

ทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team
ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
ยุพเยาว์ แซ่เตียว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

ทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team
ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
ยุพเยาว์ แซ่เตียว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team
ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
ยุพเยาว์ แซ่เตี่ยว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

ยุพเยาว์ แซ่เตียว. (2548). *ทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในสายงานปฏิบัติการและสายงานปฏิบัติการภูมิภาค โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ทัศนคติต่อโครงการ Save Team ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team กลยุทธ์ จูงใจลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สายงานปฏิบัติการ และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค จำนวนรวมทั้งสิ้น 265 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงาน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในสายงานปฏิบัติการ และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 27 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 3-5 ปี และสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายงานปฏิบัติการ นครหลวง
2. ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง
3. ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
4. ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับดี
5. กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับจูงใจ
6. ประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

7. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าเพศชาย

8. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรีมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าพนักงานระดับการศึกษาดำรงปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

9. พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อจำนวนลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยหัวหน้างานมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าพนักงานปฏิบัติการ

10. พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

12. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ข้อทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง ข้อเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS ข้อลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิ เพื่อเป็นหลักฐาน ข้อลูกค้าสามารถรับสิทธิ ได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี ข้อการให้สิทธิลูกค้าจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบถัดไปแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

13.ทัศนคติของพนักงานโครงการ Save Team โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และ ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

14.ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

15.กลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ATTITUDE AND EFFECTIVENESS TOWARD SAVE TEAM PROJECT OF
ADVANCED INFO SERVICE PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
YUPAYAW SAETIAW

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in management
at Srinakharinwirot University

May 2006

Yupayaw Saetiaw (2006). *Attitude and Effectiveness toward Save Team Project of Advanced Info Service Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of this research is to study about the officers' attitude and effectiveness toward Save Team project in Service Operation business unit and Region Operation business unit of Advanced Info Service Public Company Limited. The study concentrates on the following sectors:-

1. The officers' personal factors
2. The officers' cognitive toward Save Team project
3. The officers' skills toward Save Team project
4. Customer maintenance motivation strategies in consequence the effectiveness toward Save Team project

The sample group used in this research are 265 officers of Advanced Info Service Public Company Limited working in Service Operation business unit and Region Operation business unit. The methods of data collection was questionnaire. The statistical methods applied in data analysis performed by using the program of SPSS for Windows Version 11.5 were frequencies, percentages, mean and standard deviation. And the analysis for differentiation were used by t-test independent, One-way analysis of variance the differentiation between 2 groups of independent variations by using statistically model of LSD (Least Significance Different) and finding the relationships between 2 variations by using statistically model of Pearson Product Moment Correlation Coefficient

The research results revealed as follows :

1. The officers of Advance Info Services Public Company Limited in most of Service Operation business unit and Region Operation business unit are female age under 27 years old and graduated with bachelor's degree. They are in the position of operational level with job experiences around 3 – 5 years and work at the metropolitan offices.
2. Cognitive toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited officers correctly and well understand.
3. The attitude toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited officers are in the moderate level.

4. The skills toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited officers are in the good level.

5. Customer maintenance motivation strategies in consequence the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited are in the motivation level.

6. The effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited are in the moderate level.

7. The officers with different gender has affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited differently at the statistical significant level of 0.05. And under consideration each items, the item that understanding and skill in working of the officers can be found differently at the statistical significant level of 0.05. Namely the female officers are less effective than the male officers in Save Team project.

8. The officers with different educations affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited differently at the statistical significant level of 0.05. And under consideration each items, the officers with different education background caused the effectiveness toward Save Team project as specified in the item that understanding and skill in working of the officers can be found differently at the statistical significant level of 0.05. Namely the officers graduated less than bachelor's degree are less effective than the ones graduated bachelor's degree or higher than bachelor's degree.

9. The officers with different positions affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited differently at the statistical significant level of 0.05. And under consideration each items, the item of customer number is different at the statistical significant level of 0.05. Namely the executive officers have less effective than the operational officers.

10. The officers with different job experiences affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited differently at the statistical significant level of 0.05. And under consideration each items, they can be found that in the items that understanding and skills of the officers in working and ability of maintaining customers comparing among the officers differently at the statistical significant level of 0.05.

11. The different working places affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited differently at the statistical significant level of 0.05. And under consideration each items, they can be found that in the item that customer acceptance to Save Team project's proposal differently at the statistical significant level of 0.05.

12. The difference of cognitive of the officers affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited differently at the statistical significant level of 0.05. And under consideration each items, they can be found that in the items that the affect to the improvement of the company image, the better positioning of the company comparing with the competitors, the offer to customers only at Advanced Info Service Public Company Limited counter services , the service confirmation form filled by customers as an evidence, the getting privilege of customers not more than 3 times per year and the getting privilege at the next day or the next bill presentment differently at the statistical significant level of 0.05.

13. The officers' attitude to Save Team project in overall affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited in part of the customer acceptance to Save Team project's proposal, the customers' satisfaction to Save Team project, the cognitive of the officers and the ability of maintaining customers comparing among the same position officers at the statistical significant level of 0.01 at moderate level.

14. The officers' skill according to the Save Team project in overall has an affect to the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited in part of the customer acceptance to Save Team project's proposal, the customers' satisfaction to Save Team project, the cognitive of the officers and the ability of maintaining customers comparing among the officers the same position officers at the statistical significant level of 0.01 at moderate level.

15. Customer maintenance motivation strategies in consequence the effectiveness toward Save Team project of Advanced Info Service Public Company Limited in part of the customer acceptance to Save Team project's proposal, the customers' satisfaction to Save Team project, cognitive of the officers and the ability of maintaining customers comparing among the officers the same position officers at the statistical significant level of 0.01 at low level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตาที่ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณคณาจารย์ทุกท่าน เพื่อนๆ นิสิต ทั้งนี้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก สนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีส่วนช่วยเหลือด้านข้อมูล แก่ผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก กำลังใจ ความเมตตา ความห่วงใย และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้แก่ผู้วิจัยกระทั่งประสบความสำเร็จครั้งนี้

ยุพเยาว์ แซ่เตียว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญสำคัญของงานวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน	17
ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน	23
ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์หัวใจ	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล	42
แนวคิดเกี่ยวกับปรับปรุงคุณภาพงานบริการ	58
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
ประชากร	71
กลุ่มตัวอย่าง	72
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	211
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	214
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	214
ความสำคัญของการวิจัย.....	214
ขอบเขตของการวิจัย.....	216
เครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย.....	216
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	220
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	220
สรุปผลวิจัยค้นคว้า.....	222
อภิปรายผล.....	230
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้.....	235
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	236
บรรณานุกรม.....	237
ภาคผนวก.....	243
แบบสอบถาม.....	243
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	248
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	249
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	250

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจสื่อสารคมนาคมไร้สาย.....	1
2 จำนวนพนักงานสายงานปฏิบัติการนครหลวงและสายงานปฏิบัติการภูมิภาค.....	3
3 แสดงแมทริกซ์ระหว่างทักษะการจัดการ (Management skills) และหน้าที่การจัดการ (Management function) (Robbins and Coulter. 1999 : 18).....	26
4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance).....	82
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	86
6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่).....	89
7 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team.....	90
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อโครงการ Save Team.....	93
9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team.....	95
10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกลยุทธ์ที่ใช้จึงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป.....	96
11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลโครงการ Save Team.....	97
12 แสดงค่าความถี่และร้อยละของความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้า.....	97
13 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามเพศ.....	98
14 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team) จำแนกตามอายุ.....	101
15 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามระดับการศึกษา.....	103
16 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	105
17 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามอายุงาน.....	108
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานของพนักงานของบริษัท จำแนกตามอายุงาน.....	110

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่น จำแนกตามอายุงาน.....	111
20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ จำแนกตามอายุงาน.....	112
21 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน.....	114
22 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ1.โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ.....	116
23 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 2.ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าย.....	119
24 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น.....	121
25 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง.....	124
26 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS.....	127
27 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ.....	130
28 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 7 ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิ.....	132
29 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 8 ลูกค้าเครื่องหายให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่.....	135
30 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำการรายการทุกครั้ง.....	137

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment.....	140
32 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ)ข้อ 11 ลูกค้าสามารถ รับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี.....	124
33 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 12 ลูกค้าจะได้รับ สิทธิในวันถัดไปหรือไม่ในรอบปีถัดไป.....	144
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Teamกับประสิทธิภาพโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team.....	147
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team.....	152
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน.....	156
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน.....	160
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด.....	164
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ.....	166
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า.....	168
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า.....	170
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team.....	173
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน.....	176

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับ พนักงานในตำแหน่งเดียวกัน.....	179
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้า ทั้งหมด.....	182
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่สงวนรักษาให้อยู่ในระบบ.....	183
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า.....	184
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า.....	187
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team.....	191
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน.....	195
51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อ เปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน.....	199
52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป.....	203
53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธวิธีที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ.....	203
54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า.....	206
55 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team โดยรวม.....	207
56 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	211

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ทศนคติและองค์ประกอบ.....	21
2 ทักษะและระดับการจัดการ.....	25
3 เครือข่ายการตอบสนองความพึงพอใจ สนองต้องการและความจำเป็น.....	27
4 ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ.....	28
5 ส่วนประกอบการทำงาน.....	29
6 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ.....	30
7 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	35
8 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	36
9 ทฤษฎีความคาดหวัง.....	38
10 ทศนะการเสริมแรง.....	41
11 ความเกี่ยวข้องกันระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	44
12 ผลผลิตและการทำงานขององค์กร.....	45
13 ขั้นตอน 5 ขั้นตอนของโมเดล CPI.....	59

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันองค์กรผู้ให้บริการด้านการสื่อสารคมนาคมไร้สาย (Wireless Communications) มีความพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการในทุกรูปแบบ เพื่อให้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นมากกว่าโทรศัพท์ที่จะสื่อสารด้วยเสียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นอุปกรณ์สื่อสารเพื่อรับส่งข้อมูลข่าวสารนานาชนิดที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ และสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตในยุคข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งยังมีการพัฒนาบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันให้หลากหลายตรงกับความต้องการของบุคคลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต การให้บริการประเภท Non-Voice Application อย่างเต็มรูปแบบ นอกจากจะเป็นการพัฒนาในรูปแบบการบริการให้มีความหลากหลายดังกล่าวแล้วยังเป็นการขยายสู่การให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการอีกด้วย

การพัฒนาของธุรกิจสื่อสารคมนาคมไร้สาย (Wireless Communications) มีการเจริญเติบโตแบบก้าวกระโดด ทำให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการของตนเป็นที่ต้องการ และประทับใจผู้บริโภค ตลอดจนเป็นทางเลือกให้กับผู้บริโภค และที่สำคัญคือเพื่อต้องการส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ให้ได้มากที่สุด

ตาราง 1 ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจสื่อสารคมนาคมไร้สาย

บริษัท	ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share)
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	58%
บริษัท โทเทิล แอสเซท คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	29%
บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด	12%
บริษัท อัสซิส ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด	1%

ที่มา : website.ais.co.th

จากตาราง 1 จะเห็นว่า ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ทำให้ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายจะต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการและการเสนอทางเลือกให้กับผู้บริโภคถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ เพราะเป็นกลยุทธ์ที่ต้องการรักษาลูกค้าเดิมให้คงอยู่กับธุรกิจของตน และเป็นการสร้างความ

ประทับใจให้กับลูกค้า จะเห็นได้ว่าสื่อสารโทรคมนาคมไร้สายทุกแห่ง นอกจากจะต้องพยายามแสวงหาลูกค้าใหม่โดยวิธีการต่าง ๆ แล้ว ที่สำคัญที่สุดจะต้องพยายามรักษาลูกค้าที่มีอยู่เดิมให้ดีที่สุดเพื่อรักษาและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้นจึงจำเป็นจะต้องมีโครงการในการสงวนรักษาลูกค้า (Save Team Project) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสงวนรักษาลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการที่จะยกเลิกบริการหรือออกจากระบบโดยการเสนอทางเลือกและสิทธิพิเศษต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและยังคงอยู่ในระบบของบริษัทตนเองต่อไป

เป็นที่ยอมรับกันว่าทัศนคติ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงาน เพราะงานใดก็ตามถ้าหากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีกับงานที่ทำอยู่ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดีกับงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดกับองค์กรและหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งผลของการมีทัศนคติที่ไม่ดีจะออกมาในรูปการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิผล จึงจำเป็นที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องปรับปรุง ความรู้ความสามารถ ความมีทักษะของพนักงาน ตลอดจนปัจจัยต่างๆ เช่นสถานที่และบรรยากาศการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติต้องงานดีขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร และสิ่งที้องค์กรต้องการมากที่สุดในการทำงานคือการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ งานมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาถึง ทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการสงวนรักษาลูกค้า (Save Team) จะทำให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Saver Team และทัศนคติต่อโครงการ Save Team ตลอดจนทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team รวมถึงกลยุทธ์ที่พนักงานใช้ในการจูงใจลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ Save Team

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ทัศนคติและประสิทธิผลโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการที่อยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลจากการวิจัยนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานของโครงการ Save Team ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่การทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ Save Team ที่มีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานกับประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้มุ่งใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป กับประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลโครงการ Save Team

2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงทักษะความรู้ความสามารถและทัศนคติตลอดจนกลยุทธ์การให้บริการโครงการ Save Team ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ
ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาทัศนคติและประสิทธิผลในโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการที่อยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานบริการของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สายงานปฏิบัติการ (Operation) และ สายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 405 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2548) จำนวนพนักงานภายในองค์กร แบ่งตามสายการทำงานได้ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนพนักงานสายงานปฏิบัติการนครหลวงและสายงานปฏิบัติการภูมิภาค

สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1 สายงานปฏิบัติการ (Operation)	195
2. สายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)	
• ภาคเหนือ	45
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60
• ภาคกลาง	30
• ภาคตะวันออก	30
• ภาคใต้	45
รวมพนักงานทั้งสิ้น	405

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สายงานบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 405 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 203คน จากจำนวนประชากร 405 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 30% ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อจะได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น โดยจำนวนเพิ่มขึ้นเท่ากับ 62 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 265 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 405 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานสำนักงานบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานสาขางานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานอยู่ในสายงานสาขางานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 ต่ำกว่า 27 ปี

