 : 80-91)
ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's
General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์
จากระดับต่ำไปสูง (hierarchy of needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เช่นความต้องการเรื่องอาหาร
น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (security of safety needs) ความต้องการ
ทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ
ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (social or belongingness needs) เป็นความต้องการ
เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของ
กลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (esteem or status needs) คือ อยากที่จะให้
บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (self-actualization or self-realization)
คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน
ซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนของตน

มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์
ทั้ง 5 ขั้น มีความสำคัญไม่เท่ากันและมนุษย์จะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความ
ต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการ
ตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็น
สิ่งจูงใจ และนอกจากนี้ลักษณะความต้องการของมนุษย์ในแต่ละขั้น จะมีลักษณะที่ครอบคลุมอยู่
ตลอดเวลา กล่าวคือ เมื่อความต้องการในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการ
ในขั้นตอนต่อไปจะเข้ามาแทนที่ไปเรื่อย ๆ โดยไม่จำเป็นว่า ขั้นตอนที่ได้รับการตอบสนองแล้วนั้น
จะต้องได้รับการตอบสนองจนถึงที่สุด

เฮิร์ซเบิร์ก (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : 9-10; อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 : 110-117) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้โดยพยายามหาความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาเริ่มแรกในครั้งนี้เฮิร์ซเบิร์กศึกษาโดยสัมภาษณ์นักบัญชี และนักวิศวกร จำนวน 200 คน เฮิร์ซเบิร์กได้สรุปผลที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ว่า มีปัจจัย 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคลปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivational factor) และปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการคือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานนั้น ปัจจัยค้ำจุนนี้คือ

1. เงินเดือน (salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (skill) วิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (interpersonal relations superior, subordinate, peer) หมายถึงการติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่มีความพอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

8. ความมั่นคงในงาน (security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision-technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจในทางบวกของการทำงานของคน

ปัจจัยจำจนไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยจำจนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยจำจนย่อมจะเป็นเหตุที่ไห้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยจำจนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยจำจนมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยจำจนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ไห้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนไห้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ชเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

วรูม (วิลม รีนรัคซ์. 2537 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Vroom. 1964 : 104) ได้วิเคราะห์ผลต่อความพึงพอใจในงานว่า เกิดจากการนิเทศงาน กลุ่มทำงาน เนื้อหาของงาน ค่าจ้างแรงงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและชั่วโมงการทำงาน

ในเรื่องการนิเทศงานนั้น วรูม ให้องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในเรื่องนี้ คือ ความพอใจต่อสถานะผู้นำ การให้ความสนใจจากผู้เหนือกว่า การมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การนิเทศงานโดยยึดพนักงานเป็นศูนย์กลาง ความสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือสภาพการณ์ในการทำงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความเป็นตัวของตัวเอง การได้รับการยอมรับและยกย่อง

กลุ่มทำงาน องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง คือ ความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดีระหว่างสมาชิกของกลุ่ม ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม จุดมุ่งหมายส่วนบุคคล และจุดมุ่งหมายของกลุ่มมีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน

เนื้อหาของงาน องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง คือ ระดับชั้น และฐานะของงาน การขยายขอบเขตของงาน การเพิ่มคุณค่าของงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน มีอำนาจตัดสินใจวิธีการทำงาน มีอำนาจตัดสินใจ อัตราความเร็วในการทำงาน การใช้ทักษะและความสามารถ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ

โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง คือ มีโอกาสในการแข่งขันกันอย่างเป็นธรรมเพื่อความก้าวหน้า

แมคเกรเกอร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 23 - 25 ; อ้างอิงมาจาก McGregor. 1960 : 161-175) ได้เขียนหนังสือเรื่อง “The Human Side of Enterprise” ซึ่งได้ตั้งข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนโดยส่วนมากมีสัญชาตญาณเกลียดคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
2. เนื่องจากคนไม่ชอบการทำงาน จึงต้องการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำ หรือ ขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ
3. คนโดยส่วนมากชอบให้ผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่คนมีมนุษยสัมพันธ์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้การบังคับให้เกิดความกลัวและให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่า จะใช้วิธีลงโทษหรือขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่คนมีความผูกพัน (commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน
4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

✕ บาร์นาร์ด (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 25-26; อ้างอิงมาจาก Barnard. 1972 : 142-149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคล ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal non-material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงาน มากกว่ารางวัลที่เป็นเหตุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงาน ที่สนองความต้องการของบุคคล ในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (associational attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดี และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (adaptation of conditions to habitual methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (the opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (the condition of communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะ使人รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

นิยะดา ชุมหวงศ์ และ นินนาท โอฬารวรรุฒิ (2519 : 92-93) ได้เสนอความคิดในปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนทางการเงิน มักเป็นปัจจัยแรกที่คนทั่วไป รวมทั้งนักธุรกิจก็คิดว่ามีผลต่อความพอใจในงาน มีการวิจัยบางอันที่สนับสนุนสมมติฐานข้างต้น แต่ก็มี การวิจัยอีกหลายอันที่แสดงให้เห็นว่าเงินเป็นเพียงปัจจัยรองลงมา ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด สิ่งที่สำคัญกว่านั้นก็คือว่าที่จริงแล้ว เงินอาจจะ เป็นเพียงตัวแทนของปัจจัยอื่น ตัวเงินเองนั้นมีบางครั้งเท่านั้นที่เป็นปัจจัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับของรายได้ ยิ่งคนมีรายได้สูงขึ้นเท่าไร ระดับความพอใจก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

ระดับของอาชีพและระดับของงาน ก็มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน บุคคลที่เข้ามาทำงานมักคาดหวังที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปเรื่อย ๆ ถ้ามีการเลื่อนตำแหน่ง ก็ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้เช่นเดียวกัน

ผู้บังคับบัญชามีบทบาทต่อความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความพอใจในตัวผู้บังคับบัญชาได้

4. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการกล่าวไว้พอสรุปได้ดังนี้

ซอลเลซนิกและคนอื่น ๆ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 18; อ้างอิงมาจาก Zaleznik and other. 1958 : 40) ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่
 - 1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน
 - 1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.3 ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน
 - 1.4 การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ความต้องการภายใน ได้แก่
 - 2.1 ความต้องการในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.2 ความเป็นผู้ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น
 - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง
 - 2.4 ความต้องการประสบความสำเร็จในอนาคต

มายเออร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 17; อ้างอิงมาจาก Myers. 1970 : 124) เสนอความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยเน้นหนักในเรื่องการวางเป้าหมายของงานให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติ โดยควรมีลักษณะ ดังนี้

1. งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานจึงจะมีความหมายสำคัญสำหรับผู้ทำ
2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานนั้น ต้องมีลักษณะดังนี้คือ
 - 3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
 - 3.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง
 - 3.3 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา
 - 3.4 งานนั้นมีลักษณะท้าทาย
 - 3.5 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

ฮอลเลอร์ (กนกวรรณ แสงหาญ. 2538 : 13-14 ; อ้างอิงมาจาก Haller .1967 : 380-384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานรู้อยู่หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจึงรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหวังว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัด ก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้ความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุที่ทำงานคนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการ วิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น นอกจากจะเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์แล้ว ยังมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายประการ เช่น

ทริฟฟินและแมคคอร์มิก (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 15; อ้างอิงมาจาก Triffin and McCormick. 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเอาไว้ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน

2. บริษัทและการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

เกศินี หงสนันท์ (2518 : 128-135) ได้กล่าวว่า สำหรับประเทศไทยนั้น นักวิชาการได้เสนอปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นงานที่ควรแก่ความสนใจ
3. การทำงานเป็นกลุ่มมีการประสานงานกันดี
4. มีความมั่นคงในการทำงาน
5. มีความก้าวหน้าซึ่งจะได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
6. มีการควบคุมที่ดี

เมื่อศึกษาระบบราชการไทยแล้ว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของราชการไทยมีดังนี้

1. เงินเดือนดี
2. ความเข้มแข็งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งหมายถึง การควบคุมอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ
3. มาตรฐานและการควบคุมดี
4. มีสิ่งส่งเสริมแรงจูงใจเพียงพอ
5. ระบบจำแนกตำแหน่งตั้งอยู่บนรากฐานของหน้าที่ความสามารถ
6. การสอบแข่งขันหรือคัดเลือก หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นไปอย่างยุติธรรม เชื่อถือได้และประหยัด
7. มีการประสานงานที่ดีจากส่วนกลาง และการประเมินผลโครงการฝึกอบรม
8. มีการอบรมฝึกฝนผู้ชำนาญการให้มากขึ้น
9. มีการใช้คนให้เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานนั้น สิ่งที่น่าสนใจมากที่สุด ประกอบด้วย สภาพการทำงานกับค่าจ้าง กลุ่มสมาชิกในการทำงานหรือผู้ร่วมงานกับหัวหน้างาน ลักษณะงานกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และได้ข้อสรุปบางประการเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจในการทำงานว่า ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างและลักษณะงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและการกำกับดูแล มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง และกลุ่มสมาชิกในการทำงานหรือผู้ร่วมงานกับสภาพการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างน้อย (Feldman และ Arnold. 1983 : 193-198)

สมยศ นาวิการ (2533 : 222-224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานเป็นตอน ๆ ไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาคือต้องการ

การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

การบังคับบัญชา ที่สร้างความพอใจงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับที่ ปภาวดี ดุลยจินดา (2536 : 541) กล่าวว่าไว้ว่าการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานมักจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลา พวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อนและการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

ลักษณะงาน พนักงานต้องการงานที่ทำท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

โดยทั่วไปงานที่มีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจได้สูงที่สุด งานที่มีความหลากหลายน้อยเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย งานที่มีความหลากหลายมากเกินไป

จะทำให้พนักงานรู้สึกตึงเครียด งานที่ให้ความเป็นอิสระจะสร้างความพอใจงานได้สูงที่สุดด้วย พนักงานต้องการควบคุมวิธีการทำงานของพวกเขาเอง การควบคุมวิธีการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา จะสร้างความไม่พอใจได้ เพราะจะทำให้ลดความเป็นมนุษย์ของพวกเขาลงที่การกระตุ้นทุกอย่างของพวกเขาถูกกำหนดโดยผู้บังคับบัญชา

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย และทำให้พบว่ามีความแตกต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

เวเธอร์และเดวิส (Werther and Davis. 1986 : 411-415) กล่าวว่าไว้ว่า บุคคลที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่าง ๆ ลดลง ประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อย และทำได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่าง ๆ สูง โอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมีมากกว่า และยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับเชอร์ริงตัน (Cherrington. 1991 : 103) กล่าวถึงตัวแปรของอายุไว้เช่นกัน

ระดับการทำงาน บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ทั้งนี้เพราะรายได้หรือค่าตอบแทนที่สูง สภาพการทำงานที่ดีมีความสะดวกสบาย และงานที่มีลักษณะได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ทำให้บุคคลที่ทำงานในระดับสูง หรือระดับวิชาชีพเป็นผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญ จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในระดับผู้ปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับอัลดักและบริฟ (Aldag and Brief. 1981 : 92) กล่าวว่า พนักงานในระดับตำแหน่งที่สูงกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

การลาออก การขาดงาน ความพึงพอใจในการทำงานที่สูง จะทำให้การลาออกจากการขาดงานมีน้อย ในทางตรงกันข้าม ถ้าความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการลาออกสูง บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ มีแนวโน้มจะขาดงานมากโดยเฉพาะการขาดงานแบบตั้งใจ ซึ่งเป็นเหตุหนึ่งของการขาดงานที่เพิ่มขึ้น และบุคคลที่ไม่พึงพอใจในการทำงานจะพอสรุปได้ง่ายสำหรับเหตุผลนี้ สอดคล้องกับเชอร์ริงตัน (Cherrington. 1991 : 103) กล่าวถึงการร้องทุกข์ การขาดงานและการลาออกว่า สามารถที่จะใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานได้ ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจในทางอ้อม การร้องทุกข์ การขาดงานและการลาออกที่เกิดขึ้น เหตุผลหนึ่งก็คือ บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับเหตุผลอื่นๆ ด้วยเช่น ชีวิตส่วนตัว สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น และมีความสอดคล้องกับ ปภาวดี ประจักษ์สุนิติ (2533 : 69) กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานหรือมีความพึงพอใจในงาน มักมีการขาดงานน้อย ลาออกน้อย รู้จักคาดการณ์ล่วงหน้า มีความมุ่งมั่นในอนาคตและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง

เวกเนอร์และโฮลเลนเบค (Wagner and Hollenbeck. 1992 : 245-246) เสนอว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะมีอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ค่านิยม และการให้ความสำคัญที่มีต่องาน ทั้ง 3 ส่วนประกอบกัน เช่น คนที่ทำงานอย่างเดียวกัน มีการรับรู้เหมือนกัน มีค่านิยมต่างกัน การให้ความสำคัญต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันด้วย หรือถึงแม้จะมีค่านิยมและการให้ความสำคัญเหมือนกัน แต่ทำงานแตกต่างกันซึ่งทำให้การรับรู้ต่างกัน บุคคลก็มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันด้วย

เฮอร์และแครมเมอร์ (Herr and Cramer. 1992 : 76) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของพนักงานซึ่งสรุปได้ว่า ระดับของความพึงพอใจเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับของสิ่งต่อไปนี้

1. เกียรติในการทำงาน
2. ความมีอิสระในการทำงาน
3. ความผูกพันของกลุ่มที่ทำงานด้วย
4. ความท้าทายและความหลากหลายของงาน
5. นายจ้างให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ
6. การเปรียบเทียบค่าจ้างกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน
7. พนักงานต้องการมีส่วนร่วมที่จะได้รับการพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับความชำนาญ ลำดับตำแหน่งหน้าที่ และโครงสร้างขององค์การที่งานนั้นดำเนินอยู่

8. สภาพการทำงานที่ทำให้พึงพอใจ

9. งานที่มีความมั่นคง

สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในอาชีพ

อัมพล สุอำพัน (2535 : 758-759) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในอาชีพ มีดังนี้

1. ลักษณะงานซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลงให้เกิดความกระตือรือร้น
2. ไม่ได้รับการยกย่องยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
3. สิ่งแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ไม่ดี
4. งานหนักเกินไป ต้องมีความรับผิดชอบสูงมาก
5. มีความขัดแย้งหรือคลุมเครือในหน้าที่ของการทำงาน
6. งานที่ไม่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน
7. การที่บุคคลมีการศึกษาเพิ่มเติม แต่ยังทำงานในลักษณะเดิมทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
8. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้บรรยากาศของการทำงานลดความเป็นมนุษย์ลง
9. ลักษณะของงานมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นไปอย่างต่อเนื่องในอัตราที่สูงมาก

10. มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างสถานะของงานและชีวิตด้านอื่น ๆ เช่น มีระดับการศึกษาสูงแต่ได้ทำงานที่มีสถานะต่ำ

11. งานที่ทำเป็นงานที่ขาดความมั่นคง ขาดความปลอดภัย ขาดโอกาสก้าวหน้า

12. ระหว่างที่ทำงานเกิดการเจ็บป่วยขึ้นเป็นประจำ

จึงพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ดังนั้น การที่บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะงาน เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน ความถนัดต่องาน ความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ การก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น

2. ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สวัสดิการ การอำนวยความสะดวก การเดินทางไปปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. เพื่อนร่วมงาน เช่น ความเป็นมิตร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น

4. การบังคับบัญชา เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ระบบการบริหาร การแบ่งงานภายในหน่วยงาน การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

5. ความก้าวหน้าของอาชีพ เช่น การได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อ การฝึกอบรม ความมั่นคงในการอยู่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารโครงการ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

สุชาติ นิภานันท์ (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในผู้ร่วมงานเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงานตามลำดับ

2. มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน สิ่งตอบแทน ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงาน และผู้ร่วมงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างอายุ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา และระยะเวลารับราชการในกรมการฝึกหัดครู กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นัยนา ไวศยารัตน์ (2529 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดภาคเหนือในประเทศไทย ผลการศึกษาปรากฏว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามตัวแปร อายุ ภูมิฐานะ ประสิทธิภาพ รายได้ สถานภาพการสมรส และวุฒิการศึกษา และสิ่งจูงใจหรือปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ เมื่อเรียงลำดับ 1-13 ได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและโอกาสในการหาความรู้เพิ่ม ความร่วมมือและประสานงาน ความคล่องตัวในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ระเบียบข้อบังคับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ทักษะคติด่องานสหกรณ์และทัศนคติต่อการเปลี่ยนงาน

ไพโรจน์ เรืองสุขอุดม (2533 : 148) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษาพบว่า พึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจจะดียิ่งขึ้นถ้าได้มีการแก้ไขปัญหาการผลัดเปลี่ยนหน้าที่กันทำ การกำจัดระบบอุปถัมภ์ การเป็นที่พึ่งของผู้บังคับบัญชา เงินรายได้ สวัสดิการ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการให้ความรู้ในด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรม ศาสนา ภาษาท้องถิ่น

สุวารี สุขมาลวรรณ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในโครงการสาธารณสุขมูลฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ความเพียงพอของรายได้ของครอบครัว จากการศึกษาเพิ่มเติมยังพบว่า การประสานงานกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพอใจของผู้รับบริการด้วย

อำไพ อินทรประเสริฐ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู โดยศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากระดับสูงสุดถึงต่ำสุด รวม 13 ด้าน คือปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน การนิเทศ สัมพันธภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2, 3 คือด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับ 11,

12, 13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงานและความก้าวหน้าตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมพงษ์ ทวีศรี (2534 : 106) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของปลัดอำเภอ ของจังหวัดระนองพบว่า ปลัดอำเภอมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ปัจจัยที่ปลัดอำเภอพึงพอใจในระดับค่อนข้างสูง ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ได้แก่ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ปริมาณงานกับความรับผิดชอบ โอกาสแสดงความคิดเห็น ลักษณะการบริหารงาน และความมั่นคงการทำงาน ส่วนปัจจัยด้านเงินเดือนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พละ คลวิทยากุล (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นองค์ประกอบย่อยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานของข้าราชการทั้งสองวิทยาเขต คือบางเขนและกำแพงแสนซึ่งพบว่าอยู่ในระดับมาก

พละ คลวิทยากุล. 2537 : 59; อ้างอิงมาจาก เพอร์ริงตัน (Purington. 1976 : 87-A) ได้ศึกษาพบว่าพฤติกรรมผู้นำในการบริหารงานบุคคลในโรงเรียน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของโรงเรียน โรงเรียนที่มีประสิทธิผลแตกต่างกันนั้น สาเหตุมาจากผู้บริหารโรงเรียนมีคุณสมบัติแตกต่างกัน ทำให้ความสามารถในการทำงานแตกต่างกันไปด้วยและในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของครู กล่าวคือ ครูมีความพึงพอใจในตัวครูใหญ่ที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะครูใหญ่มีความเข้าใจในทัศนะของครูเป็นอย่างดี สามารถชี้แจงให้ครูเข้าใจการทำงานของโรงเรียนได้

โสภณ จันทรสวาย (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่เนื้อในลักษณะที่มีสัญญาผูกพันประเภทประกันราคาจากเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่เนื้อในลักษณะที่มีสัญญาผูกพันประเภทประกันราคา จำนวน 102 คน ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่เนื้อในลักษณะที่มีสัญญาผูกพันประเภทประกันราคา มีระดับความพอใจในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง ความพอใจในตัวตนที่ทำ ความพอใจในนโยบายของบริษัทที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเกษตรกรที่ทำการศึกษาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพอใจในนโยบายของบริษัท ความพอใจในความมั่นคงในงาน และความพอใจในผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเกษตรกรที่ทำการศึกษาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสาวรภัย เรืองเทพ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

สถานภาพการสมรส อายุราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบการณ์ในการทำงาน หน้าที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางราชการ ระดับของตำแหน่ง ระยะทางในการเดินทางจากบ้านถึงมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนบุตรธิดาที่อยู่ในความอุปการะและจำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ยังได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยแยกตาม เพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ฮอปกู๊ด (Hobgood. 1971 : 4289-A) ได้ศึกษาพบว่าลักษณะการบริหารของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

ทรีป (Troop. 1972 : 4314-A) ได้วิจัยพบว่าพฤติกรรมของครูใหญ่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู

มอร์เฟท (Morphet. 1974 : 54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของครูในโรงเรียนว่า หากครูใหญ่เป็นผู้มีความสามารถ และมีทักษะความเป็นผู้นำสูง ประกอบกับครูมีความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้โรงเรียนทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า ทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้วย

วู (Wu. 1984 : 721-A) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ตัวทำนายของความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาในไต้หวันได้ สาธารณรัฐประชาชนจีน วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาถึงตัวทำนาย คือ อายุ ประสบการณ์ทางการสอน และลักษณะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาในแถบไต้หวันได้ กลุ่มตัวอย่างคือ ครูประถมศึกษา จำนวน 204 คน ผลการวิจัยพบว่า ตัวทำนายทั้ง 7 ตัว มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา และสามารถอธิบายตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 32 และเมื่อแยกวิเคราะห์ตัวทำนายแต่ละตัวพบว่า ขนาดของโรงเรียน ความเข้าใจของครูกับสถานภาพทางสังคม และลักษณะผู้นำของผู้บริหาร มีนัยสำคัญทางสถิติในการทำนายความพึงพอใจในการทำงานของครู

กรีน (Green. 1989 : 3753-A) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามียังองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้เพียงร้อยละ 3 ส่วนมิติของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

มิลโลเชฟฟ์ (Milosheff. 1991 : 1/82-6/91) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่วิทยาลัยชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ที่ทำงานแบบเต็มเวลา จาก 35 วิทยาลัย จำนวน 703 คน และศึกษาเกี่ยวกับด้านพื้นฐานเรื่องทั่วไปของอาจารย์ ความสนใจ งานที่ต้องทำตามลักษณะอาชีพและการรับรู้ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานได้รับอิทธิพลจากวิทยาลัย การรับรู้ของนักศึกษา ความไม่ชอบด้านการเงินของหน่วยงาน คุณภาพทางวิชาการของวิทยาลัย การรับรู้ถึงแผนกที่ตนทำงานและผู้ร่วมงาน

จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในการทำงานได้รับความสนใจและทำการศึกษาอย่างกว้างขวางในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน และแสดงให้เห็นว่าผู้วิจัยควรตระหนักถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเป็นขั้นตอนดังนี้ คือ

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

1. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริหารหน่วยงานจำนวน 68 คน และพนักงานช่างเทคนิคในหน่วยงานจำนวน 372 คน ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย รวม 440 คน ดังแสดงไว้ในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร

ที่	หน่วยงาน	จำนวน ประชากร ผู้บริหาร	จำนวน ประชากร พนักงาน เทคนิค	รวม ประชากร
1	ส่วนอำนวยการฝ่ายบริหารโครงการ	5	10	15
2	ส่วนวางแผนโครงการ	5	25	30
3	ส่วนระบบอุปกรณ์โทรคมนาคม	10	74	84
4	ส่วนระบบข่ายสาย	8	32	40
5	ส่วนระบบอาคารและการกำลัง	7	30	37
6	ส่วนการเงินโครงการ	4	10	14
7	โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท	6	70	76
8	โครงการขยายโครงข่ายของ ทสท.	7	45	52
9	โครงการเปลี่ยนระบบอนาล็อกเป็นดิจิตอล	6	25	31
10	โครงการยกระดับคุณภาพการให้บริการ	5	24	29
11	โครงการขยายบริการโทรศัพท์เพื่อจัด ความขาดแคลนระยะสั้น พ.ศ.2538-2541	5	27	32
รวมประชากร		68	372	440

ที่มา ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ.2539

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในเรื่องความพึงพอใจ และลักษณะงานของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์หาขอบเขตแนวทางการสร้างเครื่องมือ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

2.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัด ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิด (closed end question) และคำถามปลายเปิด (open end question) แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

2.2.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

2.2.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา และความก้าวหน้าของอาชีพ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ ลำดับ 1 ถึง 5

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงในด้าน เนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความเที่ยงตรงเพื่อให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

2.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบ (try out) กับผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายที่จัดตั้งขึ้นใหม่ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน คือ สำนักโครงการจัดตั้งสถาบันโทรคมนาคม จำนวน 14 คน แบ่งเป็นผู้บริหาร 2 คน และพนักงานช่างเทคนิค 12 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

3.1 ขออนุญาตนำเพื่อขอความร่วมมือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในการขออนุญาตแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามงานวิจัย เรื่องศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง พร้อมหนังสืออนุญาตจากผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตามจำนวนประชากรตามตาราง 3 ในช่วงเวลาเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2539

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้

4.1 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient)