2.2 28 ปี – 34 ปี

2.3 35 ปี – 41 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

- 4.1 พนักงานระดับปฏิบัติงาน
- 4.2 หัวหน้างาน
- 4.3 สูงกว่าหัวหน้างาน

5. อายุงาน

- 5.1 น้อยกว่า 3 ปี
- 5.2 3 – 5 ปี
- 5.3 6-8 ปี
- 5.4 9 ปี ขึ้นไป

6. สายงานที่ปฏิบัติงาน

- 1. สายงานปฏิบัติการ
- 2. สายงานปฏิบัติการภูมิภาค

- 1.2 ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team
- 1.3 ทศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team
- 1.4 ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team
- 1.5 ประเด็นที่ใช้อย่างใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. โครงการสงวนรักษาลูกค้า (Save Team Project) หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าที่ต้องการออกจากระบบ หรือยกเลิกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ GSM Advance และ GSM 1800 โดยการเสนอทางเลือกกับลูกค้า ด้วยการมอบสิทธิพิเศษ และสิทธิประโยชน์ เพื่อให้ลูกค้าคงอยู่ในระบบต่อไป

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานสำนักงานบริการในโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานในกรุงเทพมหานครและภูมิภาค

3. ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ Save Team ได้แก่ วัตถุประสงค์ของโครงการ เงื่อนไขการทำงาน วิธีการปฏิบัติ สิทธิพิเศษต่างๆ ที่มอบให้กับลูกค้า

4. ทศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อโครงการ Save Team ในการประเมินว่าดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือเป็นการแสดงความ รู้สึกในด้านบวกหรือด้านลบ เช่น

4.1 ความเชื่อมั่นโครงการ Save Team

4.2 ความเหมาะสมของโครงการ Save Team กับสถานการณ์ปัจจุบัน

4.3 สิทธิพิเศษที่มอบให้กับลูกค้าในโครงการ Save Team เมื่อเทียบกับคู่แข่ง

5. ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด

6. กลยุทธ์ที่ใช้อยู่ใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป หมายถึง ข้อความที่พนักงานแจ้งกับลูกค้าถึงจุดดีจุดเด่นระบบการให้บริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

7. สิทธิพิเศษ หมายถึง ข้อเสนอที่พนักงานให้กับลูกค้า โดยข้อเสนอั้นเป็นประโยชน์และพิเศษเหนือกว่าลูกค้าทั่วไป

8. ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team หมายถึง ผลความสำเร็จของโครงการ Save Team ที่สามารถวัดได้ถึงการบรรลุเป้าหมายทั้งหมด หรือบรรลุความสำเร็จในงานหลักได้แก่ ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป เวลาที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน
3. ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team
4. ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team
5. กลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดและประสิทธิผลในโครงการ Save Team ของ พนักงานสำนักงานบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์เชิงใจ
5. ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
6. แนวคิดเกี่ยวกับปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
7. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ ความเข้าใจ มีผู้ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังนี้

ประกิจ รัตนสุวรรณ (2525 : 103) ได้ให้ความหมายของความรู้ คือ ความสามารถในการที่จะคงไว้ในสมอง ซึ่งเรื่องราวทั้งปวง และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแปลความตีความ และขยายความของเรื่องราวต่าง ๆ

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 147 – 160) ความรู้ หมายถึงบรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำ อันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป ดังนั้นการวัดความรู้ความจำจึงเป็นการวัดความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่ผู้เรียนได้รับการคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ความจำ ส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ความคิดข้อเท็จจริงต่าง ๆ

ภัทรา นิคมานนท์ (2538 : 16) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า เป็นความสามารถในการจดจำจากประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกเรื่องราวนั้น ๆ ออกมาได้ถูกต้องแม่นยำ เช่น สามารถบ่งบอกถึงวิธีการหรือกระบวนการได้ เป็นต้น ส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถบ่งบอก

ใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ โดยการแปลความแล้วเปรียบเทียบกับย่อเอาแต่ใจความสำคัญ หรือผสมผสานสิ่งใหม่ที่ได้เห็นกับประสบการณ์เดิม

บลูม (สัทนัท อังเกิดโชค.2530:28 อ้างอิงจาก Bloom.คศ:หน้า) ได้อธิบายความหมายของ ความรู้ ความเข้าใจว่าความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่าง ๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป ความรู้นี้อาจจะแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการและความรู้สากล เป็นต้น ส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะ ได้แก่ ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล) ความสามารถในการเข้าใจ ความของการคิด (การตีความ) ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการกระทำ (การประเมินค่า) ดังนั้น บุคคลที่จะมีความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการนี้

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2530:41-44) ความรู้ความจำ (Knowledge) คือความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาก่อนจะโดยวิธีใดก็ตาม เช่น จากการเรียนรู้ในห้องเรียน ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ การบอกเล่าต่อ ๆ กันมา เป็นต้นพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำนี้ยังจำแนกได้อีก 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ 1) ความรู้เฉพาะเรื่อง 2) ความรู้ในวิธีดำเนินการ และ 3) ความรู้รอบขอบในเนื้อเรื่อง

1. ความรู้เฉพาะเรื่อง (Knowledge of Specifics) ได้แก่

1.1 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์และนิยาม หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ ชื่อสัญลักษณ์ที่ใช้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งที่เป็นตัวอักษรและไม่ใช้ตัวอักษร

1.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎและความจริงเฉพาะเรื่อง ซึ่งเป็นความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น และความจริงที่ปรากฏตามเนื้อเรื่อง ได้แก่ เหตุการณ์ วัน เวลา สถานที่ บุคคล จำนวน ขนาด ฯลฯ

2. ความรู้ในวิธีดำเนินการ (Knowledge of ways and means of dealing with specifics) ได้แก่

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ซึ่งเป็นแบบอย่าง หรือธรรมเนียม ประเพณี นิยมที่ปฏิบัติกันมาจนเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับขั้น หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับลำดับการเกิดก่อนหลังของเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนมองเห็นแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากการพิจารณาเหตุการณ์ และความจริงที่เกิดขึ้นในอดีตและปัจจุบัน

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการหมวดหมู่ ประเภท ชนิดของเหตุการณ์ คำ ข้อความ คน สัตว์ สิ่งของ โดยยึดลักษณะร่วมที่มีอยู่

2.4 ความรู้เรื่องเกณฑ์ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบ วิจัยเปรียบเทียบหรือตัดสินข้อเท็จจริงต่าง ๆ โดยยังไม่ถึงขั้นการตัดสินหรือสรุป

2.5 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีเป็นความรู้เกี่ยวกับความสามารถในการบอก เทคนิควิธีขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ ในขั้นนี้ยังไม่ถึงขั้นลงมือปฏิบัติหรือนำไปใช้ได้ เป็นแต่เพียงรู้วิธีปฏิบัติเท่านั้น

3 ความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง (Knowledge of the universal and abstractions in a field) ได้แก่

3.1 ความรู้กับหลักวิชาและการขยายหลักวิชา เป็นความสามารถในการบอก หัวใจสำคัญหรือหลักของเรื่องนั้น ๆ และนำหลักการนั้นไปสัมพันธ์กับเรื่องอื่นได้

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง เป็นความสามารถระลึกถึงทฤษฎีและ หลักวิชาการต่าง ๆ ที่มีการพิสูจน์แล้ว และนำมาสัมพันธ์กันสรุปเป็นเนื้อหาความใหญ่เดียวกันได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520:16) ได้กล่าวถึงความรู้ไว้ว่า ความรู้ ในที่นี้เป็นพฤติกรรม เบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะได้โดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหามาตรฐานเหล่านี้ เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการจำได้หรือระลึกได้นี้ไม่ได้ใช้ กระบวนการด้านความคิดที่ซับซ้อนหรือไม่ได้ใช้ความสามารถของสมองมากนัก ซึ่งเป็นการแสดง ระดับของพฤติกรรมขั้นต้นเท่านั้น

ส่วนความเข้าใจได้กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคคลได้มีประสบการณ์กับข่าวหนึ่ง ๆ อาจจะโดยการ ฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ความเข้าใจนี้เอง อาจจะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถดังต่อไปนี้

1. การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม หรือออกมาในภาษาอื่น แต่ ความหมายยังเหมือนเดิม

2. การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่ง ออกมาในรูปของความคิดเห็นข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ

3. การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมายหรือ คาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความหมายนี้จะเกิดขึ้นจากความเข้าใจสภาพการณ์และแนวโน้มที่ อธิบายไว้ในข่าวสารนั้น ๆ

โดยสรุปแล้ว ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมในการที่สามารถจดจำ ระลึกข้อเท็จจริง รายละเอียดของเรื่องราวต่าง ๆ ของบุคคลเนื่องมาจากประสบการณ์ การศึกษา ค้นคว้า การอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมาเป็นความรู้พื้นฐาน ขั้นตอนที่สมองสามารถจำ ได้นึกได้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะสามารถพัฒนาไปสู่การเกิดความเข้าใจ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความจำ ไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สามารถตีความและอธิบาย แยกแยะจัดลำดับหรือเปรียบเทียบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

1. ระดับความรู้

อุตร ผิวขาว (2540:5) ได้อธิบายถึง ความรู้ ความเข้าใจที่บุคคลมีอยู่ในแต่ละคนจะมีอยู่ ระดับที่ไม่เหมือนกันหรือไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลว่าจะมีความรู้อยู่ในระดับใด ซึ่งความรู้เหล่านี้จะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1.1 ความรู้ระดับต่ำ ได้แก่ ความรู้อันเกิดจากการเดาหรือภาพลวงตาทางประสาทสัมผัส

1.2 ความรู้ระดับธรรมดา ได้แก่ ความรู้ทางประสาทสัมผัสหรือความเชื่อที่สูงกว่า แต่ยังไม่แน่นอนเป็นเพียงขั้นอาจเป็นไปได้

1.3 ระดับสมมุติฐาน ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากความคิด หรือความเข้าใจ ซึ่งไม่ได้เกิดจากประสาทสัมผัส เช่น ความรู้ทางคณิตศาสตร์ ความรู้ขั้นนี้ถือว่าเป็นขั้นสมมุติฐานเพราะเกิดจากค่านิยม และสมมุติฐานที่ไม่ได้พิสูจน์

1.4 ระดับเหตุผล ได้แก่ ความรู้จากตรรกวิทยาเป็นความรู้ที่ทำให้ มองเห็นหรือ มโนภาพว่าเป็นเอกภาพ

2. การวัดความรู้

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531:21-25) เครื่องมือในการวัดความรู้ ความเข้าใจ มีหลายชนิดซึ่งแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป ซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมากคือแบบทดสอบ เพราะถือว่าเป็นสิ่งเร้าผู้ถูกทดสอบให้แสดงอาการตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด เขียน ทำทาง เป็นต้น เพื่อให้สามารถสังเกตเห็นหรือสามารถนับปริมาณได้เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น

กล่าวโดยสรุปคือ การวัดความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการควบคุมด้วยเทคนิค SPC นั้นสามารถวัดโดยใช้เครื่องมือวัดที่เป็นแบบทดสอบ เพื่อแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานเป็นการวัดความสามารถของพนักงานในการระลึกรู้ถึงเรื่องราว หรือสิ่งที่ได้เคยเรียน หรือได้รับความรู้มาแล้ว โดยเอาความรู้ที่เคยเรียนรู้ออกมาแก้ปัญหาต่าง ๆ และประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างถูกต้อง

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545 : 174) ได้กล่าวว่าความรู้ หมายถึง ระดับของภูมิปัญญาในการรับรู้และการทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สามารถแสดงออกในรูปของภาษาธรรมชาติ เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

สมใจ ลักษณะ (2542:127) ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมและการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคคล ใน 2 ระยะ คือ ระยะที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การที่จำเป็นต้องประเมิน ตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่ 2 เมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์การแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้เสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

กูด (Good. 1973:325) ให้ความหมายของความรู้ คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

อนันต์ ศรีโสภา (2542:19-20) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความจำเป็นในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น โดยมีรายละเอียดของเรื่องความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ทางสมอง ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

1. ความรู้ ความจำเป็นในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ได้แก่

1.1 ความรู้กับเนื้อหาวิชาเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการและการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใด สิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น
- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

บลูม (Bloom. 1956: 89-96) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็

ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และ “ความเข้าใจ” หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะอันได้แก่

1. ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
 2. ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)
 3. ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมินค่า)
- ดังนั้นบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 3 นี้

Bloom และคณะได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ เรียงจากพฤติกรรมขั้นง่ายไปสู่ขั้นยาก ดังนี้

- ความรู้ (ความจำ) (Knowledge) หมายถึง การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ
- ความเข้าใจ (Comprehensive) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมายและสามารถ แปล สรุปหรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้
- การนำไปใช้ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ
- การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน
- การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์
- การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน

การวัดความรู้ (Knowledge) เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกของความจำนั้นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การวัดความรู้ ความจำ แต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้การระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา ที่จำได้ไว้มาก่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูป คำศัพท์ นิยาม แบบแผนหรือหลักการ ทฤษฎี ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ถามความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และนิยาม ได้แก่ โจทย์ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำที่ใช้ในวิชานั้น ๆ คือ อะไร มีความหมายอย่างไร เป็นต้น
2. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความจริง ได้แก่ การถามสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวในความหมายหรือเนื้อหาความสำคัญต่าง ๆ ตามที่ได้พิสูจน์หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้น ๆ
3. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้น ๆ เหตุการณ์นั้น ๆ หรือข้อความต่าง ๆ ที่ได้มานั้นมีมาอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้น ๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการใด หรือวิธีการ

ใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำขบวนการและระเบียบแบบแผนวิธีการทำงานของแต่ละเรื่องนั้น ๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริง ว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ ควรดำเนินการอย่างไร

4. ถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผนแบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณีที่เคยปฏิบัติกันแม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้ จะเป็นเพียงความเห็นที่ตกลงยอมรับกันตามความนิยม หรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณี ในแต่ละยุคแต่ละสังคมก็ตามก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรม และการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้นและเข้าใจตรงกันด้วย

5. ถามเกี่ยวกับลำดับขั้นตอนและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหว ไหมเอียงหรือเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่าง ๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลังและดำเนินเป็นขั้น ๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

6. ถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้จัดประเภทสิ่งของ หรือเรื่องราว และเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสกุล หรือตามขีดขั้นวรรณะของเรื่องราวนั้น ๆ

7. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สำหรับการวินิจฉัย และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้หรือไม่ คือในแต่ละเรื่องราวนั้น ควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ไปตัดสินตรวจสอบ

8. ถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินการ คือถามว่าการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้น จะต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างไร รวมทั้งถามตัวขบวนการ และกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์ หรือค้นหาความจริงนั้น ๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง

9. ถามความรู้รอบยอดในเรื่อง ความจำประเภทนี้ เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจำข้อสรุป หรือหลักการใหญ่ ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

10. ถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่านักเรียนสามารถระลึก ความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาต่าง ๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11. ถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชา และการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่งวัดว่าผู้ตอบสามารถจำหลักการต่าง ๆ อันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

สุนันท์ สลโกสม (2524 : 196) ได้กล่าวถึงความหมายของความเข้าใจว่าเป็นความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้แล้วขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่จะมีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้เกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2518 : 94) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ หมายถึง เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเขา

โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Structure)

ความรู้เป็นจำนวนมากและปรากฏว่าความรู้ความเข้าใจของเราได้รับการจัดการให้เป็นระเบียบให้ความหมายสิ่งต่าง ๆ อยู่เป็นหมวดหมู่เป็นเรื่อง ๆ ไป หรือเป็นรูปแบบต่าง ๆ ของข่าวสาร เมื่อผู้บริโภคผู้หนึ่งซื้อเสื้อผ้าชุดหนึ่ง โครงสร้างการความรู้ความเข้าใจของเขาจะเป็นวงกรอบที่ใช้อ้างอิงที่เหมาะสม หรือเป็นแม่พิมพ์ของการตัดสินใจ (A Suitable Frame of reference or decision matrix) ซึ่งจะทำให้เขาสามารถระบุ จัด และตัดสินใจได้ คุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. การทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiation) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่าง ๆ หรือหน่วยต่าง ๆ ที่รวมอยู่ในชุดความเห็นต่าง ๆ ซึ่งบุคคลรักษาไว้ ทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ “รู้ อะไรมากมาย หรือไม่รู้อะไรเลย”
2. ความเกี่ยวพันกัน (Relatedness) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่าง ๆ ของความสัมพันธ์กันระหว่างโครงสร้างต่าง ๆ ของความรู้ความเข้าใจ และ ยังหมายถึงอิทธิพลขององค์ประกอบอื่น ๆ อีกด้วย
3. การรวมกัน (Integration) หมายถึง ขอบเขตการดึงดูดเข้าหากันหรือเชื่อมเข้าด้วยกันระหว่างส่วนต่าง ๆ ของโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้สามารถใช้สิ่งที่รวมกันเข้าไปได้แล้วนั้นเป็นประโยชน์ในการเสาะแสวงหา ประเมินค่า และดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารทั้งหมดตลอดจนถึงการตัดสินใจด้วย

หน้าที่ของความรู้ความเข้าใจ

ในพฤติกรรมของบุคคล โครงสร้างและกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจมีหน้าที่เบื้องต้น อยู่ 2 ประการ

ประการแรก เป็นหน้าที่เกี่ยวกับความมุ่งหมายคือทำให้บุคคลพยายามให้ตนประสบผลสำเร็จในการตอบสนองความพอใจแก่ความต้องการต่าง ๆ ของเขา

ประการที่สอง เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือกำหนดอย่างกว้าง ๆ ในรูปของการชี้แนะถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่เขาเป็นเพราะความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้เกิดการสนใจและนึกเห็นภาพพจน์ไปในทำนองใดทำนองหนึ่งโดยเฉพาะ

จากทฤษฎีดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ คือ พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ และการระลึกถึงหรือระลึกได้ เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากการเรียนรู้ ส่วนความเข้าใจ คือความสามารถทางปัญญาและทักษะ เช่นความสามารถในการแปล การตีความและ

การประเมินค่า ดังนั้นเมื่อนำความรู้ ความเข้าใจมารวมกันหรือเชื่อมเข้าด้วยกัน จะเป็นประโยชน์ในการเสาะแสวงหา ประเมินค่า และดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารทั้งหมดตลอดจนถึงการตัดสินใจ อีกทั้งยังรวมถึง สิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขาและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัวเขา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2546 : 214) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler. 2003 : 199) หรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพอใจ หรือไม่พอใจ (Etzel, Walker ;& Stanton. 2001 : G-1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อความเชื่อ ในขณะที่เดียวกันความเชื่อก็มียุทธพลต่อทัศนคติ การเกิดของทัศนคตินั้นเกิดจาก ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับ

เสรี วงษ์มณฑา. (2542 : 106) ให้คำนิยามไว้ว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิด ทัศนคติเป็นสิ่งที่ชักนำบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เชอริฟ (Sherif. 1967 : 112 – 113) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือแนวคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้น จะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลา เพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

แอตคินสัน สมิทท์ และเบิร์น (Atkinson Smith ;& Bern. 1993) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรม และนโยบายสังคม

เมอร์ฟี และ นิวคัมป์ (Murphy ;& Newcomb. 1973 : 54) ให้คำนิยามว่า ทัศนคติ หมายถึง “ วิถีทางหรือความพร้อมในการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ”

แอตคินสัน สมิทท์ และเบิร์น (Atkinson Smith ;& Bern. 1993) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความชอบ และความไม่ชอบ การประเมินในทางชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดที่เป็นนามธรรม และนโยบายทางสังคม

มุน (Mun) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึก และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานที่ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1997 : 119) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ 2 นัยด้วย คือ ทัศนคติ เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติความคิดเห็น ความกลัวต่อสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นความคิด และความคิดนี้เป็นลักษณะทัศนคติ ดังนั้นถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติ เราก็สามารถวัดได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ทัศนคติเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้ในหลายอย่างเป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ผู้รู้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

สุชา จันทน์เอม (2524 : 80) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้ จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 1) ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออก ที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of Readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองตอบของบุคคลต่อสิ่งเร้า

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ผลของความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้สึกและความเชื่อ ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น และต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ปรากฏขึ้น หรือเป็นแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประเภทของทัศนคติ

แม็ค เดวิด และฮารารี (ศิริินทร์ ซึ่งสุนทร. 2542 : 32 ;& อ้างอิงจาก Mc David & Harrari) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกันคือ

1. ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใด เรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ หรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท

ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติ และปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น พนักงานในองค์กรที่ยอมรับเอาระบบคุณภาพมาใช้ อาจมีทศนคตินิ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

ลักษณะของทศนคติ

ทศนคติ มีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539 : 188)

1. ทศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้าง ๆ ว่า ประกอบด้วย แนวคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือแนวคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลិតภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2. ทศนคติมีความโน้มเอียง เกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a Learned Predisposition) มีการตกลงกันว่า ทศนคติการเรียนรู้ซึ่งหมายความว่า ทศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น และการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude Occur within a Situation) ลักษณะของทศนคติก็คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทศนคติไม่จำเป็นต้องถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. ทศนคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitudes Have within a Situation) ทศนคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์ และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์ หรือโอกาส ซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติ และพฤติกรรมสถานการณ์เฉพาะอย่าง อาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทศนคติก็ได้

สาเหตุการเกิดทศนคติ

สาเหตุการเกิดทศนคติ (นุศรา แก้วสนธิ. 2542 : 10 ; อ้างอิงจาก Serif ;& Sherif. 1969 : 334) ได้ให้ความเห็นว่าทศนคติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลเกิดทศนคตินั้นเกิดจากการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 4-6) ยังกล่าวถึงแหล่งที่ให้กำเนิด ทศนคติที่สำคัญ ได้แก่

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) คือ การมี ประสบการณ์เฉพาะอย่าง กับสิ่งที่เกี่ยวกับทัศนคตินั้น เช่น ถ้าเรามีประสบการณ์ที่ดีในการติดต่อกับบุคคลหนึ่ง เราจะมีความรู้สึกชอบบุคคลนั้นในทางตรงกันข้ามถ้าเรามีประสบการณ์ที่ไม่ดี เรามักมีแนวโน้มที่ไม่ดีไม่ชอบบุคคลนั้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคล (Communication from Experience) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากผลการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทัศนคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น ขบวนการเกิดทัศนคติด้วยวิธีนี้ เกิดขึ้นโดยขั้นแรกจากเหตุการณ์อย่างบุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลที่มีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นใน รูปแบบของความเชื่อ ทัศนคติซึ่งมาจากการปฏิบัติของเรา

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับสถาบัน (Institution Factor) เช่น โรงเรียน สถานประกอบพิธี ศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ สถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มา และสิ่งสนับสนุนให้เกิดทัศนคติอย่างชัดเจน

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ

1. ผู้ชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

- ความน่าเชื่อถือ ชำนาญในงานที่รับผิดชอบ และมีลักษณะน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ
- ความน่าดึงดูดใจ คล้ายคลึงกับผู้ถูกชักจูง อาจเป็นลักษณะนิสัย หรือตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน และมีความชอบพอสอดคล้องกันและกัน
- มีอำนาจ โดยแสดงความรู้สึกรออกมา เมื่อถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม โดยตำแหน่งที่สามารถใช้อำนาจได้ มีอำนาจในการให้รางวัล หากมีการปฏิบัติตาม และสามารถลงโทษได้ หากผู้ถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม

2. ผู้ถูกชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

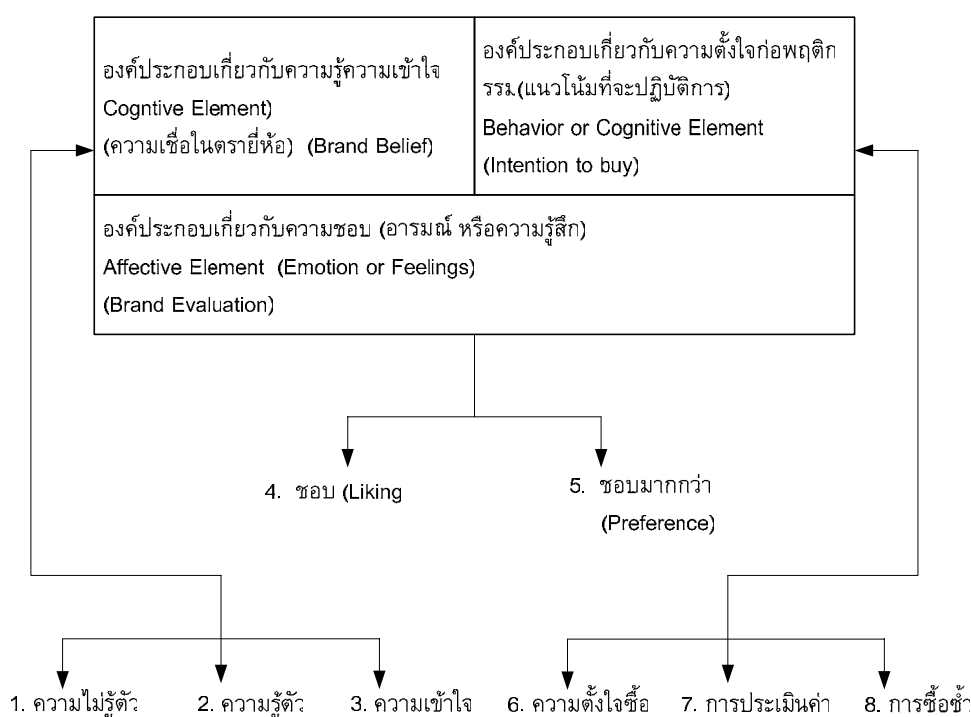
- บุคลิกภาพของผู้ถูกชักจูง มีผลต่อการชักจูงให้เชื่อตาม เช่น บุคลิกภาพวิตกกังวล บุคลิกภาพเชื่ออำนาจในตนเอง หรือเชื่ออำนาจนอกตนเอง
- สถานการณ์ในขณะที่ชักจูง มีผลให้การถูกชักจูงเป็นอย่างไรมีประสิทธิภาพสูง เช่น สถานการณ์ตึงเครียด สถานการณ์ที่เราให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

บุคคลมีทัศนคติมากมายหลายอย่างต่อพฤติกรรมเดียว โดยที่แต่ละทัศนคติผูกพันสถานการณ์แต่ละอย่าง ทัศนคติของผู้บริโภคเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ องค์ประกอบต่าง ๆ ของทัศนคติ (Components of Attitude) (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 : 192-196)

ทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. Cognitive เป็นอาการทางวัตถุที่ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้อง และได้รับการนึกเห็น ภาพพจน์
2. Affective เป็นความรู้สึกของการชอบ และไม่ชอบ
3. Behavioral เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อ สิ่งใด สิ่งหนึ่ง ที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น

John Jenkins ได้ให้แนวคิดของทัศนคติ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงทัศนคติและองค์ประกอบ

ที่มา : กิ่งทิพย์ นวมทอง. (2545) : 20

จากภาพข้างต้น อธิบายได้ว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ หรือความเชื่อที่ช่วยสร้าง Value และทัศนคติว่า เราเชื่ออะไร (Cognitive Element) ประกอบด้วยความเชื่อต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคนั้น องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การที่ผู้บริโภครับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ บริการ โฆษณา หรือร้านค้าปลีก

องค์ประกอบทางด้านความชอบ หรืออารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วยความรู้สึก และอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ว่าเรารู้สึกอย่างไร เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ความเข้าใจ ได้รับการพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก

องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยา หรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยอิงหลักจากความเชื่อ และความรู้สึกของเขา นั่นเอง เป็นการแสดงว่าเราจะทำอย่างไร

ทั้ง 3 องค์ประกอบ เป็นแนวความคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับทัศนคติที่ยอมรับกันทั่วไป เนื่องจากกว้างง่ายที่จะเข้าใจ นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ จะต้องอยู่สภาพที่สมดุล หรือที่เรียกว่า “Homeostasis” เมื่อมีความสมดุลเกิดขึ้น ความรู้ความเข้าใจของบุคคล และแนวโน้มของพฤติกรรมจะสอดคล้องซึ่งกันและกัน ถ้าไม่สมดุลก็จะเกิดการขัดแย้งกัน

ทัศนคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดย แอสซาเอล (Assael. 1995 : 267) ได้สรุปว่า องค์ประกอบของทัศนคติมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นั่นคือ องค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (The Cognitive Component) แสดงออกเป็นความเชื่อ มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึกหรือความคิด (The Affective Component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Conative Component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม (Behavior) ในที่สุด

ประโยชน์ของทัศนคติ

1. เครื่องมือในการปรับตัว และการทำงานต่าง ๆ
2. ใช้ป้องกันสภาวะจิต ทัศนคติ หรือความเชื่อบางอย่างทำให้ผู้อื่นเชื่อ หรือผู้ที่มีทัศนคติสบายใจขึ้น
3. เป็นการแสดงค่านิยมให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้
4. ให้คุณประโยชน์ทางด้านความรู้ ทางศาสนา ทางวิชาการ

ค่านิยม (Values) เป็นแนวความคิดทั้งที่เปิดเผย และไม่เปิดเผย ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มเห็นว่ามีความสำคัญ (Rue ;& Byars. 2000 : 452) หรือเป็นความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ หรือผลลัพธ์ที่เหมาะสม (Schermarhorn, Hunt ;& Osborn. 2000 : G-12) ผู้บริหารขององค์การต่างๆ จะต้องมีการตอบสนองต่อทัศนคติ ความเชื่อถือ และค่านิยมของแต่ละบุคคล กลุ่มและสังคมด้วย ทัศนคติและค่านิยมจะแตกต่างกันในระหว่างแรงงานและพนักงานกลุ่มของคนรวยและคนจน นักศึกษาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย นักบัญชีและวิศวกร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความเชื่อถือ และค่านิยม มีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2546 : 80-81)