4.2 หาค่าร้อยละในสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยใช้ t-test แบบสองกลุ่มไม่เกี่ยวข้องกัน (independent samples)

4.5 วิเคราะห์ความแปรปรวนของกลุ่มประชากร โดยใช้ F-test

การวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social science)

4.6 นำค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มาแปลความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล ในรูปของตารางประกอบความเรียง

- 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก
- 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
- 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
- 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก

(Best. 1981 : 236)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิคฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกรายด้าน
3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกเป็นรายชื่อ
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1. สถานภาพทั่วไปของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ตาราง 4 แสดงสถานภาพทั่วไปของบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

สถานภาพทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ตำแหน่งหน้าที่		
1.1 ผู้บริหาร	68	6.10
1.2 พนักงานช่างเทคนิค	355	83.90
รวม	423	100.00
2. อายุ		
2.1 20-35 ปี	198	46.81
2.2 36-50 ปี	205	48.46
2.3 51 ปีขึ้นไป	20	4.73
รวม	423	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	194	45.90
3.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	229	54.10
รวม	423	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 1-10 ปี	170	40.19
4.2 11-20 ปี	125	29.55
4.3 21-30 ปี	120	28.37
4.4 31 ปีขึ้นไป	8	1.89
รวม	423	100.00

จากตาราง 4 สถานภาพโดยทั่วไปของกลุ่มประชากรในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกได้เป็นตำแหน่งผู้บริหารจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และตำแหน่งพนักงานช่างเทคนิค จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 83.90

จำแนกตามอายุกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.46 กลุ่มรองลงไปอายุ 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.81 และที่เหลืออายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.73

จำแนกตามระดับการศึกษาดังนี้ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 ปริญญาตรีหรือสูงกว่าขึ้นไป จำนวน 229 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.10

จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.19 รองลงไปประสบการณ์ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.55 ประสบการณ์ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.37 ประสบการณ์ 31 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.89

ตาราง 5 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค จำแนกตามอายุ
ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

ตำแหน่งหน้าที่ สถานภาพทั่วไป	ผู้บริหาร		พนักงานช่างเทคนิค	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ				
2.1 20-35 ปี	6	8.82	192	54.09
2.2 36-50 ปี	51	75.00	154	43.38
2.3 51 ปีขึ้นไป	11	16.18	9	2.53
รวม	68	100.00	355	100.00
2. ระดับการศึกษา				
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	14.71	184	51.83
3.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	58	65.29	171	48.17
รวม	68	100.00	355	100.00
3. ประสบการณ์การทำงาน				
4.1 1-10 ปี	4	5.88	166	46.76
4.2 11-20 ปี	24	35.29	101	28.45
4.3 21-30 ปี	35	51.47	85	23.94
4.4 31 ปีขึ้นไป	5	7.36	3	0.85
รวม	68	100.00	355	100.00

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพโดยทั่วไปของผู้บริหารส่วนใหญ่ อายุอยู่ในช่วง 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 65.29 และมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.47 ส่วนพนักงานช่างเทคนิคส่วนใหญ่อายุ 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.09 รองลงไปอายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.38 ซึ่งใกล้เคียงกัน การศึกษาค้นคว้าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 51.83 รองลงไปการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าคิดเป็นร้อยละ 48.17 ซึ่งใกล้เคียงกัน ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานช่างเทคนิคส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.76

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค
ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกรายด้าน

ตาราง 6 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

การปฏิบัติงานด้าน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ด้านลักษณะงาน	3.21	0.60	ปานกลาง	4
2. ด้านค่าตอบแทน	3.34	0.57	ปานกลาง	3
3. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.45	สูง	1
4. ด้านการบังคับบัญชา	3.37	0.61	ปานกลาง	2
5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	3.17	0.63	ปานกลาง	5
รวม	3.35	0.43	ปานกลาง	

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.43$) และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานในลำดับแรก และระดับความพึงพอใจสูง ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.45$) ด้านที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.63$)

3. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค
ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ตาราง 7 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน

ข้อที่	ข้อความ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านลักษณะงาน					
1.	หน่วยงานของท่านจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานไว้เหมาะสมและสะดวกสบาย	3.33	0.77	ปานกลาง	1
2.	หน่วยงานของท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้เหมาะสม	3.29	0.72	ปานกลาง	3
3.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ	3.24	0.90	ปานกลาง	5
4.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด	3.32	0.93	ปานกลาง	2
5.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	3.16	0.91	ปานกลาง	7
6.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.29	0.92	ปานกลาง	3
7.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านทำด้วยความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน	3.18	0.95	ปานกลาง	6
8.	การปฏิบัติงานของท่านมี คู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น	2.89	0.87	ปานกลาง	8
รวม		3.21	0.60	ปานกลาง	

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.60$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะงานที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสม สะดวกสบาย ($\mu = 3.33$, $\sigma = 0.77$) และในลำดับสุดท้าย คือ คู่มือการปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น ($\mu = 2.89$, $\sigma = 0.87$)

ตาราง 8 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน

ข้อที่	ข้อความ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านค่าตอบแทน					
1.	เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	3.21	0.77	ปานกลาง	6
2.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่	3.12	0.80	ปานกลาง	7
3.	ความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนต่าง ๆ	3.44	0.86	ปานกลาง	2
4.	สวัสดิการที่ฝ่ายบริหารโครงการ จัดให้มีเพียงพอ	3.39	0.77	ปานกลาง	4
5.	การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ท่านได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี	3.75	0.81	สูง	1
6.	การเดินทางไป-กลับ จากที่พักถึงที่ทำงาน ของท่านมีความสะดวกสบาย	3.30	0.95	ปานกลาง	5
7.	การเดินทางไปทำงานที่อื่น ตามที่ ฝ่ายบริหารโครงการมอบหมาย ท่านได้รับ ค่าตอบแทนในด้านค่าใช้จ่ายหรือเบี้ยเลี้ยง	3.42	0.74	ปานกลาง	3
8.	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ ที่ท่านพอใจ	3.11	0.85	ปานกลาง	8
รวม		3.34	0.57	ปานกลาง	

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$, $\sigma = 0.57$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ค่าตอบแทนที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ที่ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.75$, $\sigma = 0.81$) และความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนในลำดับสุดท้ายคือ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ($\mu = 3.11$, $\sigma = 0.85$)

ตาราง 9 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ข้อความ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านเพื่อนร่วมงาน					
1.	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร	3.91	0.65	สูง	1
2.	ความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่	3.72	0.65	สูง	4
3.	การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่	3.83	0.60	สูง	2
4.	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.82	0.64	สูง	3
5.	เพื่อนร่วมงานของท่านล้วนแต่เป็นผู้รับผิดชอบต่องานทั้งสิ้น	3.41	0.67	ปานกลาง	9
6.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน	3.45	0.61	ปานกลาง	7
7.	เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือท่านในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.41	0.62	ปานกลาง	9
8.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานแห่งนี้	3.53	0.78	สูง	5
9.	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานก็ตาม เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	3.53	0.70	สูง	5
รวม		3.62	0.45	สูง	

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.62$, $\sigma = 0.45$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.91$, $\sigma = 0.65$) และความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานในลำดับสุดท้ายคือ เพื่อนร่วมงานเป็นผู้รับผิดชอบต่องาน ($\mu = 3.34$, $\sigma = 0.67$) และเพื่อนร่วมงานยอมรับในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ($\mu = 3.41$, $\sigma = 0.62$)

ตาราง 10 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา

ข้อที่	ข้อความ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการบังคับบัญชา					
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี				
	ยอมรับในความสามารถของท่าน	3.45	0.68	ปานกลาง	3
2	ท่านชอบการบริหารงานและการปกครอง				
	ของผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.33	0.78	ปานกลาง	11
3	หัวหน้างานของท่านให้ความยุติธรรม				
	มีหลักการในการประเมินผลงานดี	3.41	0.79	ปานกลาง	7
4	ท่านมีความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่าน				
	มีความยุติธรรม	3.39	0.76	ปานกลาง	9
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจต่อ				
	การพัฒนาในหน่วยงานของท่านมาก	3.45	0.79	ปานกลาง	3
6	ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา				
	ความดีความชอบ	3.33	0.76	ปานกลาง	11
7	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงาน				
	ร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.42	0.81	ปานกลาง	6
8	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้				
	ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.46	0.81	ปานกลาง	2
9	ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรม				
	สังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา	3.33	0.78	ปานกลาง	11
10	ท่านมีความพึงพอใจในระบบการบริหารงาน				
	ของหน่วยงานของท่าน	3.24	0.77	ปานกลาง	15
11	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงาน				
	กันได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.15	0.91	ปานกลาง	16
12	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่				
	พนักงานทุกคนในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ	3.36	0.78	ปานกลาง	10

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านการบังคับบัญชา					
13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความจริงใจต่อพนักงาน	3.43	0.85	ปานกลาง	5
14.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.52	0.77	สูง	1
15.	การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	3.40	0.79	ปานกลาง	8
16.	ความรู้สึกล้มเหลวที่เกิดจากผู้บังคับบัญชา	3.31	0.78	ปานกลาง	14
รวม		3.37	0.61	ปานกลาง	

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.61$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การบังคับบัญชาที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.52$, $\sigma = 0.77$) และความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาในลำดับสุดท้าย คือ การจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\mu = 3.15$, $\sigma = 0.91$)

ตาราง 11 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหาร โครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ข้อที่	ข้อความ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ					
1.	การมีโอกาสนในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.27	0.77	ปานกลาง	3
2.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ	3.24	0.85	ปานกลาง	4
3.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม	3.37	0.89	ปานกลาง	1
4.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน	3.00	0.92	ปานกลาง	8
5.	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.06	0.77	ปานกลาง	6
6.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น	3.29	0.79	ปานกลาง	2
7.	ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสนก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น	3.08	0.84	ปานกลาง	5
8.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มั่นคงกว่าสายงานอื่น	3.05	0.81	ปานกลาง	7
รวม		3.17	0.63	ปานกลาง	

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.17$, $\sigma = 0.63$) และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพที่ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ($\mu = 3.37$, $\sigma = 0.89$) และความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในลำดับสุดท้าย คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน ($\mu = 3.00$, $\sigma = 0.92$)

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค
ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร
และพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

การปฏิบัติงาน	ผู้บริหาร		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค		ลำดับ ที่	t
	(N = 68)			(N = 355)			
	μ	σ		μ	σ		
ด้านลักษณะงาน	3.41	0.53	3	3.17	0.61	4	3.30**
ด้านค่าตอบแทน	3.28	0.57	4	3.36	0.57	2	-0.97
ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.48	1	3.61	0.44	1	1.05
ด้านการบังคับบัญชา	3.51	0.69	2	3.35	0.59	3	1.82
ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	3.24	0.58	5	3.16	0.64	5	1.10
รวม	3.44	0.46		3.34	0.43		1.76

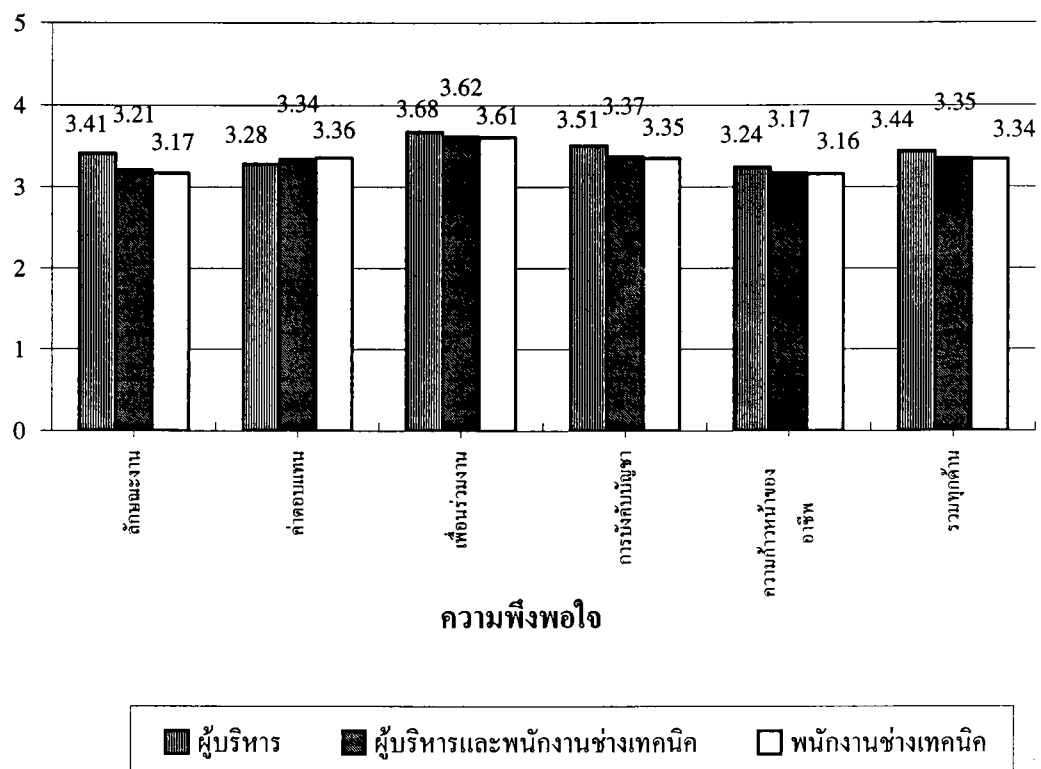
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t ตาราง ± 2.576)