1. ความเต็มใจ และการแสวงหาความก้าวหน้าในการทำงาน
2. ความศรัทธา (ไว้วางใจ) ในธุรกิจ และความเคารพต่อเจ้าของธุรกิจและผู้นำ
3. ความเชื่อถือในการแข่งขัน และลักษณะของการแข่งขันในทุกด้านของชีวิตโดยเฉพาะด้านธุรกิจ

4. ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล ชาติ ศาสนา หรือหลักความเชื่อต่าง ๆ
5. ความเคารพต่ออำนาจหน้าที่ ซึ่งเกิดจากความเป็นเจ้าของในทรัพย์สิน ความรู้ที่เชี่ยวชาญและสภาพทางการเมืองที่ยอมรับ
6. ความเชื่อถือและความเคารพในด้านการศึกษา
7. ความศรัทธาในกระบวนการทางกฎหมาย วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี
8. ความเชื่อถือในความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงและการทดลอง เพื่อค้นหาถึงวิธีการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น

การวัดทัศนคติ

ในสมัยก่อนมักมีการวัดทัศนคติในลักษณะที่เน้นเป็นเรื่อง ๆ และใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Scale ในการวัด คะแนนที่ออกมาจะมีตั้งแต่มาก ไปหาน้อย คนที่ได้คะแนนมาก ถือว่ามีทัศนคติในเรื่องนั้นรุนแรงมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งรุนแรงไปทางบวกหรือลบ ต่อมามีการวัดทัศนคติในลักษณะหลายแง่มุมมากขึ้น เช่น เข้มแข็ง หรืออ่อนแอ คล่องแคล่ว หรือเฉื่อยชา และดีหรือเลว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ และความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวก หรือด้านลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย จะเห็นได้ว่า ทัศนคติประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และแสดงความรู้สึกว่า ชอบ หรือไม่ชอบ ฟังพอใจ หรือไม่ฟังพอใจ เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน

ทักษะในการจัดการและลำดับชั้นขององค์การ (Managerial skills and the organizational hierarchy) Robert L. Katz ชี้ให้เห็นถึงทักษะ 3 ประการ ซึ่งอาจเพิ่มอีก 1 ประการ ดังนี้

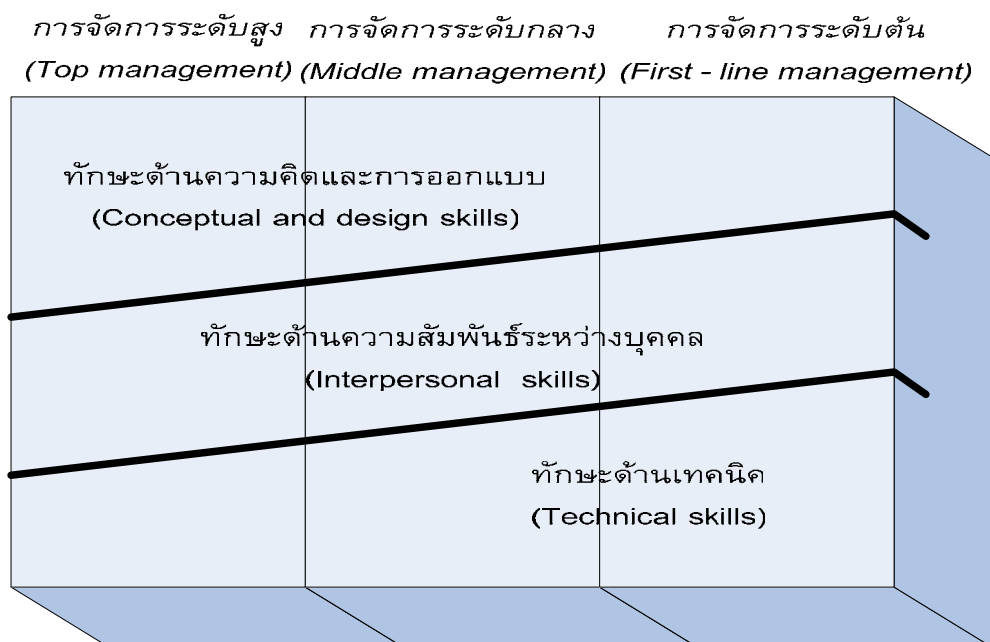
1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) คือ ความรู้ และความชำนาญในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยเครื่องมือ และเทคนิคพิเศษ เช่น ช่างกลทำงานด้วยเครื่องมือต่างๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาควรมีความสามารถที่จะสอนการใช้เครื่องมือ นักบัญชีควรนำเทคนิคพิเศษมาใช้ในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคล การร่วมมือกัน การทำงานเป็นทีม การสร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกมั่นใจและมีอิสระของบุคคลในการแสดงความคิดเห็น

3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skill) คือ ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่สำคัญในสถานการณ์ต่างๆ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ

4. ทักษะด้านการออกแบบ (Design skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาในแนวทางที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับสูงขององค์กร ผู้บริหารต้องมีความสามารถมากกว่าการมองเห็นปัญหาแต่เพียงอย่างเดียว กล่าวคือ ต้องมีทักษะในการหาวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงาน

ความสำคัญของทักษะเหล่านี้จะแตกต่างกันในระดับที่ต่างๆ กล่าวคือ (1) ทักษะด้านเทคนิคสำคัญมากที่สุดในระดับผู้บังคับบัญชาระดับต้น ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ทักษะทางด้านความคิดไม่สำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาระดับต่ำกว่า (2) ในการจัดการระดับกลาง ความจำเป็นของทักษะทางด้านเทคนิคลดลงแต่ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ยังจำเป็นอยู่และทักษะด้านความคิดก็มีความสำคัญเช่นกัน (3) ในการบริหารระดับสูง ความสามารถในการด้านความคิด การออกแบบ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีประโยชน์แต่ความต้องการทักษะทางด้านเทคนิคมีน้อย จะเห็นได้ว่าในบริษัทใหญ่ๆ ผู้บริหารชั้นสูงจะใช้ความสามารถทางด้านเทคนิคจากผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ในบริษัทเล็กประสบการณ์ทางด้านเทคนิคยังคงมีความสำคัญมาก



ภาพประกอบ 2 แสดงทักษะและระดับการจัดการ (Skills and management levels)

ที่มา: Bovee; and others. (1993). : 22

ดังนั้น แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และเทคนิคในการจัดการจะรวมอยู่ใน 4 หน้า ที่เค้าโครงนี้ได้นำมาใช้และทดสอบมาหลายปี แม้ว่ามีหลายวิธีในการใช้ความรู้ในการจัดการ แต่ผู้แต่งหนังสือส่วนใหญ่ได้เลือกเค้าโครงหน้าที่ในการจัดการ 4 ประการนี้

ตารางที่ 3 แสดงแมทริกซ์ระหว่างทักษะการจัดการ (Management skills) และหน้าที่การจัดการ (Management function) ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ 3 ประการ และหน้าที่การจัดการ 4 ประการ ให้สังเกตว่าทักษะหลายประการมีความสำคัญสำหรับหลายหน้าที่

ตาราง 3 แสดงแมทริกซ์ระหว่างทักษะการจัดการ และหน้าที่การจัดการ

แมทริกซ์ทักษะการจัดการ (Management skill)	แมทริกซ์หน้าที่การจัดการ (Management functions)			
	การวางแผน (Planning)	การจัดองค์การ (Organizing)	การชักนำ (Leading)	การควบคุม (Controlling)
1. การใช้อำนาจ		✓	✓	
2. การรับฟัง			✓	✓
3. การประเมินความแตกต่างด้านวัฒนธรรมข้ามชาติ		✓	✓	
4. การงบประมาณ	✓			✓
5. การเลือกรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล			✓	
6. การสอนงาน			✓	
7. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผล		✓	✓	
8. การมอบหมายงาน (การให้พนักงานมีอำนาจและอำนาจหน้าที่)		✓	✓	
9. การออกแบบการจูงใจงานการทำงาน		✓	✓	
10. การพัฒนาความไว้วางใจ			✓	
11. การพัฒนาผังการควบคุม	✓			✓
12. การกำหนดวินัย			✓	✓
13. การสัมภาษณ์		✓	✓	
14. การจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง		✓	✓	✓
15. การจัดการเวลา	✓			✓
16. การเป็นที่ปรึกษา			✓	
17. การเจรจาต่อรอง			✓	
18. การป้อนกลับ			✓	✓
19. การศึกษาวัฒนธรรมองค์การ		✓	✓	
20. การลดความตึงเครียด		✓	✓	
21. การกลั่นกรองสภาพแวดล้อม	✓			✓
22. การกำหนดเป้าหมาย	✓			✓
23. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	✓			

ที่มา : Robbins ;& Coulter. (1999) : 18

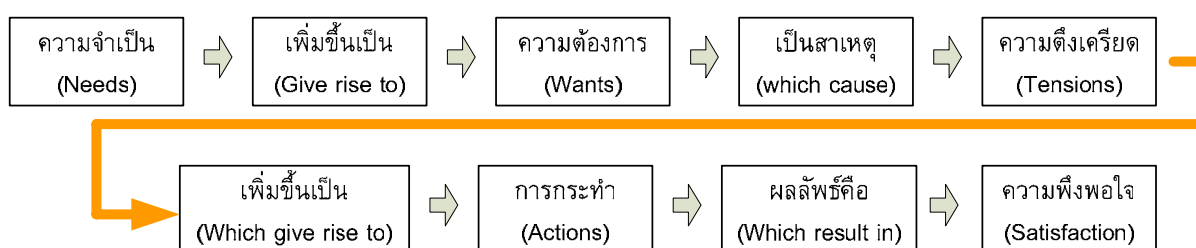
ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธิ์จูงใจ

การจูงใจ (**Motivation**) หมายถึงแรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ (1) ทศนะการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ในการจูงใจ (2) ทศนะการจัดการตามหลักสูตรพฤติกรรมศาสตร์ในการจูงใจ ส่วนทศนะการจูงใจในยุคปัจจุบันประกอบด้วย (1) ทฤษฎีความต้องการ (2) ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (3) ทฤษฎีการเสริมแรง

หลักพื้นฐานของการจูงใจ

การจูงใจ (**Motivation**) เป็นสิ่งที่เร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความริเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรม และการกระทำ (Bovee ; and others. 1993 : 462) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อนและที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่น เช่น การยกย่อง สถานะความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดีการให้ การประสบความสำเร็จ และการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไป และแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

เครือข่ายการสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (The need-want-satisfaction chain) การมองการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาเครือข่าย ความต้องการ ความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อบรรลุนความต้องการหรือเป้าหมาย เป็นสาเหตุทำให้เกิดความตึงเครียด ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งทำให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทำให้เกิดผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงเครือข่ายการสนองความพึงพอใจ สอนความต้องการ และความจำเป็น(The need – want – satisfaction chain)

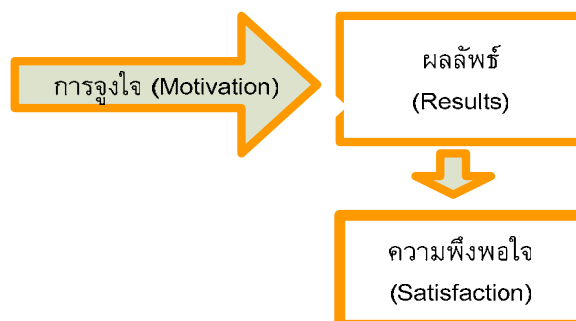
ที่มา : Weihrich ;& Koontz. (1993) : 464

ความต้องการของร่างกายอาจได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม เช่น ได้กลิ่นอาหาร ทำให้เกิดความหิว เป็นต้น สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความต้องการด้านจิตวิทยา เช่น การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร กลุ่มสังคมจะช่วยสนองความต้องการความผูกพัน และจะทำให้เกิดการจูงใจในการตอบสนองความต้องการของบุคคล

ความสลับซับซ้อนของการจูงใจ (Complexity of motivation) สิ่งจูงใจของแต่ละบุคคลมีลักษณะซับซ้อนและขัดแย้งกัน บุคคลหนึ่งได้รับกระตุ้นให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการ เช่น รถยนต์คันใหม่ บ้าน หรือการเดินทาง และความต้องการเหล่านี้อาจจะสับสนและขัดแย้งกัน เช่นจะซื้อบ้านใหม่หรือรถใหม่ ในขณะเดียวกันแต่ละบุคคลอาจจะต้องการการยกย่อง ต้องการความสำเร็จ และต้องการการผ่อนคลาย (เป็นการขัดแย้งระหว่างเวลาความต้องการด้านเวลาในการทำงาน เช่น ความต้องการที่จะไปตีกอล์ฟ หรือไปดูภาพยนตร์)

สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) (Bovee ;and others. 1993 : G – 10) หรือหมายถึง อิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์ (Wehrich ;& Koontz. 1993 : 465) และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล จะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์กรผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจ และเป็นผู้ค้นหาสิ่งนี้ บุคคลจะตอบสนองความต้องการได้หลายด้าน ตัวอย่าง ต้องการความรักความผูกพัน โดยเป็นสมาชิกกลับมาดีกว่าอยู่ในธุรกิจ การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจ โดยการทำงานที่ดี ที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสถานะ

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ (Difference between motivation and satisfaction) การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ ดังรูปที่ 4 ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้น แล้วสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น ผลลัพธ์ก็คือความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 4 แสดงความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ
ที่มา : Wehrich and Koontz. 1993 : 465

ในทัศนะของฝ่ายจัดการจะต้องศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคคล พยายามสร้างความพึงพอใจให้สูง แต่มีระดับการจูงใจที่ต่ำ ซึ่งทั้งสองอย่างตรงข้ามกัน การจูงใจบุคคลระดับสูง บุคคลมักจะพบว่ารางวัลที่ได้รับจากตำแหน่งหน้าที่น้อยกว่าความต้องการ