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค
ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน
ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

จากตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร
กับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหาร
และพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.44$ และ $\mu = 3.34$ ตาม
ลำดับ) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ด้านเพื่อน
ร่วมงาน ($\mu = 3.68$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา ($\mu =$
3.51) มีระดับความพึงพอใจสูง ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.41$) ด้านค่าตอบแทน ($\mu = 3.28$)
และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\mu = 3.24$) ตามลำดับ

พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.61$) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ($\mu = 3.36$) การบังคับบัญชา ($\mu = 3.35$) ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.17$) และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\mu = 3.16$) ตามลำดับ และสามารถแสดงเป็นรูปภาพ ดังภาพประกอบ 4

ระดับความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 68)		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค (N = 355)		ลำดับ ที่	t
		μ	σ		μ	σ		
1.	หน่วยงานของท่านจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานไว้เหมาะสม และสะดวกสบาย	3.35	0.66	6	3.32	0.79	1	0.35
2.	หน่วยงานของท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ไว้เหมาะสม	3.38	0.65	5	3.27	0.74	2	1.28
3.	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนดี ที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ	3.50	0.87	2	3.19	0.90	5	2.63**
4.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ ท่านมีความถนัด	3.66	0.84	1	3.25	0.93	3	3.63**
5.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่าน ได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน	3.35	0.86	6	3.12	0.91	7	1.99
6.	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้เหมาะสม กับความรู้ความสามารถของท่าน	3.50	0.89	2	3.25	0.93	3	2.13
7.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทาย ความรู้ความสามารถ ทำให้ท่าน มีความสุขอยู่กับการทำงาน	3.47	0.86	4	3.13	0.96	6	2.98**
8.	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือ ปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น	3.06	0.88	8	2.85	0.86	8	1.77
รวม		3.41	0.53		3.17	0.61		1.76

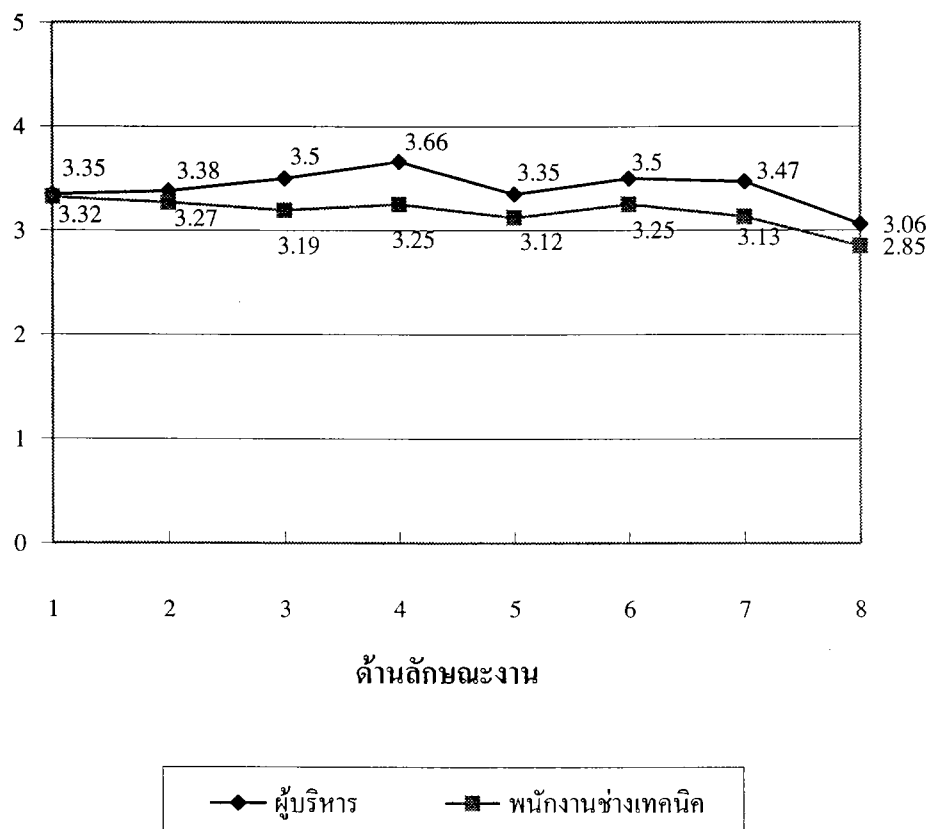
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t ตาราง ± 2.576)

จากตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร กับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านลักษณะงาน จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงาน ที่ถนัด ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.84$) รองลงไปที่คือ ลักษณะงานที่ทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะ ใหม่ ๆ ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.87$) และลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.98$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทั้ง 2 ลำดับ และผู้บริหารมีความพึงพอใจใน ลำดับสุดท้ายคือ การปฏิบัติงานมีคู่มือและคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น ($\mu = 3.06$, $\sigma = 0.88$)

พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานในลำดับแรก คือ หน่วยงานจัดห้อง ทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานไว้เหมาะสมและสะดวกสบาย ($\mu = 3.32$, $\sigma = 0.79$) รองลงไปที่คือ หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้เหมาะสม ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.74$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ และพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับ สุดท้ายคือ การปฏิบัติงานมีคู่มือและคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น ($\mu = 2.85$, $\sigma = 0.86$)

เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครายชื่อ พบว่า งานที่ทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ และลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถนัด งานที่ รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ ทำให้มีความสุขอยู่กับการทำงาน ต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถแสดงเป็นรูปกราฟ ดังภาพประกอบ 5

ระดับความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค
ด้านลักษณะงาน จำแนกรายข้อ

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค		ลำดับ ที่	t
		(N = 68)			(N = 355)			
		μ	σ		μ	σ		
1.	เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.16	0.80	6	3.22	0.77	6	-0.52
2.	ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสม กับตำแหน่งหน้าที่	3.01	0.86	8	3.14	0.79	7	-1.15
3.	ความสะดวกในการขอรับ ค่าตอบแทนต่าง ๆ	3.34	0.92	2	3.46	0.85	2	-1.05
4.	สวัสดิการที่ฝ่ายบริหารโครงการ จัดให้มีเพียงพอ	3.32	0.66	3	3.41	0.78	4	-0.95
5.	การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ท่านได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี	3.88	0.74	1	3.73	0.82	1	1.55
6.	การเดินทางไป-กลับ จากที่พัก ถึงที่ทำงานของท่าน มีความสะดวกสบาย	3.18	0.99	5	3.33	0.94	5	-1.18
7.	การเดินทางไปทำงานที่อื่นตามที่ ฝ่ายบริหารโครงการมอบหมาย ท่านได้รับค่าตอบแทนในด้าน ค่าใช้จ่ายหรือเบี้ยเลี้ยง	3.32	0.85	3	3.44	0.71	3	-1.03
8.	เงินเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน อยู่ในเกณฑ์ที่ท่านพอใจ	3.04	0.89	7	3.12	0.84	8	-0.66
รวม		3.28	0.57		3.36	0.57		-0.97

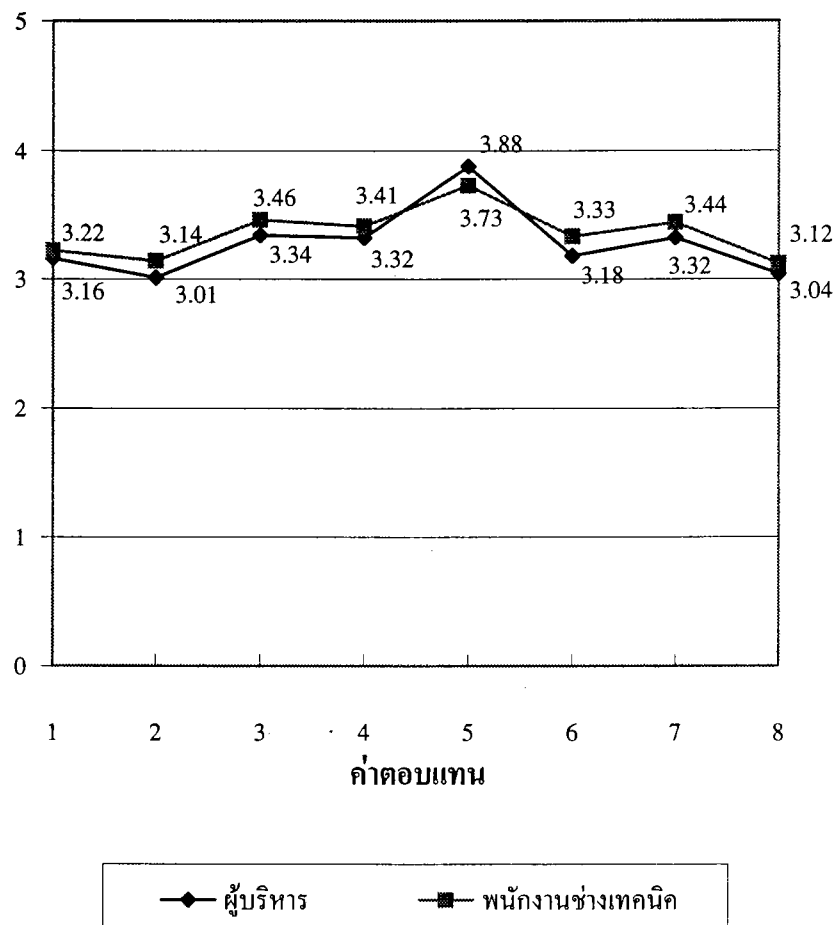
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t ตาราง ± 2.576)

จากตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร กับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านค่าตอบแทน จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.74$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รองลงไปคือ ความสะดวกในการรับค่าตอบแทนต่าง ๆ ($\mu = 3.34$, $\sigma = 0.92$) ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\mu = 3.01$, $\sigma = 0.86$)

พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนลำดับแรก คือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ($\mu = 3.73$, $\sigma = 0.82$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รองลงไปคือ ความสะดวกในการรับค่าตอบแทนต่าง ๆ ($\mu = 3.46$, $\sigma = 0.85$) ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่พอใจ ($\mu = 3.12$, $\sigma = 0.84$)

เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครายข้อพบว่า ทุกข้อต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถแสดงเป็นรูปกราฟ ดังภาพประกอบ 6

ระดับความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค
ด้านคำตอบแทนจำแนกรายข้อ

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 68)		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค (N = 355)		ลำดับ ที่	t
		μ	σ		μ	σ		
1.	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร	3.88	0.66	2	3.92	0.64	1	-0.14
2.	ความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่	3.78	0.62	4	3.70	0.65	4	0.91
3.	การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่	3.97	0.57	1	3.81	0.60	2	2.12
4.	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงาน เป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวก ในการปฏิบัติงาน	3.88	0.66	2	3.80	0.63	3	0.92
5.	เพื่อนร่วมงานของท่านล้วนแต่ เป็นผู้รับผิดชอบต่องานทั้งสิ้น	3.35	0.71	9	3.42	0.67	8	-0.72
6.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็น ของท่าน	3.54	0.66	7	3.43	0.59	7	1.32
7.	เพื่อนร่วมงานยอมรับนับถือท่านในด้าน ความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.56	0.58	6	3.38	0.63	9	2.32
8.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงาน ในหน่วยงานแห่งนี้	3.59	0.74	5	3.52	0.79	6	0.68
9.	เมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องส่วนตัวหรืองานก็ตาม เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	3.54	0.70	7	3.53	0.70	5	0.16
รวม		3.68	0.48		3.61	0.44		1.05