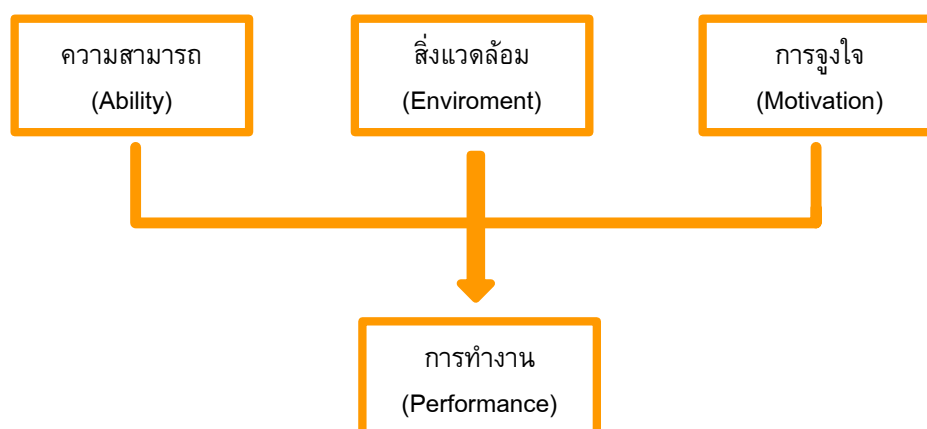
ทฤษฎีการจูงใจ ของ B.F. Skinner อ้างถึงทฤษฎีหัวผักกาด (Carrots) และทฤษฎีไม้เรียว (Stick) ซึ่งอุปมาอุปไมยเปรียบเทียบการให้รางวัล (Rewards) และการลงโทษ (Penalties) เพื่อที่จะชักนำพฤติกรรมที่ต้องการเกิดจากนิทานที่ว่าถ้าจะให้ลิงเคลื่อนที่จะต้องให้แครอทด้านหน้าของลิง และตามด้วยใช้ไม้เรียวข้างหลัง ดังรูปที่ 16.2

การให้รางวัลและการลงโทษ ยังคงใช้ในการจูงใจอย่างมาก ซึ่งทฤษฎีนี้นำไปใช้ในหลายศตวรรษ ทฤษฎีนี้ถูกนำมาใช้ตลอดมา

การให้รางวัลหรือหัวผักกาด (Rewards หรือ Carrots) เป็นเงินในรูปของการจ่ายค่าตอบแทนหรือโบนัสแม้ว่าเงินไม่ใช่สิ่งจูงใจประการเดียว แต่ก็ยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญ นอกจากการใช้เงินเป็นการให้รางวัลแล้วอาจใช้การเพิ่มค่าจ้างการเลื่อนตำแหน่ง การใช้ระบบคุณธรรม และการใช้โบนัสสำหรับผู้บริหาร ไม่ได้ถือเกณฑ์การทำงานของผู้บริหารแต่ละคน

การลงโทษหรือไม้เรียว (Penalties หรือ Stick) อยู่ในรูปความกลัว เช่น กลัวตกงาน ขาดรายได้ การลดโบนัส การลดตำแหน่ง และการลงโทษอื่น ๆ ก็ยังเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญเช่นกัน

หลักพื้นฐานของการจูงใจ (Fundamental of motivation) การศึกษาถึงอิทธิพลซึ่งกำหนดการทำงานของพนักงานไม่ใช่งานที่ง่าย สาเหตุที่พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีการทำงานที่สามารถทำให้บรรลุความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ สาเหตุที่พนักงานมีการทำงานในระดับต่ำ พนักงานเสียกำลังใจและเริ่มขาดงาน คำถามเหล่านี้ จะมีสาเหตุมาจากการจูงใจ



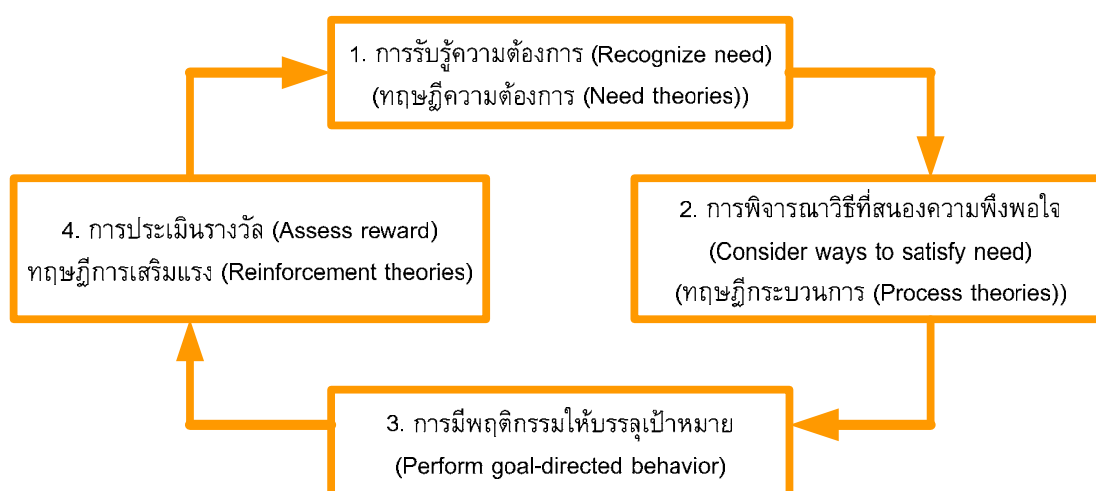
ภาพประกอบ 5 แสดงส่วนประกอบของการทำงาน (Components of performance)

ที่มา : Bovee ; and others. (1993) : 43)

การจูงใจขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ (1) ความสามารถ (2) สิ่งแวดล้อม (3) การจูงใจ ดังรูปที่ 16.3 ถ้าพนักงานมีความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมองค์การและมีการจูงใจที่เพียงพอเขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยเหล่านี้ขาดไปการทำงานก็จะมีปัญหา ปัจจัยการจูงใจจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เพราะการจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นภายในไม่สามารถสังเกต วัด หรือวิเคราะห์ได้ ยิ่งไปกว่านั้นการกระทำหรือการตัดสินใจจะมีผลจากสิ่งจูงใจที่แตกต่างกันหลายประการ สิ่งสำคัญที่สุดของผู้บริหารและเป็นงานที่ท้าทายที่สุดก็คือความสามารถทำให้พนักงานทำงานได้ในระดับสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความท้าทายในการจูงใจ (The motivation challenge) ในทศวรรษปัจจุบันผู้บริหารได้เผชิญปัญหาที่สำคัญหลายประการ เกี่ยวกับการจูงใจของพนักงาน คือ (1) การกระจายแรงงาน (Work – force diversity) (2) การปรับโครงสร้างองค์การ (Organizational restructurings) (3) ความต้องการพนักงานในระดับต่ำลดลง (Fewer entry – level employees) (4) ผู้บริหารมากเกินไป (An oversupply of managers)

กระบวนการจูงใจ (The motivation process) กระบวนการจูงใจเริ่มต้นมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นการรับรู้ของบุคคลไม่สมหวัง ดังรูปที่ 16.4 ตัวอย่าง พนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการงานที่ท้าทาย ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การยอมรับจากกลุ่มงาน ความต้องการเหล่านี้นำไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการกระทำ ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล



ภาพประกอบ 6 แสดงโมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic model of motivation)
ที่มา : Bovee ; and others. (1993) : 438

รางวัล (Rewards) มีการจัดประเภทเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลที่เกิดจากประสบการณ์ภายในซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมของบุคคล ตัวอย่างรางวัลภายในเป็นความต้องการความสำเร็จ (2) รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งจัดหาโดยบุคคลอื่นเป็นผลลัพธ์จากพฤติกรรมเฉพาะอย่างกรณีนี้รางวัลนอกจากจะเป็นเงินเพื่อจูงใจให้พนักงานทำงาน

ทัศนะการจูงใจ : อดีตจนถึงปัจจุบัน

ทัศนะการจูงใจในยุคแรก (Early approaches to motivation) จะเกี่ยวข้องกับทัศนะการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์

ทัศนะการจูงใจในยุคปัจจุบัน (Contemporary approaches to motivation) จะเกี่ยวข้องกับ (1) ทฤษฎีความต้องการ (2) ทฤษฎีกระบวนการ (3) ทฤษฎีการเสริมแรง

ทัศนะการจูงใจในช่วงแรก

1. ทัศนะการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ในการจูงใจ (The scientific management approach to motivation)

2. ทัศนะการจัดการตามพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ : ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (The behavioral management approach to motivation : McGregor' theory X and theory Y)

ทัศนะการจูงใจในยุคปัจจุบัน

1. ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) จะสำรวจความต้องการภายในซึ่งเป็นสิ่งเร้าบุคคลให้ปฏิบัติ

1.1 ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

1.2 ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

1.3 ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) : ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg' s two – factor theory) หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ (Hygiene factor)

1.4 ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) : ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired – needs theory)

2.ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่จะกระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ประกอบด้วย

- (1) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory)
- (2) ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter และ Lawler (Porter and Lawler's Expectancy theory)

2.2 ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory)

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ทิศทางการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ในการจูงใจ

ทิศทางการจัดการหลักวิทยาศาสตร์ในการจูงใจ (The scientific management approach to motivation) เป็นทิศของบิดาของการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ (Father of scientific management) ได้สนใจการจูงใจพนักงานโดยใช้การศึกษาเวลาและการเคลื่อนไหวในการทำงาน (Time – and – motion studies) ประสิทธิภาพสูงสุด วิธีที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับพนักงานในการทำงานและสนใจในการจูงใจบุคคลให้ทำงานให้เหมาะสมกับความชำนาญเฉพาะอย่างโดยเชื่อว่าบุคคลได้รับความจูงใจด้วยเงิน Taylor ยังใช้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจซึ่งจ่ายให้พนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้เขาทำงานมากขึ้น ทิศทางการจัดการตามแบบวิทยาศาสตร์โดยบุคคลต่อมาคือ Lillian M. Gilbreth ได้ศึกษาถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานในรูปของการเลื่อนตำแหน่งค่าจ้างที่สูงขึ้น จำนวนชั่วโมงที่น้อยลง วันหยุด ทั้งหมดถือว่าเป็นสิ่งจูงใจที่มีอำนาจ โดยเฉพาะเมื่อจัดให้เหมาะสมกับความต้องการและความสนใจเฉพาะบุคคล นักทฤษฎีการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคล และมุ่งที่ระบบการให้รางวัลด้วยเงินโดยลิ้มสำรวจส่วนประกอบอื่น เช่น การจูงใจบุคคล

ทิศทางการจัดการตามพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ : ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

ทิศเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติ 2 ประการ โดย Douglas McGregor ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่สนใจต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติ 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions) ข้อสมมติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้

- 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

- 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions) ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี Y โดย McGregor มีดังนี้

- 2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
- 2.2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
- 2.3 ระดับของการให้บรรลุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ
- 2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่แต่เพียงการยอมรับความผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย
- 2.5 สมรรถภาพขึ้นอยู่กับระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์
- 2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลี่ยฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติ 2 ประการที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์การ เป็นที่น่าสงสัยว่าแต่ละข้อสมมติจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการ

ความชัดเจนของทฤษฎี (Clarification of the theories) McGregor ระบุว่าทฤษฎี X และทฤษฎี Y จะมีการตีความที่ผิดพลาด ประเด็นตามมาจะทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตความไม่เข้าใจและการรักษาข้อสมมติในทัศนะเฉพาะอย่างดังนี้ (1) ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นเพียงข้อสมมติเท่านั้น ยังไม่ใช่เป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการ ข้อสมมติเหล่านี้ต้องมีการทดสอบข้อเท็จจริง ยิ่งไปกว่านี้ข้อสมมติเหล่านี้ไม่มีการสนับสนุนด้วยงานวิจัย (2) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่นำไปประยุกต์ในการจัดการอย่างหนัก (Hard) หรือเบา (Soft) ทัศนะอย่างหนัก (Hard) ก็คือการสร้างคำยืนยันหรือความเป็นปฏิกิริยา

ทัศนอย่างเบา (Soft) หมายถึงผลในการจัดการแบบเสรีนิยม (Laissez faire) และก็ไม่ได้เหมาะสมกับทฤษฎี Y ผู้บริหารที่มีความสามารถจะระลึกถึงความมั่งคั่งและความเป็นไปได้ตลอดจนข้อจำกัดของบุคคล และการปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์ (3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้มีทัศนต่อเนื้อ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y เป็นลักษณะตรงกันข้ามกัน มีทัศนความแตกต่างของคนอย่างสิ้นเชิง (4) การอภิปรายถึงทฤษฎี Y ไม่ใช้การจัดการในอุดมคติหรือเป็นการต่อต้านการใช้อำนาจหน้าที่ ทฤษฎี Y เป็นเพียงวิธีหนึ่งในหลายวิธีของผู้บริหาร และความพยายามในการเป็นผู้นำ (5) งานและสถานการณ์ที่แตกต่างย่อมต้องการทัศนการจัดการที่แตกต่างกันด้วย บางครั้งอำนาจหน้าที่และโครงสร้างจะมีประสิทธิผลสำหรับงานเฉพาะอย่าง มีการพบในการวิจัยซึ่งเสนอแนะว่าทัศนที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วยดังนั้น องค์การการผลิตเป็นสถานการณ์หนึ่งซึ่งต้องการบุคคลและสถานการณ์เฉพาะอย่าง

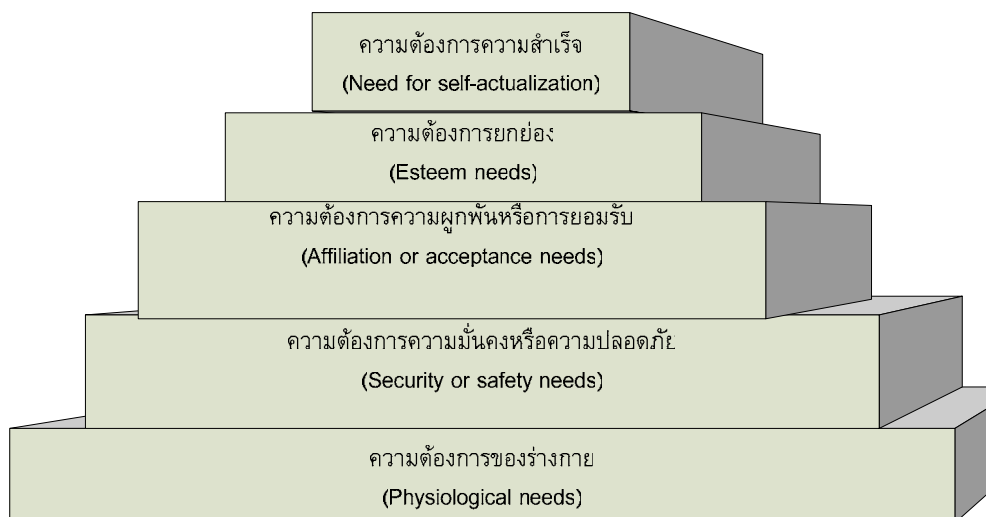
ทัศนการจัดการตามพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ (The behavioral management approach to motivation) นักทฤษฎีนี้มุ่งที่ปัจจัยด้านพฤติกรรม ซึ่งมีผลกระทบการจูงใจจากการค้นพบของ Hawthorne, Elton Mayo และบุคคลอื่นใน Western Electric ผู้วิจัยการจัดการพฤติกรรมศาสตร์เริ่มสำรวจบทบาทของความสัมพันธ์มนุษย์ในการจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการใช้เทคนิคการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์จะต้องสร้างความรู้สึกลึกในความสำคัญและความเกี่ยวข้องของพนักงาน