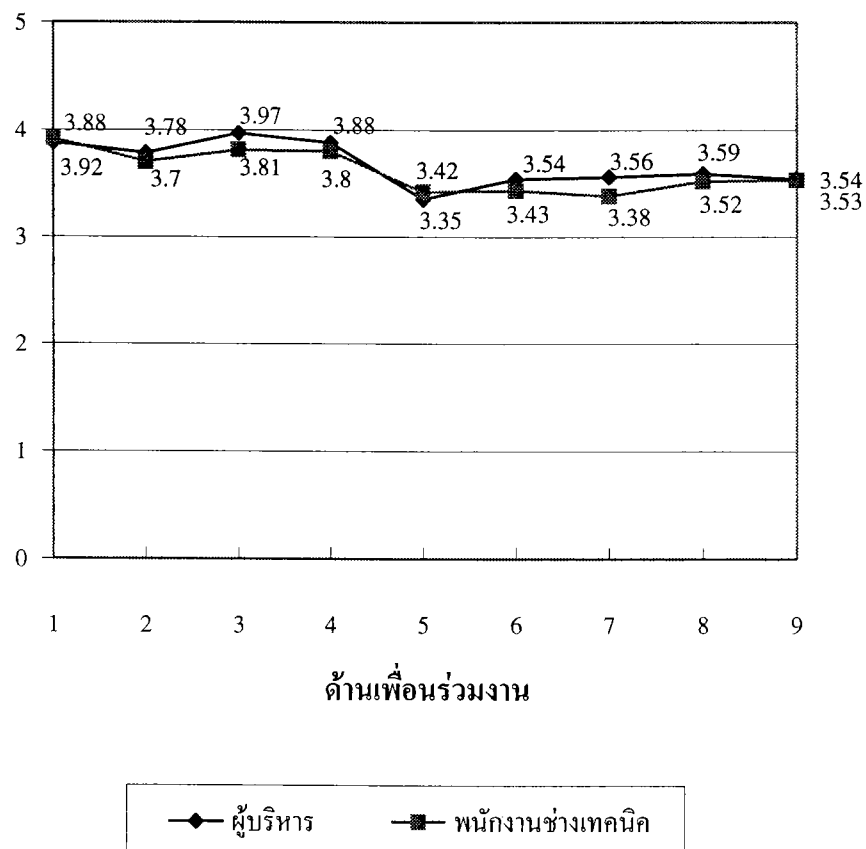
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t ตาราง ± 2.576)

จากตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร กับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านเพื่อนร่วมงาน จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.57$) รองลงไปคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานเป็น ไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.66$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับสูงทั้ง 2 ข้อ และผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ เพื่อนร่วมงานล้วนแต่เป็น ผู้รับผิดชอบต่องานทั้งสิ้น ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.71$)

พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานลำดับแรก คือ เพื่อนร่วมงานมี ความเป็นมิตร ($\mu = 3.92$, $\sigma = 0.64$) รองลงไปคือ การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติ หน้าที่ ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.60$) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงทั้ง 2 ข้อ พนักงานช่างเทคนิคมีความ พึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ การยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้ความสามารถใน การทำงาน ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.63$)

เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครายข้อ พบว่า ทุกข้อต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถแสดงเป็นรูปกราฟ ดังภาพประกอบ 7

ระดับความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 7 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิคด้านเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 68)		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค (N = 355)		ลำดับ ที่	t
		μ	σ		μ	σ		
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี ยอมรับในความสามารถของท่าน	3.60	0.63	4	3.42	0.69	4	2.17
2.	ท่านชอบการบริหารงานและการปกครองของผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.53	0.86	6	3.29	0.76	12	2.18
3.	หัวหน้างานของท่านให้ความยุติธรรม มีหลักการในการประเมินผลงานดี	3.56	0.86	6	3.29	0.78	7	1.61
4.	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม	3.50	0.86	9	3.37	0.74	8	1.18
5.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจต่อการพัฒนาในหน่วยงานของท่านมาก	3.52	0.89	7	3.43	0.77	2	0.70
6.	ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.38	0.83	16	3.32	0.75	11	0.57
7.	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.49	0.86	10	3.41	0.80	6	0.66
8.	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.65	0.86	2	3.43	0.80	2	1.97
9.	ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา	3.51	0.76	8	3.29	0.78	12	2.19
10.	ท่านมีความพึงพอใจในระบบการบริหารงานของหน่วยงานของท่าน	3.44	0.84	12	3.20	0.76	15	2.19
11.	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.40	0.92	14	3.10	0.90	16	2.47

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค		ลำดับ ที่	t
		(N = 68)			(N = 355)			
		μ	σ		μ	σ		
12.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่พนักงานทุกคนในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ	3.41	0.82	13	3.35	0.78	9	0.58
13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความจริงใจต่อพนักงาน	3.47	0.86	11	3.42	0.85	4	0.47
14.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.63	0.88	3	3.49	0.75	1	1.23
15.	การมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	3.66	0.82	1	3.35	0.78	9	2.93**
16.	ความรู้สึกมั่นคงที่เกิดจากผู้บังคับบัญชา	3.40	0.81	14	3.29	0.78	12	1.00
รวม		3.51	0.69		3.35	0.59		1.82

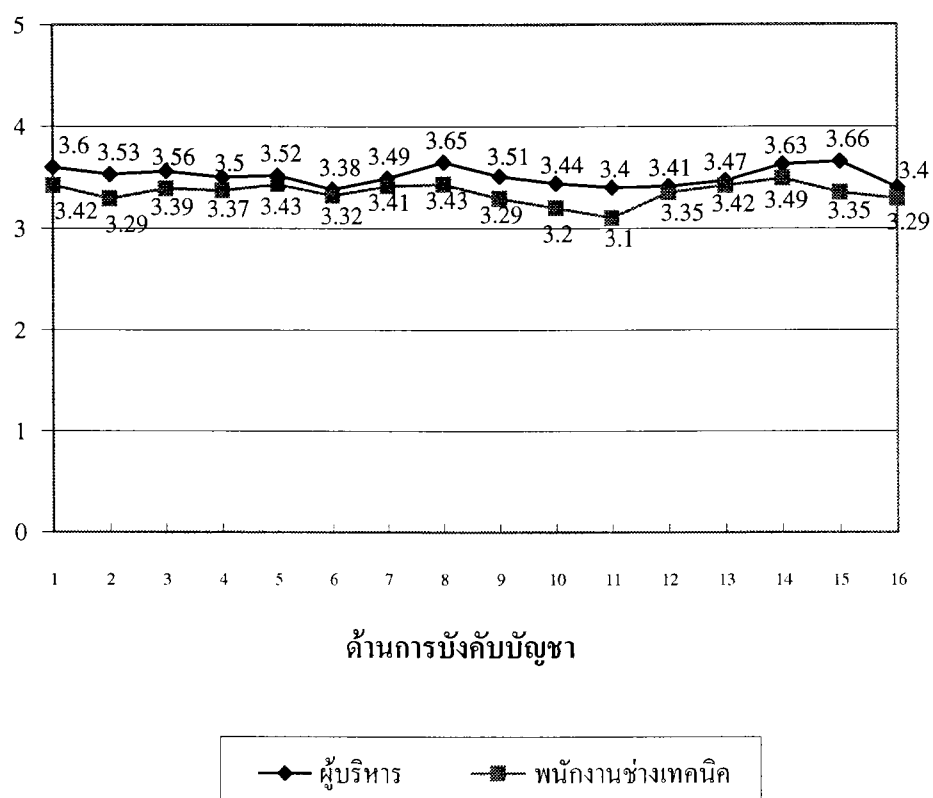
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t ตาราง ± 2.576)

จากตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านการบังคับบัญชา จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ($\mu = 3.66$, $\sigma = 0.82$) รองลงไปที่คือ เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.86$) และลำดับที่ 3 คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ($\mu = 3.63$, $\sigma = 0.88$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทั้ง 3 ข้อ และผู้บริหารมีความพึงพอใจใน 2 ลำดับสุดท้ายคือ การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ($\mu = 3.38$, $\sigma = 0.83$) รองลงไปมี 2 ข้อ คือ หน่วยงานมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\mu = 3.40$, $\sigma = 0.92$) ความรู้สึกมั่นคงที่เกิดจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.40$, $\sigma = 0.81$) ตามลำดับ

พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาลำดับแรกคือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ($\mu = 3.49$, $\sigma = 0.75$) รองลงไปมี 2 ข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาในหน่วยงานมาก ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.77$) เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.80$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ และพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจใน 2 ลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\mu = 3.10$, $\sigma = 0.90$) และความพึงพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์กับผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.20$, $\sigma = 0.76$) ตามลำดับ

เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิคเป็นรายข้อ พบว่า การมีโอกาสดูแลความคิดเห็นในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนรายข้ออื่น ๆ ที่เหลือ ด้านการบังคับบัญชาต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถแสดงเป็นกราฟ ดังภาพประกอบ 8 และสามารถแสดงเป็นรูปกราฟ ดังภาพประกอบ 8

ระดับความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค
ด้านการบังคับบัญชาจำแนกรายข้อ

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้าน ความก้าวหน้าของอาชีพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 68)		ลำดับ ที่	พนักงานช่างเทคนิค (N = 355)		ลำดับ ที่	t
		μ	σ		μ	σ		
1.	การมีโอกาสนในการพัฒนางาน ที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.43	0.82	2	3.25	0.76	3	1.70
2.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับ การศึกษาต่อ	3.24	0.78	4	3.24	0.86	4	-0.01
3.	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับ การฝึกอบรม	3.50	0.76	1	3.35	0.91	1	1.47
4.	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน	3.18	0.88	5	2.97	0.93	8	1.79
5.	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน	3.06	0.79	7	3.06	0.76	6	-0.06
6.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริม ให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์ เพิ่มขึ้น	3.40	0.74	3	3.27	0.80	2	1.31
7.	ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ในปัจจุบัน	3.06	0.75	7	3.08	0.85	5	-0.22
8.	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นคงกว่า สายงานอื่น	3.09	0.69	6	3.05	0.84	7	0.43
รวม		3.24	0.58		3.16	0.64		1.10

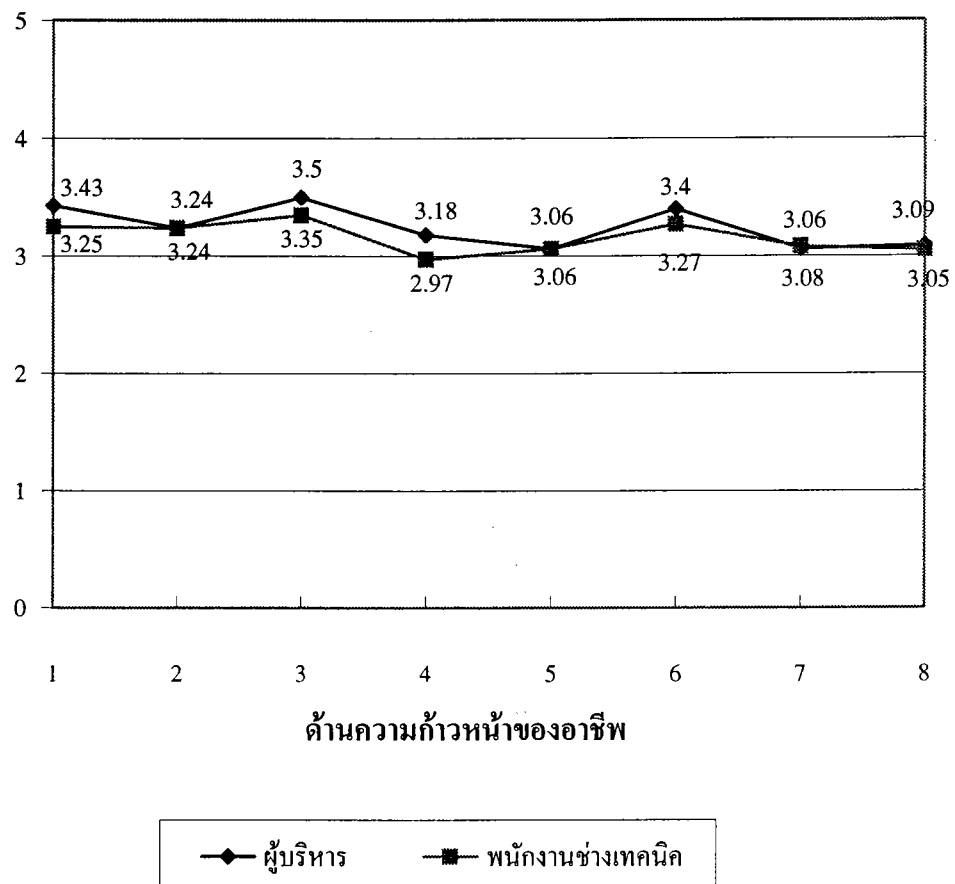
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t ตาราง ± 2.576)

จากตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร กับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ($\mu = 3.50$, $\sigma = 0.76$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รองลงไปคือ การมีโอกาสนำไปพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ($\mu = 3.43$, $\sigma = 0.82$) ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย 2 ข้อ คือ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\mu = 3.06$, $\sigma = 0.79$) และงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นคงกว่าสายงานอื่น ($\mu = 3.06$, $\sigma = 0.75$)

พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพลำดับแรก คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ($\mu = 3.35$, $\sigma = 0.91$) รองลงไป คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ($\mu = 3.27$, $\sigma = 0.80$) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อ พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน ($\mu = 2.97$, $\sigma = 0.93$)

เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพระหว่างผู้บริหาร กับพนักงานช่างเทคนิครายชื่อ พบว่า ทุกข้อต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถแสดงเป็นรูปกราฟดังภาพประกอบ 9

ระดับความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค
ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ จำแนกรายข้อ

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ และลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ลำดับ ที่	ผู้บริหาร		พนักงานช่างเทคนิค	
	ความพึงพอใจ	ระดับ	ความพึงพอใจ	ระดับ
1.	ด้านเพื่อนร่วมงาน	สูง	ด้านเพื่อนร่วมงาน	สูง
2.	ด้านการบังคับบัญชา	สูง	ด้านค่าตอบแทน	ปานกลาง
3.	ด้านลักษณะงาน	ปานกลาง	ด้านการบังคับบัญชา	ปานกลาง
4.	ด้านค่าตอบแทน	ปานกลาง	ด้านลักษณะงาน	ปานกลาง
5.	ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	ปานกลาง	ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับและลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. พบว่า
บุคลากรทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูงและมีความ
พึงพอใจในลำดับสุดท้าย ด้านความก้าวหน้าของอาชีพและอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกัน และ
ที่ต่างกันมากคือ พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนในลำดับที่ 2 แต่ผู้บริหารมี
ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนอยู่ในลำดับที่ 4

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัยในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาจากประชากร จำนวน 423 คน โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านกลุ่มงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และฝ่ายอื่นๆ ที่มีลักษณะงานและปัญหาคล้ายคลึงกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจในด้านเนื้อหา ภาษา ความเที่ยงตรง จากผู้เชี่ยวชาญและได้ผ่านการทดสอบ (try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค สำนักโครงการจัดตั้งสถาบันโทรคมนาคม จำนวน 14 คน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.939

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง พร้อมหนังสืออนุญาตจากผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ช่วงเวลาเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2539 และได้ข้อมูลคืนกลับมามีดังนี้

1. ผู้บริหาร จำนวน 68 คน ได้ข้อมูลกลับคืน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2. พนักงานช่างเทคนิค จำนวน 372 คน ได้ข้อมูลกลับคืน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 95.43

รวมแบบสอบถามที่นำไปแจก 440 คน และได้ข้อมูลกลับคืน 423 คน คิดเป็นร้อยละ 96.14 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถานภาพทั่วไปของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ โดยใช้ตารางประกอบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1. สถานภาพโดยทั่วไปของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1.1 ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานช่างเทคนิค ร้อยละ 83.90 ส่วนผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งผู้บริหาร มีเพียงร้อยละ 16.10

1.2 วุฒิการศึกษา กลุ่มประชากรมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี หรือสูงกว่า ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 45.90 และ 54.10 ตามลำดับ

2. บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$) โดยมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ด้านเพื่อนร่วมงานในฝ่ายบริหารโครงการ และมีความพึงพอใจในระดับสูง ($\mu = 3.62$) รองลงไปคือ ด้านการบังคับบัญชา ($\mu = 3.37$) ด้านค่าตอบแทน ($\mu = 3.34$) ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.21$) และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ($\mu = 3.17$) ตามลำดับ จำแนกได้ดังนี้

2.1 ด้านลักษณะงาน บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.21$) อยู่ในลำดับที่ 4 โดยมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานในลำดับแรกคือ การจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและสะดวกสบาย ($\mu = 3.33$) รองลงไปคือ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถนัด ($\mu = 3.32$) และลำดับที่สามคือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม ($\mu = 3.29$) และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายด้านลักษณะงานคือ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น ($\mu = 2.89$)

2.2 ด้านค่าตอบแทน บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$) อยู่ในลำดับที่ 3 โดยมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนในลำดับแรก คือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรที่ได้รับความสะดวก ($\mu = 3.75$) ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง รองลงไปคือ ความสะดวกในการขอรับค่าตอบแทนต่าง ๆ ($\mu = 3.44$) และลำดับที่ 3 คือ การเดินทางไปทำงานที่อื่นตามที่ฝ่ายบริหารโครงการมอบหมาย จะได้รับค่าตอบแทนในด้านค่าใช้จ่ายและเบี้ยเลี้ยง ($\mu = 3.42$) และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายด้านค่าตอบแทนคือ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่พอใจ ($\mu = 3.11$)

2.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\mu = 3.62$) อยู่ในลำดับแรกของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงาน

ในลำดับแรกคือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร ($\mu = 3.91$) รองลงไปคือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ ($\mu = 3.83$) และลำดับที่ 3 คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.82$) และความพึงพอใจลำดับสุดท้ายด้านเพื่อนร่วมงานคือ การที่เพื่อนร่วมงานเป็นผู้รับผิดชอบต่องาน การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ($\mu = 3.41$)

2.4 ด้านการบังคับบัญชา บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.37$) อยู่ในลำดับที่ 2 โดยมีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ($\mu = 3.52$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รองลงไปคือ เมื่อมีข้อหาในการปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.45$) ลำดับที่ 3 คือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อบุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการด้วยดีและยอมรับในความสามารถ และผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาในหน่วยงานมาก ($\mu = 3.45$) และความพึงพอใจใน 2 ลำดับสุดท้ายด้านการบังคับบัญชา คือ ความพอใจในระบบการบริหารงานของหน่วยงาน ($\mu = 3.24$, ลำดับรองสุดท้าย) และการจัดสายงานและแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\mu = 3.15$, ลำดับสุดท้าย)

2.5 ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.17$) อยู่ในลำดับสุดท้ายของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพในลำดับแรก คือ การส่งเสริม สนับสนุน ให้ได้รับการฝึกอบรม ($\mu = 3.37$) รองลงไปคือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ($\mu = 3.29$) ลำดับที่ 3 คือ การมีโอกาสได้พัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ($\mu = 3.27$) และความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายด้านความก้าวหน้าของอาชีพ คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน ($\mu = 3.00$)

3. บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ได้ดังนี้

3.1 ผู้บริหาร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.44$) และมีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.68$) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงรองลงมา คือ ด้านการบังคับบัญชา ($\mu = 3.51$) ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.41$) ด้านค่าตอบแทน ($\mu = 3.28$) และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ($\mu = 3.24$) ตามลำดับ

3.2 พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$) และมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.61$) ซึ่งมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทน ($\mu = 3.36$) ด้านการบังคับบัญชา ($\mu = 3.35$) ด้านลักษณะงาน ($\mu = 3.17$) และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ($\mu = 3.16$) ในลำดับสุดท้าย

3.3 ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างไร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ต่างกัน แต่เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำนวน 423 คน ด้านต่างๆ 5 ด้าน พบว่า ด้านที่บุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อพัฒนาเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเรียงตามลำดับความต้องการดังนี้ คือ

ลำดับที่ 1 ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

ลำดับที่ 2 ด้านลักษณะงาน

ลำดับที่ 3 ด้านค่าตอบแทน

ลำดับที่ 4 ด้านการบังคับบัญชา

ลำดับที่ 5 ด้านเพื่อนร่วมงาน

4. บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกรายด้านและตามตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

4.1 ด้านลักษณะงาน

4.1.1 ผู้บริหารมีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ในลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถนัด เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับสูง ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานมีคู่มือและคำสั่งที่ช่วยในการปฏิบัติงาน สะดวกและง่ายขึ้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.1.2 พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ การจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานเหมาะสม สะดวกสบาย หน่วยงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานไว้เหมาะสม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานมีคู่มือและคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงานสะดวกและง่ายขึ้น มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.1.3 ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจด้านลักษณะงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3 ข้อ คือ งานที่ทำอยู่มีโอกาสอันดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถนัด และงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ทำท้าทายความรู้ความสามารถ ทำให้มีความสุขอยู่ในการทำงาน

4.2 ด้านค่าตอบแทน

4.2.1 ผู้บริหารมีความพึงพอใจตามลำดับ คือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง และความสะดวกในการรับค่าตอบแทนต่างๆ ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.2.2 พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจตามลำดับคือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง และความสะดวกในการรับค่าตอบแทนต่างๆ พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ที่พอใจ

4.2.3 ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน ต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ต่างกัน

4.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน

4.3.1 ผู้บริหารมีความพึงพอใจตามลำดับ คือ การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนพนักงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่องานทั้งสิ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.3.2 พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร การให้ความร่วมมือเป็นผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน

4.3.3 ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ต่างกัน

4.4 ด้านการบังคับบัญชา

4.4.1 ผู้บริหารมีความพึงพอใจตามลำดับ คือ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ การได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ

4.4.2 พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อการพัฒนาในหน่วยงานมาก และการได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานมีการจัดสายงานกันทำอย่างชัดเจน เหมาะสม และการมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์กับผู้บังคับบัญชา

4.4.3 ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชา ต่างกันอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน

4.5 ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ

4.5.1 ผู้บริหาร มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูง การมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ผู้บริหารมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นคงกว่าสายงานอื่น

4.5.2 พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม งานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในระดับสุดท้าย คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน

4.5.3 ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าของอาชีพต่างกันอย่างไม่น้อยสำคัญทางสถิติหรือไม่ต่างกัน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้ข้อมูลดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาค้นคว้าและการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากยังไม่แน่ใจในการปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารโครงการซึ่งจัดตั้งขึ้นใหม่ และเมื่อจำแนกรายด้านตามลำดับแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติตามหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา นิภานันท์ (2526 : บทคัดย่อ) ที่ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการฝึกหัดครู มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง และพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานเป็นอันดับแรก และสอดคล้อง พละ ดลวิทย์กุล (2536 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า

ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมากกว่าด้านอื่นๆ

ด้านที่บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในลำดับแรก คือ ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาดูงาน ความมั่นคงของงานที่ปฏิบัติเมื่อเทียบกับสายงานอื่น และโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สอดคล้องกับ อำไพ อินทรประเสริฐ (2533 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่าบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายหรือต้องการปรับปรุงแก้ไข คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ มีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในลำดับที่สามหรือกึ่งกลาง คือ ลำดับที่ 3 ซึ่งสอดคล้องกับ นิยดา ชุมหวงศ์ และ นินนาท โอพารวรรุฒิ (2519 : 92-93) ซึ่งกล่าวว่า เงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนทางการเงิน มักเป็นปัจจัยแรกที่คนทั่วไปคิดว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นว่าเงินเป็นเพียงปัจจัยรองลงมา ไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุด ในด้านนี้บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เห็นว่า มีข้อที่ควรแก้ไขปรับปรุง คือ เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบันยังไม่อยู่ในเกณฑ์ที่พอใจ ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ อำไพ อินทรประเสริฐ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพบว่า บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู มีความพึงพอใจใน 3 ลำดับสุดท้ายจาก 13 ลำดับ คือ เงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า อันมีความสัมพันธ์กันดังที่ สมยศ นาวิการ (2533 : 222-224) ได้กล่าวถึงการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบในด้านหน้าที่การงานและผลตอบแทนสูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับไพโรจน์ เรืองสุขอุดม (2533 : 148) ที่ได้ศึกษาพบว่า ขวัญและความพึงพอใจของปลัดอำเภอในจังหวัดนครราชสีมาที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ เงินรายได้และสวัสดิการ และยังสอดคล้องกับ สุวารี สุขุมลวรรณ (2533 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของรายได้ครอบคลุมมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน และเมื่อจำแนกบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตามตำแหน่งหน้าที่ได้ข้อมูลดังนี้

1.1 ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน และพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานให้ความเป็นมิตรเป็นกันเองช่วยเหลืองาน ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมและความสนใจต่อการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชา ดูแลและแก้ปัญหาต่างๆ สั่งงานและสอนงาน จนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารในลำดับสุดท้าย ซึ่งควรแก้ไขปรับปรุง คือ ด้านความก้าวหน้าของอาชีพที่ควรส่งเสริมให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น มีโอกาสที่ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการได้รับความยุติธรรมจากการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

1.2 พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานช่างเทคนิคในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ควรปรับปรุงแก้ไข คือ ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ แสดงให้เห็นว่า โอกาสที่พนักงานช่างเทคนิคจะได้รับการส่งเสริมให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งสูงขึ้น และการได้รับความยุติธรรมจากการพัฒนาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี และในด้านลักษณะงานแสดงให้เห็นว่า พนักงานช่างเทคนิคต้องการปรับปรุงแก้ไขภาระหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และปรับปรุงเรื่องสถานที่ปฏิบัติงานด้วย

2. เมื่อศึกษาวิเคราะห์ระดับ และลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานช่างเทคนิค ($\mu = 3.44$, $\mu = 3.34$ ตามลำดับ) ทั้งนี้ผู้บริหารส่วนใหญ่อายุมากและมีประสบการณ์ทำงานสูงกว่าพนักงานช่างเทคนิค ซึ่งสอดคล้องกับ เวเธอร์และเดวิส (Werther and Davis, 1986 : 411-415) ที่กล่าวว่า บุคคลที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากประสบการณ์เพิ่มขึ้น ทำให้ปรับตัวต่อการทำงานมากขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ ลดลง แนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงงานใหม่น้อย ต่างจากบุคคลที่อายุน้อย ซึ่งมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ สูง โอกาสที่จะเปลี่ยนงานใหม่มีมากกว่า การปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจต่ำกว่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ เชอร์ริงตัน (Cherrington, 1991 : 103) ซึ่งได้กล่าวถึงตัวแปรเรื่องอายุมีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน และได้กล่าวถึงบุคคลที่มีระดับการทำงานสูงมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย เพราะรายได้หรือค่าตอบแทนสูง สถานที่การทำงานสะดวกสบาย ใช้ความสามารถเต็มที่ ผู้บริหารจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติการ และยังสอดคล้องกับ อัลดักและบริฟ (Aldag and Brief, 1981 : 92) กล่าวในทำนองเดียวกันว่า พนักงานในระดับตำแหน่งสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับตำแหน่งต่ำกว่า เมื่อเปรียบเทียบจำแนกเป็นระดับและลำดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรายด้าน ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจตามลำดับ คือ ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูงสอดคล้องกันและต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดง

ให้เห็นว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความร่วมมือกัน มีความสัมพันธ์กัน ทำให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการบังคับบัญชา ผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาเหนือผู้บริหารขึ้นไป เปิดโอกาสให้บริหารแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี และในทางกลับกัน พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารในระดับปานกลาง

ด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าของอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สอดคล้องกันและต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ยังมีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าของอาชีพในระดับปานกลาง และเมื่อดูลำดับความพึงพอใจแล้ว ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ต้องการให้ปรับปรุงด้านความก้าวหน้าของอาชีพในลำดับแรก

ด้านลักษณะงาน ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะโอกาสที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ถนัด และงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ ทำให้มีความสุขอยู่กับการทำงาน ซึ่งทั้ง 3 รายข้อ ผู้บริหารมีความพึงพอใจในค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าพนักงานช่างเทคนิค

2.2 ลำดับความพึงพอใจ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานในลำดับแรกอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายหรือควรมีการแก้ไขปรับปรุง คือ ด้านความก้าวหน้าของอาชีพอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกัน และที่มีความแตกต่างกันในลำดับเป็นที่น่าสังเกตคือ พนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในลำดับที่ 2 คือ ด้านค่าตอบแทน แต่ผู้บริหารมีความพึงพอใจในด้านนี้อยู่ในลำดับที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความสะดวก มีความเป็นมิตรกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ในด้านที่ควรต้องแก้ไขปรับปรุง ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ได้มีความเห็นสอดคล้องกัน ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ เรียงลำดับรายชื่อที่ควรต้องปรับปรุงจากลำดับสุดท้าย คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงของงานที่ปฏิบัติและโอกาสที่จะก้าวหน้าเมื่อเทียบกับสายงานอื่น

เมื่อเปรียบเทียบลำดับความพึงพอใจอีก 3 ด้านที่เหลือ คือ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านการบังคับบัญชา พบว่า แตกต่างกันและผู้วิจัยได้ตั้งเป็นข้อสังเกต คือ พนักงานช่างเทคนิค มีความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนอยู่ในลำดับที่ 2 แต่ผู้บริหารมีความพึงพอใจ

ด้านนี้อยู่ในลำดับที่ 4 ผู้บริหารพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาในลำดับที่ 2 แต่เมื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยแล้วใกล้เคียงกัน (พนักงานช่างเทคนิค $\mu = 3.36$, ผู้บริหาร $\mu = 3.28$) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อแล้ว ลำดับที่ส่วนใหญ่จะสอดคล้องหรือตรงกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอปัญหาและแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกรายด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ

1.1 การมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำคู่มือในรูปแบบให้ชัดเจน ง่ายต่อการค้นคว้าอ้างอิง

1.2 การเปิดโอกาสให้พนักงานนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยการประชุมปรึกษาหารือ การเสนอแนะในด้านเทคนิค หรือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

1.3 ควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง และเกิดแรงจูงใจ ทำให้มีความสุขในการทำงาน ไม่เกิดความรู้สึกรำคาญ หรือเบื่อหน่าย

2. ด้านค่าตอบแทน สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ

2.1 เตรียมการศึกษาการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนของตำแหน่งงานต่างๆ ในบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม พร้อมทั้งศึกษาการประเมินค่างานทั้งของเอกชน และขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เพื่อทำการเปรียบเทียบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน

2.2 พิจารณากำหนดผลประโยชน์ตอบแทนขึ้นมาใหม่ แต่ผลประโยชน์ตอบแทนนี้จะต้องมีผลต่อแรงจูงใจที่จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือมีผลผลิตที่สูงขึ้นหรือเป็นการลดค่าใช้จ่ายลง เช่น การทำงานเป็นกะของงานบางงาน (โดยการทำการเจรจาข้อตกลงในสภาพการจ้าง) ซึ่งจะมีการจ่ายเงินค่ากะ (shift premium) ให้และถ้าทำงานเกินเวลากำหนด ก็จะได้ค่าล่วงเวลาตามปกติ

3. ด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่มีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ความรับผิดชอบของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับค่าตอบแทน การไม่ยอมรับนับถือในความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน และการไม่ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน เช่น ความไม่เข้าใจ

ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง การก้าวทำงานของผู้อื่น ความรู้สึกที่ยังไม่พอใจต่อบุคลากรในหน่วยงาน แนวทางแก้ไขคือ ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนา เพื่อความเข้าใจ การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือกิจกรรมย่อยร่วมกันขึ้น ให้มีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันต่อฝ่ายบริหาร โครงการเหมือนเป็นเจ้าของ (sense of belonging) เพื่อลดความขัดแย้งมีความเห็นใจ สามัคคี และให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการทำงานแบบมีส่วนร่วม (participative management)

4. ด้านการบังคับบัญชา สิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ การจัดสายงาน และการแบ่งงานในฝ่ายบริหารโครงการไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม จึงต่อเนื่องสัมพันธ์กับการต้องปรับปรุงแก้ไขระบบบริหาร ความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาไม่มีความมั่นคง แน่นนอน การปกครองของผู้บังคับบัญชาความไม่เป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา เช่น ด้านการปกครองทั่วไปในหน่วยงาน แม้จะมีการยึดกฎระเบียบข้อบังคับ แต่จะมีข้อยืดหยุ่น ยกเว้นเป็นรายบุคคลที่พนักงานเห็นว่าไม่เป็นธรรมหรือสั่งการมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานไม่ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น แนวทางแก้ไขคือ วิเคราะห์งานและจัดระบบแบ่งสายงานหรือสายงานย่อยในฝ่ายเสียใหม่ ด้วยการรับฟังความเห็นของพนักงาน และจัดรวบรวมความคิดเห็นของงาน มีแผนภูมิองค์กรภายใน ภาระหน้าที่งานของแต่ละตำแหน่ง และมีคู่มือปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ในเรื่องความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา ในการให้ความดีความชอบแก่พนักงาน ส่งผลต่อเรื่องความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่พนักงานควรรับรู้ ให้รับรู้ทั่วกัน

5. ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย และข้อที่ต้องปรับปรุง คือ

5.1 การส่งเสริมให้มีการดูงาน ความมั่นคงของงานเมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่น และโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แนวทางในการแก้ไข คือ การประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ รูปแบบการบริหารองค์กรใหญ่ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และในฝ่ายบริหารโครงการ เกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง เช่น ประสิทธิภาพ อายุงาน เงินเดือน คุณวุฒิ หรือเกณฑ์พิจารณาพิเศษ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ทราบตรงกัน การเลื่อนตำแหน่งหรือแต่งตั้งควรใช้ระบบการเปรียบเทียบข้อมูลของกลุ่มบุคคลที่มีความเหมาะสม

5.2 การส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นพื้นฐานในการดำรงตำแหน่งให้สูงขึ้น เช่น การส่งเสริมให้ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี หรือผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทตามความต้องการของหน่วยงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิเคราะห์ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งกับจำนวนพนักงานในหน่วยงานหรือสายงานย่อย ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ ระดับเงินเดือน
3. ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในหน่วยงานย่อย ที่ไม่ใช่พนักงานช่างเทคนิค เช่น พนักงานธุรการ พนักงานบัญชีของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่อย่างไร
4. ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในฝ่ายอื่นๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไร
5. ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบเรื่อง ความพึงพอใจของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับฝ่ายอื่นๆ ที่จัดตั้งใหม่ว่าต่างกันหรือไม่ อย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย. วิวัฒนาการการสื่อสารแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2526.
- เกศินี หงสนันท์. การบริหารงานบุคคลในวงราชการไทย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2528. อัดสำเนา.
- จอมพล พิเศษกุล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลาธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล , 2537. อัดสำเนา
- นัยนา ไวศยารัตน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคเหนือของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529. อัดสำเนา.
- นิยะดา ชูณหงส์ และนินนาท โอฬารวรวิ. พฤติกรรมศาสตร์ทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บางกอกการพิมพ์, 2519.
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519.
- โทรศัพท์แห่งประเทศไทย, องค์การ. โครงการขยายโทรศัพท์ทางไกลชนบท องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ส่วนงานโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2537. อัดสำเนา.
- _____. คำสั่งที่ 1/2539 เรื่องจัดตั้งส่วนงานหลักระดับฝ่ายและส่วนงานย่อย. ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2538.
- _____. ผังโครงสร้างส่วนงานหน้าที่ของส่วนงานของฝ่ายบริหารโครงการแนบท้ายคำสั่งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ 1/2539. กรุงเทพฯ : องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539. อัดสำเนา.
- _____. สถิติข้อมูลสารสนเทศฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยประจำเดือนมกราคม - สิงหาคม พ.ศ. 2539. ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2539.
- _____. บุคลากรองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยประจำปี 2538. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2538.

- ปภาวดี ประจักษ์สุนิติ. “ระบบและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร,” ใน การพัฒนา
 ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 1 - 6. หน้า 1 - 224 (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี :
 สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- เปื้อง กิรรัตน์. การบริหารอุตสาหกรรมระบบและกระบวนการผลิต. กรุงเทพฯ :
 คณะวิชาอุตสาหกรรมศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร, 2536. อัดสำเนา.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์. “ก้าวอย่างมั่นคงขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย,” สารสนเทศองค์กร
 โทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 4(2) : 18 ; พฤษภาคม 2529.
- ฝ่ายวิเคราะห์เศรษฐกิจและการเงิน. “การลงทุนสาธารณูปโภคพื้นฐานของหน่วยงานของรัฐ,”
 วารสารธนาคารกสิกรไทย. 6(4) : 48 ; มิถุนายน 2528.
- พละ คลวิทยากุล. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร.
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2536. อัดสำเนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ :
 ฟิงเกอร์ ปรีน แอนด์ มีเดีย จำกัด, 2536.
- ไพโรจน์ เรืองสุขอุดม. ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในจังหวัด
 นราธิวาส, รายงานวิจัย. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2533. อัดสำเนา.
- ภิญโญ สาร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2529.
- รุ่ง แก้วแดง. ระเบียบวิธีระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : มติชน, 2538.
- สมพงษ์ ทวีศรี. สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของปลัดอำเภอศึกษาเฉพาะกรณี
 จังหวัดระนอง. ปทุมธานี : รายงานวิจัย. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2534.
 อัดสำเนา.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, 2533.
- สุชาดา นิภานันท์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู.
 วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526. อัดสำเนา.
- สุวารี สุขุมลววรรณ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ในโครงการ
 สาธารณสุขมูลฐาน : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดนครนายก. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ :
 สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2533. อัดสำเนา.
- โสภณ จันทรสว. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเกษตรกรผู้เลี้ยงไก่เนื้อในลักษณะที่มีสัญญาผูกพัน
 ประเภทประกันราคา. วิทยานิพนธ์. พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
 2536. อัดสำเนา.