ในเร็ว ๆ นี้ นักทฤษฎีการจัดการพฤติกรรมศาสตร์ เช่น Douglas McGregor ได้เสนอกระบวนการจูงใจ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีทัศนการจัดการแบบดั้งเดิม (Traditional management) ซึ่งพนักงานที่ว่พนักงานขี้เกียจไม่สนใจทำงานและต้องถูกบังคับให้ทำงาน ทฤษฎี Y มีทัศนว่าพนักงานสร้างสรรค์เชื่อว่ามีความคิดสร้างสรรค์และมีความสนใจในการทำงานที่มีความสำคัญ McGregor เชื่อว่าพนักงานเต็มใจที่จะให้ผลประโยชน์และใช้สติปัญญาให้กับองค์การ โดยเสนอว่าผู้บริหารควรจูงใจพนักงานโดยการให้โอกาสในการพัฒนาสติปัญญาและให้เสรีภาพในการเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บทบาทผู้บริหารในความหมายของ McGregor ไม่ใช่ควบคุมพนักงาน แต่จะต้องให้เห็นถึงความต้องการขององค์การ ซึ่งพนักงานสามารถควบคุมตัวเองและการทำงานได้

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์

เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย คือทฤษฎีการจูงใจของนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ลำดับชั้นความต้องการ (The needs hierarchy) ความต้องการของมนุษย์พื้นฐานซึ่งกำหนดโดยมาสโลว์ มีดังปรากฏในภาพประกอบที่ 7 ดังนี้



ภาพประกอบ 7 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)
ที่มา : Weihrich ;& Koontz. (1993) : 469

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or safety, needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance, needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถในประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ดังภาพประกอบที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลกรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self- esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly Management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) ความถาวร (Stability)	ความมั่นคง (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 8 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา : Bovee ;and others. (1993) : 440

คำถามเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Questioning the needs hierarchy) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้ใช้ในงานวิจัยพบเหตุการณ์ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีของมาสโลว์น้อย ที่ว่าความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นความต้องการ ตั้งข้อสังเกตว่ามีเพียง 2 ระดับความต้องการคือ (1) ความต้องการด้านร่างกาย และ (2) ความต้องการด้านอื่น ซึ่งความต้องการด้านอื่นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วเขาพบว่าในระดับที่สูงขึ้น จุดแข็งของความต้องการจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนมีความต้องการด้านสังคมสูงและมีความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตมาก

ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ

ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of motivation) หรือทฤษฎีความเข้าใจ (Cognitive theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งที่ความคิดด้านกระบวนการซึ่งชักนำบุคคลให้ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของเขา ทฤษฎีอธิบายถึงความปรารถนาให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ การสำรวจสิ่งจูงใจของบุคคล ทฤษฎีนี้จะสำรวจถึงวิธีการที่คนได้รับการ

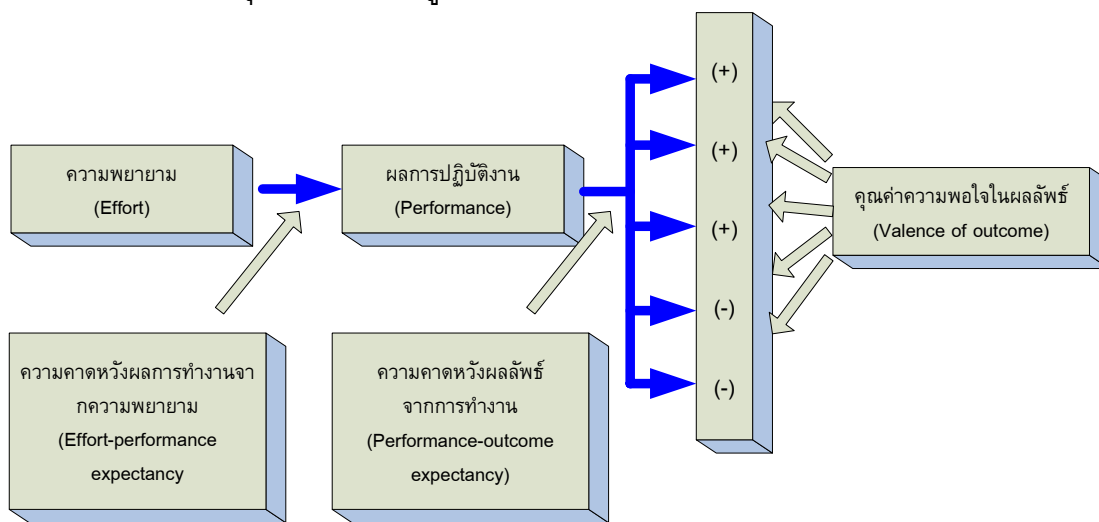
กระตุ้น ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าทฤษฎีความเข้าใจ (Cognitive) ซึ่งมองที่กระบวนการด้านจิตใจที่กำหนดการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญ 2 ประการคือ (1) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory) (2) ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่จะบุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าจะมีความสามารถและความพยายามที่จะให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ ในทฤษฎีนี้มีความเกี่ยวข้องกับงาน 3 ประการ คือ (1) การรับรู้ของบุคคล ซึ่งใช้ความพยายามที่จะชักนำไปสู่การทำงาน (2) การรับรู้ว่าการงานจะชักนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (3) ความปรารถนาที่จะได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์

ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Effort-performance expectancy) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามที่ต้องใช้และผลการทำงาน (Bovee and others. 1993 : G-5) หรือหมายถึง ความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างความพยายามที่ต้องการ และการทำงานซึ่งเป็นผลลัพธ์สิ่งนี้เป็นส่วนแรกของสมการการคาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินส่วนตัวในส่วนที่เกี่ยวกับการทำงานในอนาคต พนักงานจะพิจารณาว่าเขาจะมีความสามารถมีเครื่องมือและทรัพยากร เพื่อให้บรรลุการทำงานที่ต้องการโดยการสำรวจความพยายามส่วนตัว และใช้คำถามว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ถ้าเขาไม่เชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่การทำงานระดับสูง แล้วทำให้ความคาดหวังในการทำงานระดับต่ำ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงานสูง ผู้บริหารที่มีประสิทธิผล จะสร้างความเป็นจริง โดยกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมในการทำงาน จัดหาพนักงานที่มีการฝึกอบรม มีอุปกรณ์ และให้การสนับสนุนการทำงานและจัดให้พนักงานมีทักษะเพื่อให้เหมาะสมกับงาน

ความคาดหวังผลลัพธ์จากการทำงาน (Performance-outcome expectancy) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของบุคคลและความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ (Bovee ;and others. 1993 : G-11) เป็นความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างการทำงานของบุคคล และการทำงานที่เป็นไปได้ซึ่งมีผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เป็นส่วนที่สองของสมการการคาดหวัง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และระบบรางวัล พนักงานจะพิจารณาผลลัพธ์ซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการทำงานนั้น เขาจะถามว่าถ้าฉันทำงานสำเร็จฉันจะได้รับรางวัล (ผลลัพธ์) อะไร ความคาดหวังจากการใช้ความพยายามในการทำงาน เมื่อบุคคลรับรู้ความพยายามของเขาจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เขาจะพยายามปฏิบัติงานไม่ให้พลาดเพื่อผลลัพธ์ที่เขาต้องการ ผู้บริหารต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับความต่อเนื่องจากภายในระหว่างการทำงานและผลลัพธ์และจะส่งมอบรางวัลในเวลาและคำมั่นสัญญาสำหรับผู้ที่มีการทำงานนั้น

คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence of outcomes) หมายถึง คุณค่าของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลจากการปฏิบัติ คุณค่าความพึงพอใจที่คาดหวังล่วงหน้าว่าจะมี (Anticipated satisfaction) แต่ถ้าวองค์กร สมาชิกองค์กรจะต้องการผลลัพธ์

ผลลัพธ์ทั้งหมดอาจจะดึงดูดใจไม่เท่ากัน บางคนอาจมองว่าผลลัพธ์มีลักษณะเฉพาะ แต่บางคนไม่คิดเช่นนั้น พนักงาน ผลลัพธ์นี้จะพอใจไหม ดังนั้น บุคคลจะศึกษาคุณค่าหรือส่วนประกอบของผลลัพธ์ บุคคลจะมีการคาดหวังความพึงพอใจล่วงหน้าของแต่ละผลลัพธ์ซึ่งเราเรียกว่าคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ เมื่อผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าจะเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบ และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าจะเท่ากับศูนย์



ภาพประกอบ 9 แสดงทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

ที่มา : (Bovee; and others. (1993) : 447

รูปที่ 9 เป็นทฤษฎีความคาดหวังซึ่งเสนอว่าบุคคลจะมีการกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการ ถ้า (1) เขาคิดว่าความพยายามจะนำไปสู่การทำงาน (2) เขาคิดว่าการทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ (3) เขาให้คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Anticipated satisfaction หรือ valence) จากผลลัพธ์ ตัวอย่าง 2 ประการเป็นที่พึงพอใจและจะมีคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นบวก (Positive valence) สำหรับบุคคลนี้ อย่างไรก็ตามถ้าผลการทำนาระดับผู้บริหารที่เลื่อนตำแหน่งไปโรงงานอีกโรงงานหนึ่ง หรือทำให้เขาเกิดความตึงเครียดผู้บริหารจะเกิดคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นลบ จากผลลัพธ์สองประการนี้ เพราะเขาจะไม่พึงพอใจ ในจุดนี้ผู้บริหารซึ่งมองคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เป็นบวกและลบ (Negative valence) ผู้บริหารจะรู้สึก กระตุ้นให้ลงทุนในความพยายามที่จะทำงานและถ้าผลลัพธ์เป็นลบผู้บริหารจะไม่รู้สึกพอใจให้ทำงาน เมื่อ Alderfer และ McClelland ได้เสนอแนะความต้องการจะแตกต่างจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และทำให้เกิดผลคือคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน เพราะความแตกต่างกันของแรงงานในปัจจุบัน ความแตกต่างกันในคุณค่าของผลลัพธ์ซึ่งแตกต่างกันด้วย สำหรับผู้บริหารควรพิจารณาว่าพนักงานได้รับคุณค่าผลลัพธ์ให้เหมาะสมกับการคาดหวังของพนักงาน

แต่ถ้าพนักงานรู้สึกภูมิใจ การสร้างเงื่อนไขทฤษฎีการคาดหวัง 3 ประการ จะมีเกิดขึ้นสำหรับการจูงใจที่จะเกิดมักจะรับรู้ (1) การกระทำจะนำไปสู่การทำงาน [การคาดหวังความพยายามจากการทำงาน (Effort-performance expectancy)] (2) การทำงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง (Performance outcomes expectancy)

ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ : ทฤษฎี Vroom

ทฤษฎีความหวัง (Expectancy theory) เป็นทฤษฎีที่เชื่อเกี่ยวกับการได้อภิปรายถึงวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น เป็นผลงานของนักจิตวิทยาชื่อ Victor H. Vroom ซึ่งถือว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ในกรณีนี้เป็นความคิดของ Martin Luther กล่าวว่าทุกสิ่งที่ได้กระทำไป เป็นการกระทำด้วยความหวัง

ทฤษฎี Vroom (Vroom theory) คือ การจูงใจของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วยความเชื่อมั่นจากการใช้ความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย กล่าวคือ Vroom ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งมีค่า ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการคือ

$$\text{อำนาจ (Force)} = \text{คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence)} \times \text{ความคาดหวัง (Expectancy)}$$

อำนาจ (Force) เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นจุดแข็งของความพอใจของบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่างไม่แตกต่าง คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบเมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์ก็คือไม่มีการจูงใจ นอกจากนี้บุคคลจะไม่มีการจูงใจให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์ หรือติดลบ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง ยิ่งไปกว่านั้นสิ่งจูงใจเพื่อให้บรรลุการกระทำบางอย่างได้กำหนด โดยความต้องการให้บรรลุสิ่งนั้น ตัวอย่าง บุคคลเต็มใจทำงานหนักเพื่อให้ได้ผลผลิตผลลัพธ์ในรูปของค่าตอบแทน ผู้จัดการจะเต็มใจทำงานหนักเพื่อบรรลุเป้าหมายของบริษัทในการตลาดหรือการผลิต เพื่อบริการเลื่อนตำแหน่ง หรือผลลัพธ์ด้านค่าตอบแทน

ทฤษฎี Vroom และการปฏิบัติ (The Vroom theory and practice) สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือการระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจ โดยหลีกเลี่ยง

ลักษณะของทฤษฎี Maslow และ Herzberg ให้เหมาะสมและมีความเข้ากันกับวัตถุประสงค์ แต่บุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างกว่าเป้าหมายขององค์กร แต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎี Vroom ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO)

จุดแข็งของทฤษฎี Vroom ก็เป็นจุดอ่อนด้วยเช่นกัน จากข้อสมมติที่ว่า การรับรู้ถึงค่านิยมจะแตกต่างกันในเวลาและสถานที่ที่แตกต่างกัน จากความคิดที่ว่างงานของผู้บริหาร คือ ออกแบบสิ่งแวดล้อมในการทำงานจำเป็นที่จะศึกษาความแตกต่างในสถานการณ์ต่าง ๆ ทฤษฎีนี้ยังลำบากต่อการนำไปปฏิบัติ ความถูกต้องด้านเหตุผลของทฤษฎี Vroom ระบุว่า การจูงใจมีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎี Maslow และ Herzberg

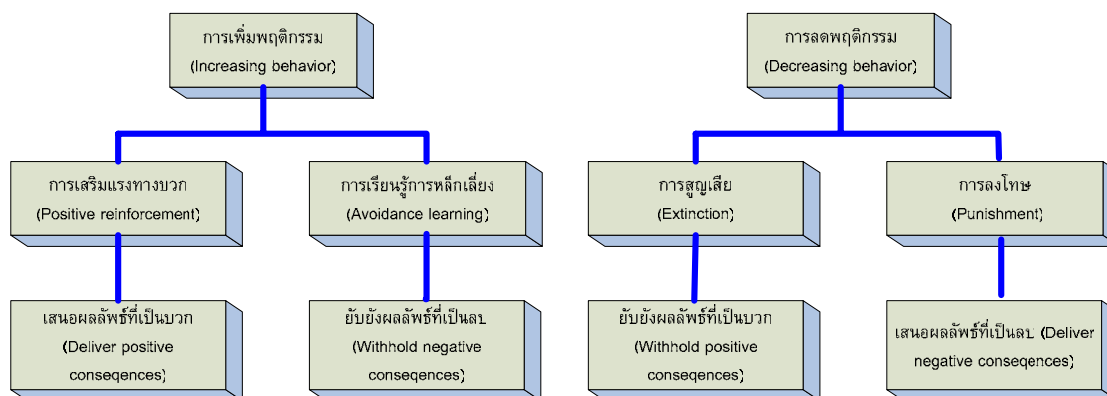
ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement theories) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม (Behavior modification) เป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่งกับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึงกระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากประสบการณ์ในอดีต นักจิตวิทยา B.F. Skinner จากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) หรือการปรับปรุงพฤติกรรม (Behavior modification) ซึ่งคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับรางวัล โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และผลการทำงานจากการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดผลกระทบด้านลบ (Negative reinforcement)