เสาวรภัย เรืองเทพ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการมหาวิทยาลัยราม
คำแหง. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
 2537. อัดสำเนา.

อรุณ รักธรรม. มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2532.

อัมพล สุอำพัน. “จิตวิทยากับการดำรงชีวิตประจำวัน,” จิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 8-15. :

หน้า 306-645; พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.

อำไพ อินทรประเสริฐ, การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์. ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
 อัดสำเนา.

Aldag, R.J. and A.P. Drief. Managing Organizational Behavior. Minnesota : West Publishing
 Company, 1981.

Best, John W. Research in Education. 3rd. New Jersey : Printice-Hall, 1981.

Cherrington, D.T. The Management of Human Resources. 3d ed. Boston : A Division of
 Simon & Schuster, Inc., 1991.

Feldman, D.C. and H.J. Arnold. Managing Individual and Group Behavior in Organizations.
 New York : McGraw Hil Book, Inc., 1983.

Finger, Sophia G. “Leadership Style of the Quasi-Administration and Teacher Job Satisfaction,”
Dissertation Abstracts International. 45 : 3494-A; June, 1985.

Green, P.A. “Job Satisfaction : A Factor Analytic Study,” Dissertation Abstracts International.
 50 B. : 3753-A; August, 1989.

Herr, E.L. and S.H. Cramer. Career Guidance and Counseling Through the Life Span :
 Systematic Approaches. 4th Ed. New York : Harper Collins Publishers, Inc., 1992.

Hobgood, Thomas W. “An Inquiry in to Administrative Leadership in the Cooperative
 Extension Service,” Dissertation Abstracts International, 32, 8:4289-A; October 1971.

Kelly, J.D. “Gender, Pay and Job Satisfaction of Faculty in Journalism,” ERIC. (1/82-6/91).
 1989.

Lamont, V. “The Effect of Family and Work Factors on Job Satisfaction,” Dissertation
 Abstracts International. 50 B : 1675-A; April, 1989.

Milosheff, E. “Factors Contributing to Job Satisfaction at the Community College,” ERIC.
 (1/82-6/91). 1990.

Morphet, Edgar L. Educational and Organization Administration. Englewood Cliffs : Prentice - Hall, 54. 1974.

Troop, Robert K. "An Explanatory Survey of Teacher Job Satisfaction : A Path Analysis," Dissertation Abstracts International, 32. 8 : 4314-A; January, 1972.

Wagner III, J.A. and J.R. Hollenbeck. Management of Organizational Behavior. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1992.

Werther, W.b., Jr. and K. Davis. Personnel Management and Human Resources. 2 nd.ed. NewYork : McGraw-Hill, Inc., 1968.

Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavior Science. New York : Von Nonstrand : Reinhold Co., 1973.

Wu, Jin-Shiang. "Predictors of Job Satisfaction Among Elementary School Teachers in Southern Taiwan. The Republic of Chaina," Dissertation Abstracts International. 45, P.721-A; September, 1984.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำคำตอบของท่าน ไปใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อเสนอการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารฝ่ายบริหารโครงการ หรือหน่วยงานอื่นซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกันขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง

สุระ หีบโสด

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ
องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความต่อไปนี้ เกี่ยวกับตัวท่านตามความเป็นจริง

1. ตำแหน่งหน้าที่

() ผู้บริหาร

() พนักงานช่างเทคนิค

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. ประสบการณ์ในการทำงาน ในองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารโครงการ องค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านในด้านต่าง ๆ
คือ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน กลุ่มงาน การบังคับบัญชาและความก้าวหน้าในอาชีพ
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในหัวข้อนั้น ๆ

ความหมายของระดับความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงมาก
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ
- 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำมาก

ตัวอย่าง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
100	การชี้แจงหรือให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา					✓
101	สวัสดิการด้านนันทนาการของฝ่ายโครงการจัด บริการท่าน		✓			

อธิบายจากตัวอย่าง

ข้อที่ 100 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ 1 หมายความว่า การชี้แจงหรือให้คำ
ปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน ท่านมีความพึงพอใจต่ำมาก

ข้อที่ 101 ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ 4 หมายความว่า หน่วยงานของท่านคือ
ฝ่ายโครงการจัดบริการด้านสวัสดิการ นันทนาการ ท่านมีความพึงพอใจสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านลักษณะงาน					
1	หน่วยงานของท่านจัดห้องทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานไว้เหมาะสมและสะดวกสบาย					
2	หน่วยงานของท่านจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้เหมาะสม					
3	งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนดีที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ					
4	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด					
5	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความคิดริเริ่มไปสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาหน่วยงาน					
6	ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
7	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถทำให้ท่านมีความสุขอยู่กับการทำงาน					
8	การปฏิบัติงานของท่านมีคู่มือปฏิบัติงานและคำสั่งที่ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานอย่างสะดวกและง่ายขึ้น					
9	ปัญหาหรือสิ่งที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการปฏิบัติงาน (ตามลำดับความสำคัญ)					
	1.					
	2.					
	3.					
10	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ					
						
						

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการบังคับบัญชา					
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยดี ยอมรับในความสามารถของท่าน					
2	ท่านชอบการบริหารงานและการปกครอง ของผู้บังคับบัญชาของท่าน					
3	หัวหน้างานของท่านให้ความยุติธรรม มีหลักการในการประเมินผลงานดี					
4	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่าน มีความยุติธรรม					
5	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจต่อการพัฒนา ในหน่วยงานของท่านมาก					
6	ท่านได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบ					
7	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับ บัญชาของท่าน					
8	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้ขอคำแนะนำ จากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
9	ท่านพอใจที่มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์ กับผู้บังคับบัญชา					
10	ท่านมีความพึงพอใจในระบบการบริหารงานของ หน่วยงานของท่าน					
11	หน่วยงานของท่านมีการจัดสายงานและแบ่งงานกัน ทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม					
12	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ พนักงานทุกคนในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ					
13	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความจริงใจต่อพนักงาน					

ด้านการบังคับบัญชา (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
14	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
15	การมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นในการทำงาน					
16	ความรู้สึกล้มเหลวที่เกิดจากผู้บังคับบัญชา					
17	ปัญหาหรือสิ่งทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ตามลำดับความสำคัญ)					
	1.					
	2.					
	3.					
18	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ					
						
						
						

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
1	การมีโอกาสนในการพัฒนางานที่รับผิดชอบ อย่างเต็มที่					
2	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ					
3	การส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม					
4	การส่งเสริมสนับสนุนให้มีการดูงาน					
5	โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
6	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริม ให้ท่านได้รับความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้น					
7	ท่านพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เพราะมีโอกาสนก้าวหน้ามากกว่าสายงานอื่น					
8	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นคงกว่าสายงานอื่น					
9	ปัญหาหรือส่วนที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ตามลำดับความสำคัญ)					
	1.					
	2.					
	3.					
10	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ					
						
						
						

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ทม 1007/ ๔๔๔

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๒ ตุลาคม 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายสุระ หีบรอด เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.อุปวิทย์ สุวคันทรกุล

ประธาน

ผศ.ประดิษฐ์ คุณรัตน์

กรรมการ

อ.เจษฎา หิรัญกาญจน์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตได้ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ ผศ.ดร.คุณวุฒิ คนฉลาด, ผศ.ดร.สมจิต บุญเรือง
และ รศ.ชาลี มณีศรี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริยุภา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ที่ ทม 1007/ 4464



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ ตุลาคม 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน อธิการบดีสถาบันราชภัฏพระนคร

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายสุระ หีบโสด เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.อุบวิทย์ สุวคันธกุล

ประธาน

ผศ.ประติษฐ์ คุณรัตน์

กรรมการ

อ.เจษฎา หิรัญกาญจน์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตฯ ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ รศ.กฤษณา ศักดิ์ศรี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดฯ ให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวศิริยา หุตสวรรค์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119



ที่ ทม 1007/ 4470

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

18 ตุลาคม 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายสุระ หีบโอสถ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร โครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ :

ดร. อุปวิทย์ สุวคันทรกุล

ประธาน

ผศ. ประดิษฐ์ คุณรัตน์

กรรมการ

อ. เจษฎา หิรัญกาญจน์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์ คือ ขอเชิญ นางสมจิต พูลศิริ (ผู้อำนวยการโรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ) เป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลือ
อนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่ นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสิริยา พูลสุวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ที่ ทม 1007/ 4771



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ พฤศจิกายน 2539

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์

เรียน ผู้อำนวยการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่า นายสุระ หีบรอด เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิสิตผู้มีความประสงค์จะมาติดต่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ดร.อุปวิทย์ สุวคันทรกุล

ประธาน

ผศ.ประดิษฐ์ คุณรัตน์

กรรมการ

อ.เจษฎา หิรัญกาญจน์

กรรมการ

สิ่งที่นิสิตขอความอนุเคราะห์ คือ ขอให้บุคลากรในองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตอบแบบสอบถาม
ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2539 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความ
ช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

ประวัติโดยย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายสุระ หีบโอสถ
เกิด	วันที่ 17 กันยายน พุทธศักราช 2492
สถานที่เกิด	แขวงทุ่งสองห้อง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 49/25/1 หมู่ 1 ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกควบคุมงานติดตั้งอุปกรณ์ (อศก.1.4)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานควบคุมงานก่อสร้างที่ 2 โครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2510 จบมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนวัดพระศรีมหาธาตุ บางเขน กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2513 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ จากโรงเรียนช่างกลไทยสุริยะ พ.ศ. 2521 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จากวิทยาลัยเทคโนโลยีอาชีวะตาก พ.ศ. 2533 กศ.บ. วิชาเอกเทคโนโลยีการศึกษา วิชาโทแนะแนว จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร พ.ศ. 2540 กศ.ม (อุตสาหกรรมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
สุระ หีบโสด

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

เมษายน 2540

จุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านกลุ่มงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าของอาชีพ และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด และเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 423 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร 68 คน และพนักงานช่างเทคนิค 355 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ระดับต่ำสุด 1 และสูงสุด 5 ที่ได้ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการทดลองใช้ (try out) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ซึ่งได้ความเชื่อมั่น 0.939

นำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2539 ระยะเวลา 1 เดือน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (μ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของกลุ่มประชากร และวิเคราะห์ระดับลำดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้ค่า t แบบ 2 กลุ่ม ไม่เกี่ยวข้องกัน (independent samples) การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social science)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.35$) และเมื่อจำแนกรายด้าน ด้านเพื่อนร่วมงานในระดับสูง ($\mu = 3.62$) รองลงไปคือ ด้านการบังคับบัญชา ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.37$) ด้านค่าตอบแทนในระดับปานกลาง ($\mu = 3.34$) ด้านลักษณะงาน ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.21$) และท้ายสุดคือ ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.17$) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่า ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกรายด้านแล้ว พบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่ต่างกัน

WORK SATISFACTION OF PROJECTS ADMINISTRATION PERSONNEL
OF TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
SURA HIB-O-SOD

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Industrial Education
at Srinakharinwirot University

April 1997

The purpose of this study was to assess a job satisfaction of the administrators and technical workers working in the Project Implementation Division of the Telephone Organization of Thailand. Five aspects of their work, namely, job characteristics, remuneration, co-worker, authority and job advancement were examined and then comparisons between the two groups were made.

Three hundred and fifty five technical workers and sixty eight administrators were asked to complete questionnaires. The questionnaire was in the form of a five point rating scale and had an Alpha coefficient of 0.939. The SPSS technique was used to analyze the data.

The Study found that both the administrators and the technical workers on the average hold the moderate job satisfaction with the μ value of 3.62. When each aspect of the job was compared, satisfaction with co-worker ranked the highest followed by authority, remuneration, job characteristics and advancement respectively. When a comparison between the two groups were made, it was found that there was no statistically significant difference among their job satisfaction but when the comparisons were made on each aspect of the job, there was a difference on job characteristics but there were no significant differences on other aspects.