กฎแห่งผลลัพธ์ (Law of effect) ได้กล่าวว่า การเกิดพฤติกรรมซ้ำเป็นผลจากความพอใจ แต่ถ้าผลของพฤติกรรมไม่พอใจ เขาจะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไป

Skinner และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการทำงานที่ดี ที่ควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การทำงาน เพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีการปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อกำจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เป้าหมายการมีส่วนร่วมของแรงงานและการช่วยเหลือ การป้องกันอย่างรวดเร็วจาผลลัพธ์จะเกิดขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่เขาทำดี

รูปแบบของทฤษฎีเสริมแรง (Form of reinforcement) งานของ Skinner เน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับปรุงพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกเปลี่ยนไปเนื่องจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำหรือเปลี่ยนพฤติกรรมอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงทำได้ 4 วิธีคือ (1) การเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) (2) การเรียนรู้การหลีกเลี่ยง (Avoidance learning) (3) การกำจัดหรือปราบปราม (Extinction) (4) การลงโทษ (Punishment) ดังภาพประกอบที่ 10



ภาพประกอบ 10 แสดงทัศนคติการเสริมแรง (Approach to reinforcement)

ที่มา : Bovee ;and others. (1993) : 453

1. การเสริมแรงด้านบวก (**Positive reinforcement**) หมายถึง การบริหารรางวัลตอบแทนตามผลการปฏิบัติเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด เมื่อพนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการทำงานในอนาคต

2. การเรียนรู้การหลีกเลี่ยงปัญหา (**Avoidance learning**) หรือการเสริมแรงด้านลบ (**Negative reinforcement**) หมายถึง การจัดลำดับเหตุการณ์ (ปัญหา) ที่ไม่น่าพึงพอใจต่อจากพฤติกรรมที่พึงพอใจ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นเพราะพนักงานสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้ทำอย่างอื่นเนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น เจ้านายสั่งลูกน้องว่า คุณอย่าทำงานล่าช้า การเรียนรู้การหลีกเลี่ยงปัญหา เกิดจากบุคคลต้องการผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การยับยั้งพฤติกรรม (**Extinction**) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดพฤติกรรมซึ่งมีผลด้านบวกซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม เป็นการปราบปรามพฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการแสดงออก ตัวอย่าง ผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง โดยการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จะเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา และการทำงานในวันสุดสัปดาห์เขาจะไม่ได้รับการกระตุ้นให้มีพฤติกรรมต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (**Punishment**) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผลที่ตามมาด้านลบจะช่วยลดหรือยับยั้งพฤติกรรม เป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ แม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอำนาจในการกำหนดพฤติกรรมพนักงาน

ผู้บริหารจะให้สัญญาณที่ผิดพลาดจากพฤติกรรมส่วนตัว เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ เช่น การว่ากล่าว ตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวประสิทธิผล

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ เป็นการศึกษาที่มีงานการศึกษาเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องมาจากความต้องการในเรื่องของมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ แม้กระทั่งในมุมมองของนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์ ก็ได้ให้ความสนใจศึกษาประสิทธิผลขององค์การเช่นกัน แม้ว่าการศึกษาในเรื่องประสิทธิผลขององค์การจะมีจุดเริ่มต้นมานาน แต่การศึกษาในยุคแรกๆ นั้นมุ่งประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยยึดเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก และได้พัฒนามาเป็นการใช้ระบบทรัพยากรในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ งานการศึกษาในช่วงปี 1950 ถือเป็นพื้นฐานในการพัฒนาแนวคิดและการศึกษาประสิทธิผลขององค์การต่อมา ในปี 1977 สเตียร์ (Steers, 1977) ได้นำเสนอถึงสาระแก่นสารของประสิทธิผลขององค์การในลักษณะของการพิจารณาจากพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นการมองในแง่มุมมองของนักพฤติกรรมศาสตร์ (พฤติกรรมองค์การ) ในงานเขียนของเขา ซึ่งได้พยายามชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มของความสำเร็จในเรื่องของประสิทธิผลขององค์การในอนาคต การศึกษาในเรื่ององค์การในแง่มุมมองดังกล่าวจึงมักจะมีลักษณะการประเมินเพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่องค์การประสบอยู่ ว่ามีลักษณะเช่นใด แม้ว่าการทำความเข้าใจในเรื่องประสิทธิผลขององค์การจะเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะหากจะไม่ทำความเข้าใจในนิยามของวลีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และทฤษฎีพื้นฐานทางด้านองค์การเสียก่อน นอกจากนี้ คินเคด (Kincaide, 1997 : 34 – 36) ยังได้กล่าวถึงการสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับองค์การแบบใหม่ ที่พูดถึงกระบวนการต่างเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การนั้นจะต้องรวมถึงการให้ความสนใจในประเด็นที่เกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การรวมอยู่ด้วย

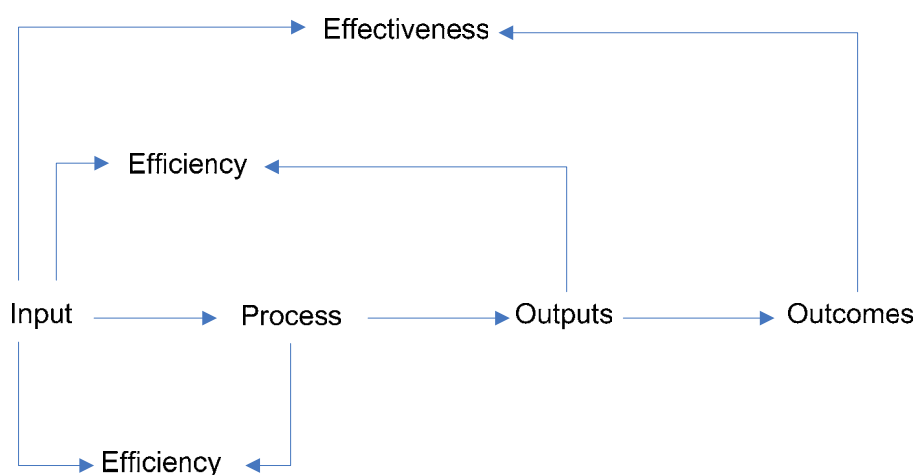
ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ

คำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) ตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Merriam -Webster, 2001) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลว่า หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ จากความมั่นใจหรือจากความต้องการความพร้อม ความโน้มน้าวที่ทำให้เกิดการกระทำ (ดำเนินการ) เกิดขึ้น สิ่งที่เกิดขึ้นจริง ตลอดจน การมองสิ่งที่เกิดขึ้นโดยมีมิติในเรื่องของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพเป็นคำศัพท์ที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 14 หรือประมาณ 600 ปีมาแล้ว ส่วนความหมายในทัศนะของนักวิชาการ ดาว์นสัน (Downson, 1996) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพหมายถึงระดับความสามารถของการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เมื่อจะพิจารณาถึงคำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องดังกล่าวที่มีความหมายใกล้เคียง เหลื่อมทับซ้อนกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตาม

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Merriam Webster. 2001) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพว่า หมายถึง (1) คุณภาพหรือระดับความสมรรถภาพ (2) ประสิทธิภาพของการดำเนินการที่วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างผลผลิตกับต้นทุนการผลิต (พลังงาน เวลา เงินฯ) (3) อัตราส่วนของการใช้พลังงานเพื่อให้ระบบขับเคลื่อนอย่างคุ้มค่า ตลอดจนการหมายถึงชุดของประสิทธิภาพเองก็ได้ ซึ่งคำว่าประสิทธิภาพเป็นรากศัพท์ที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 1633 ซึ่งเป็นยุคที่ศาสตร์ของการศึกษาในวิธีการแบบวิทยาศาสตร์กำลังพัฒนาขึ้น (สมาคมวิทยาศาสตร์แห่งแรกของโลกที่มีชื่อว่า Accademia dei Lincei ถือกำเนิดขึ้นในปี 1603) (นพดล เวทสวัสดิ์. 2543 : 86) ในทางจิตวิทยา ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง อัตราส่วนของงานที่ทำต่อพลังงานที่ใช้ไปในการทำงานนั้น ๆ (Suwannapet. 1995 : 142) หรือบางครั้งนักวิชาการก็ได้ให้นิยามความหมายว่า ประสิทธิภาพคืออัตราส่วนระหว่างผลผลิตต่อหน่วยลงทุนในสัดส่วนที่ให้ผลติดต่อกับหน่วยสูงสุด โดยมีปัจจัยนำเข้าที่ต้องคำนึงถึง เช่น เงิน คน วัตถุดิบ ซึ่งการนิยามแบบนี้ทำให้มองว่าประสิทธิภาพถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิผล (Bibson, Ivancevich ;& Donelly. 1991 : 44) หรือการตีความอย่างง่ายก็คือ การดำเนินงานให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายให้มากที่สุด ในขณะที่ใช้ทรัพยากรต่อหน่วยในการลงทุน (ค่าใช้จ่ายต่อหัวหรือต่อการบริการ) น้อยที่สุดนั่นเอง เมื่อพิจารณาถึงคำศัพท์ทั้งสองคำจะเห็นว่าประสิทธิผลมีรากศัพท์ที่เกิดขึ้นมาก่อนคำว่าประสิทธิภาพนานพอสมควร ในขณะที่การตีความประสิทธิภาพนั้นต้องมีพื้นฐานของประสิทธิผลเกิดขึ้นมาก่อน เป็นการประเมินประสิทธิผลที่เกิดขึ้นอีกทีหนึ่ง ซึ่งในการศึกษาในเรื่องดังกล่าว มักจะใช้ศัพท์ทั้งสองคำนี้ร่วมกันอยู่เสมอทั้งที่ใช้อย่างตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ ซึ่งศัพท์ทั้งสองคำมีความเกี่ยวข้องคาบเกี่ยวกัน (Martin ;& Kattner. 1996 : 7 – 9) หากจะตีความอย่างง่าย ๆ เราจะสามารถอธิบายได้ว่าประสิทธิผลก็คือ การปฏิบัติการหรือการดำเนินงาน (Performance) ที่ให้ผลของงานสูงสุดและมีคุณภาพมากที่สุด และผู้บังคับบัญชาที่ต้องการที่จะเห็นประสิทธิผลของการดำเนินการมากกว่าสิ่งใด ๆ ส่วนประสิทธิภาพนั้นเป็นการตีความต่อเนื่องจาก การที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในการดำเนินการโดยที่สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการสูงที่สุดหรือใช้ทรัพยากรอย่างคุณภาพมากที่สุด ซึ่งก็เป็นสิ่งที่ผู้อำนวยการหรือผู้บังคับบัญชาต้องการที่จะเห็นประสิทธิภาพเกิดขึ้นในการปฏิบัติการด้วย ประสิทธิภาพกับประสิทธิภาพควรจะอยู่ในจุดที่สมดุล ถ้าหากเรามุ่งเน้นประสิทธิผลมากเกินไปยอมทำให้ประสิทธิภาพอาจจะเกิดปัญหาด้านการจัดสรรทรัพยากรขึ้นได้ ในขณะเดียวกันถ้าหากเรามุ่งเน้นประสิทธิภาพมากเกินไปก็อาจจะทำให้ประสิทธิผลของการดำเนินงานต่ำลงไป เงื่อนไขดังกล่าวจำเป็นจะต้องปรับค่าให้อยู่ระหว่างความสมดุลของตัวแปรทั้งสอง ในงานศึกษาวิจัยในปัจจุบันจึงมักจะเน้นถึงการศึกษาโดยการประเมินตัวแปรทั้งสองขององค์การไปพร้อมกัน ทั้งนี้ถือว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลควรจะเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์การเช่นเดียวกัน เป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน (Looney. 1997 : 64 - 69) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเมื่อเรา

พิจารณาตามศัพท์และมโนทัศน์ของตัวแปรทั้งสองพบว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์เชื่อมโยงระหว่างกันและกัน ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 11 แสดงความเกี่ยวข้องกันระหว่างประสิทธิภาพกับประสิทธิผล

ที่มา : Martin ;& Kattner. (1996) : 8

จากภาพเราจะพบว่าประสิทธิภาพจะพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่เกิดขึ้น (Output) หรือการพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) กับกระบวนการดำเนินงาน (Process) ในขณะที่ประสิทธิผลนั้นจะพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดขึ้นเท่านั้นจะไม่พิจารณาจากปัจจัยนำเข้ากับกระบวนการดำเนินการหรือผลผลิตโดยตรง อย่างไรก็ตามคำว่าประสิทธิภาพกับประสิทธิผลมักจะถูกนำมาใช้กันอย่างผิด ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพกับประสิทธิผลสามารถแสดงให้เห็นในโมเดลแสดงผลผลิตและการทำงานขององค์การ (Productivity and Organizational Performance) ของเชอร์เมอร์ฮอร์น (ตีรวรรณ เสรีรัตน์. 2542 : 26 – 27 ; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 1999 : 6)

การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment)

สูง ต่ำ	มีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล	มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
	ไม่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิผล	ไม่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

ไม่ดี

ดี

การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร (Resource Utilization)

ภาพประกอบ 12 แสดงผลผลิตและการทำงานขององค์การ ความเกี่ยวข้องระหว่างประสิทธิภาพ กับประสิทธิผล

จากภาพประกอบที่ 12 ผลผลิตและการทำงานขององค์การจะสามารถแบ่งโดยใช้ประสิทธิภาพกับประสิทธิผลเป็นเกณฑ์ได้ 4 ลักษณะ คือ (1) องค์การที่มีประสิทธิผลแต่ไม่มีประสิทธิภาพหมายถึงองค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายแต่ใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองมาก องค์การในลักษณะนี้จะต้องหาวิธีการ (Mean) ที่จะแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรและการใช้ที่ประหยัด (2) องค์การที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ หมายถึงองค์การที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายแต่ใช้ทรัพยากรอย่างดีที่สุดทำให้เกิดผลตอบแทนต่อองค์การสูง ถือเป็น การดำเนินการขององค์การที่ดีที่สุด (3) องค์การที่ไม่มีประสิทธิผลและไม่มีประสิทธิภาพ หมายถึงองค์การที่ไม่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายและในขณะเดียวกันก็ใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองมาก ซึ่งองค์การในลักษณะนี้จะต้องหาวิธีการที่จะแก้ปัญหาเพื่อให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรและการใช้ที่ประหยัดเพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุด และ (4) องค์การที่ไม่มีประสิทธิผลแต่มี ประสิทธิภาพ หมายถึงองค์การที่ใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองน้อยมากประหยัดแต่ก็ไม่สามารถ ดำเนินการบรรลุเป้าหมายองค์การในลักษณะนี้จะต้องหาวิธีการที่จะเพิ่มผลผลิตให้ได้มากเพื่อให้ องค์การบรรลุตามเป้าหมายให้ได้

ประสิทธิผลจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและในการ บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ซึ่งจะประกอบด้วยความเหมาะสมของเป้าหมาย และความมากน้อยในการ บรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิภาพจึงเป็นการเลือกดำเนินการในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม ในขณะที่ ประสิทธิภาพจะหมายถึงความสามารถที่จะนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างดีที่สุด เพื่อให้ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงเป็นการลงมือดำเนินการอย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นเราสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิผล หมายถึงผลของการดำเนินการหรือการปฏิบัติการที่ให้ ระดับของผลงานสูงสุด โดยที่ผลนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากที่สุดและมีคุณภาพ มากที่สุด ซึ่งจะเห็นว่าประสิทธิผลส่วนหนึ่งนั้นเกี่ยวข้องกับคำว่า คุณภาพ (Quality) ซึ่งใน การศึกษารั้วนี้ ส่วนหนึ่งของการศึกษาประสิทธิผลเป็นการใช้คุณภาพในงานบริการ (Service Quality) มาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา โดยตีความหมายว่าคุณภาพในงานบริการหมายถึงการ ให้การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ความสามารถในการให้บริการเพื่อ สสนองความต้องการของผู้รับบริการรวมทั้งความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังที่ได้รับการ บริการจากองค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ เป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการศึกษาและวิเคราะห์องค์การ อย่างลึกซึ้ง ซึ่งในระยะแรกนั้นเป็นการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์การให้สามารถดำเนินการได้อย่าง มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง เบ็คอว์อิงในล็อกและครอฟอร์ด (Lok and Crawford.2000 : 1 ; citing Burke.1994) อธิบายว่า การวิเคราะห์องค์การคือการออกแบบวางแผนในการพัฒนาการดำเนิน ขององค์การโดยการจำแนกประเภทข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับปัญหาขององค์การ การตีความหมายของระบบข้อมูล และการดำเนินการ เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์อย่างเหมาะสม การวิเคราะห์วินิจฉัยองค์การ (Organizational Diagnostic)

จึงเป็นพื้นฐานที่นำมาสู่การศึกษาประสิทธิผลขององค์การอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น เกิดการนิยามและการตีความหมายประสิทธิผลขององค์การมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอของ “บรุค” สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิชาการหลาย ๆ คนก่อนหน้านี้ เช่น แนดเลอร์และทุซแมน (Nadler and Tushman.1977 : 85 – 100) หรืองานการศึกษาภายหลังจากนั้นเช่น งานของ ครันช์และคณะ (Church ;& Others 1995 : 3 – 11) จากพื้นฐานของการศึกษาดังกล่าวนำไว้ซึ่งการนิยามและการศึกษาประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งมีรายละเอียดของการนิยามประสิทธิผลองค์การดังที่จะนำเสนอต่อไปนี้

ประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) นักวิชาการตะวันตกได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้หลากหลายทัศนะ อย่าง เอ็ทซียอนี (Etzioni.1964 : 8) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์การในหนังสือ “โมเดลองค์การ” (Model Organizations) ว่าหมายถึง ปริมาณความมากน้อยในเรื่องของความสามารถขององค์การที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ส่วน เกียร์ทเนอร์และรามนาราย (Gaertner ;& Ramnarayan.1983 : 97 – 107)ให้นิยามว่า ประสิทธิผลขององค์การ คือเป้าหมายและเป้าประสงค์ (Goals and Objectives) ที่ประสบความสำเร็จ แฮนดี้ (Handy.1985 : 85) นิยามว่าเป็นการประเมินผลกระทบจากตัวแปรต่าง ๆ ต่อผลลัพธ์ขององค์การ ประสิทธิผลมักจะใช้ในการประเมินผลลัพธ์กระทบจากตัวแปรต่าง ๆ ต่อผลลัพธ์ขององค์การ ประสิทธิผลมักจะใช้ในการประเมินผลลัพธ์ในระยะแรก ต่อมา กอร์ดอนและคณะ (Gordon ;and Others. 1990 : 14) ได้ให้นิยามความหมายคำว่าประสิทธิผลขององค์การ คือ ขีดความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการผลิตเพื่อก่อให้เกิดผลผลิต สำเร็จตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น ซึ่ง นอร์ทคราฟท์และนีล (Northcraft ;& Neal.1990 : 6) นิยามประสิทธิผลขององค์การโดยให้ความสนใจที่การก่อให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายขององค์การเท่านั้น โดยไม่ได้ให้ความสำคัญของระดับของความสำเร็จ ต่างจากของ รีอบบินส์ (Rbbins.1990 : 5) ที่อธิบายว่าประสิทธิผลขององค์การควรจะหมายถึง ระดับที่องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับการให้นิยามของ ดาวนสัน (Downson.1996) ฮอลล์ (Hall. 1996 : 261) อธิบายเพิ่มเติมว่า ความสำเร็จนั้นครอบคลุมถึงความซับซ้อน เกี่ยวข้องกับการพิจารณาทรัพยากรทั้งที่ใช้เป็นประโยชน์และไม่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยรวมความถึงเป้าหมายที่เปลี่ยนไปเมื่อเวลาเปลี่ยนไป ส่วนในนิยามของนักวิชาการใหม่ ได้ให้ความหมายหลากหลายแนวคิด เช่น ล็อกและครอฟฟอร์ด (Lok ;& Crawford.200 : 2) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงระดับความสำเร็จของเป้าหมายแบบวัตถุประสงค์ขององค์การ ส่วน แวพพู (Vappu .200 : 392) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นโครงสร้างที่สำคัญประการหนึ่งในทางสังคมวิทยา โดยที่นิยามทั่ว ๆ ไป หมายถึงระดับ (Degree) ซึ่งองค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามเป้าหมาย แต่มีข้อควรระวังในเรื่องของการนิยามประสิทธิผลขององค์การ คอยส์ (Koys.2001 : 103 – 104) กล่าวว่าความผิดพลาดที่มักจะ

พบได้บ่อย ๆ ในการนิยามประสิทธิผลขององค์การคือความสับสน ในการตีความว่าประสิทธิผลขององค์การ คือ ระดับของประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ผิด

หลายท่านอาจจะมองว่าประสิทธิผลขององค์การควรจะเป็นเรื่องที่ทำได้ในองค์การที่แสวงหาผลกำไรเท่านั้น ซึ่ง โรแอส (Rojas.200 : 97 – 104) ได้เสนอว่าประสิทธิผลขององค์การเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในองค์การที่แสวงหาผลกำไรและองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร ทั้งนี้ในระหว่างองค์การทั้งสองรูปแบบนั้นจะมีลักษณะของโมเดลการประเมินที่มีลักษณะแตกต่างกันบ้างในบางประเด็น แล้วแต่การจัดรูปขององค์การเช่น อาจแบ่งเป็นองค์การแบบแสวงหาผลกำไร (Profit Organization) และองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร(Non-Profit Organization) หรือองค์การแบบเป็นทางการ (Formal Organization)และองค์การแบบไม่เป็นทางการ(Informal Organization) หรือองค์การที่เป็นภาครัฐบาล (Government Organization) และองค์การที่เป็นภาคเอกชน (Non-Government Organization)

ทริโบเดอซ์และฟาวิลลา (Tribodeaux and Favilla.1996 : 1 – 2) อธิบายว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างคุ้มค่าเหมาะสมโดยที่ไม่ได้เป็นการบังคับหรือตีกรอบให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามการให้นิยามของประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับ โมเดล (Model) สำหรับการอธิบายและการให้น้ำหนักความสำคัญ อาทิ เช่น (1) ในโมเดลที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมาย (Goal Model) ประสิทธิผลขององค์การจะหมายถึงระดับของความสำเร็จของเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ (2) โมเดลที่ให้ความสำคัญกับระเบียบ (Legitimacy Model) ประสิทธิผลขององค์การหมายถึงการประเมินจากภายนอกองค์การในขอบเขตเนื้อหาการวัดส่วนประกอบของงานและการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงาน (3) ในโมเดลที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process Model) ประสิทธิผลขององค์การหมายถึงอาจจะหมายถึงการดำเนินการที่ผ่านระยะต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ซึ่งประกอบด้วย ระยะกิจกรรมการดำเนินการ ระยะการกำหนดกิจกรรม ระยะหาความจำเป็นที่ต้องประเมิน ระยะการสำรวจเป้าหมาย ระยะการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน ระยะการออกแบบประเมินผล และระยะการใช้เครื่องมือประเมินและการวิเคราะห์ข้อมูล (4) ในโมเดลที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มอิทธิพล (Constituency Model) ประสิทธิผลขององค์การหมายถึงชุดของข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนถึงการใช้ประโยชน์จากการประเมินด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินองค์การ โดยการให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินองค์การ และ (5) ในโมเดลที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรเชิงระบบ (System Resource Model) ประสิทธิผลขององค์การหมายถึง สถานะข้อตกลงในฐานะที่เป็นภาพสะท้อนของความสามารถขององค์การอย่างใดอย่างหนึ่งระหว่าง การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่องค์การมีอย่างเต็มที่กับการใช้ทรัพยากรที่จะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขบางประการ โดยวิธีใดจะได้ประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์การ

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ ในบริบทที่สำคัญ สามประการ คือความหมาย (Definition) เกณฑ์ (Criteria) และการประเมินประสิทธิผลของ องค์การ (Evaluation) ด้วยการตรวจสอบและหาข้อสรุปพบว่า ในเรื่องของความหมายไม่พบว่ามี ความหมายใดความหมายหนึ่งได้รับการยอมรับว่ามีความครอบคลุมประสิทธิผลขององค์การ ทั้งหมด แนวคิดโดยทั่ว ๆ ไปจากงานวิชาการต่าง ๆ จะเป็นการนิยามโดยเปรียบเทียบจากหลัก 3 ประการคือ (1) การบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การ (Goal Attainment) (2) กลุ่มกลยุทธ์เชิงระบบ (System' Strategie Constituencies) และ (3) คุณค่าของการแข่งขัน (Competing Value) (Gbanamosi.1999 : 123 –148) โดยในเรื่องของเกณฑ์ต่าง ๆ สำหรับประสิทธิผลขององค์การ จากการศึกษาพบว่ายังขาดดัชนีชี้วัดที่ตรงกัน ไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ปัญหาที่พบจากการวัด ประสิทธิผลขององค์การ คือ ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ความคงที่ของ เกณฑ์การวัด (Criterion Stability) มโนทัศน์ในเรื่องของเวลา (Time Perspective) และความถูกต้อง แม่นยำ (Precision) ข้อสรุปในปัจจุบันดูเหมือนว่าได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางใน การศึกษาเรื่องดังกล่าว คือ การใช้เกณฑ์ที่หลากหลายสำหรับการวัดหรือประเมินประสิทธิผล ขององค์การ (Multiple Criteria For Measurement) แต่อย่างไรก็ตามบริบทเนื้อหาอื่น ๆ ที่ยัง ไม่ได้รับการยอมรับก็ต้องพัฒนาเพื่อต่อเติมแนวคิดทางวิชาการเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ (Gbadamosi.1999 : 123-148) ต่อไป

จากแนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ ที่นำมาศึกษา สรุปได้ว่าประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายขององค์การอย่างคุ้มค่า เหมาะสมโดยที่ไม่ได้เป็นการบังคับหรือตีกรอบให้บุคลากรใน องค์การปฏิบัติ สมาชิกขององค์การมีความรู้สึกที่ดี และองค์การสามารถดำเนินการได้อย่าง ต่อเนื่อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ

ก่อนที่จะศึกษาประสิทธิผลขององค์การ จำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงองค์ความรู้ เกี่ยวกับองค์การและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การที่สำคัญเสียก่อน การศึกษาเกี่ยวกับองค์การถือว่าเป็นศาสตร์ที่มีพัฒนาการมาเป็นเวลาที่ไม่นานนัก ทั้งนี้เพราะว่าการเกิดองค์การนั้นเกิดขึ้น หลังจากสภาพการเปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมแบบอุตสาหกรรม ระบบการผลิตที่เปลี่ยนไป การ เกิดขึ้นของบริษัท โรงงาน ร้านค้า หรือที่เรียกกันว่ายุคสมัยของการปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งเริ่ม ประมาณทศวรรษที่ 19 ทฤษฎีองค์การสามารถแบ่งตามมโนทัศน์ของการศึกษาและการวิเคราะห์ ในสองลักษณะ คือ (1) ลักษณะมโนทัศน์เชิงระบบ (System perspective) มโนทัศน์แบบเริ่มแรก พิจารณาแนวคิดในลักษณะของ ระบบปิด (Closed system) กล่าวคือ มององค์การเป็นอิสระ ซึ่งแต่ละองค์การก็เป็นอิสระจากกันและกันไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด หลังจาก ทศวรรษที่ 60 ทฤษฎีองค์การได้หันไปให้ความสนใจในสิ่งที่เรียกกันว่า “ระบบเปิด” (Open

System) ซึ่งมีวิถีของการมองและการวิเคราะห์แตกต่างกันอย่างสุดขั้ว โดยได้ให้ความสนใจในลักษณะขององค์การนอกเหนือจากส่วนที่อยู่ภายในองค์การ กลายเป็นให้ความสนใจสิ่งแวดล้อมนอกองค์การอย่างกว้างขวาง ในลักษณะที่มองว่าสิ่งแวดล้อมภายนอกนั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การใหม่ ๆ ภายใต้โมโนทัศน์เชิงระบบ เช่นการงานการศึกษาของ วานซ์และเทสลัก (Vance ;& Tesluk.1999 : 269 – 270) และ (2) ลักษณะโมโนทัศน์ด้านเป้าหมายของโครงสร้าง (Goal Perspective) โมโนทัศน์แบบนี้ก็แยกย่อยออกเป็นสองแนวทางเช่นเดียวกัน แม้ว่าจะมองในเรื่องของเป้าหมายความต้องการของโครงสร้างองค์การที่จัดขึ้นก็ตาม แนวทางแรกก็เห็นว่าองค์การควรจะเป็นระบบ มีกรอบ มีเหตุผล (Rational) ในขณะที่อีกแนวทางหนึ่งเห็นว่าองค์การมีลักษณะที่เป็นโครงสร้างทางสังคม มีกลุ่มต่าง ๆ รวมกัน ทำงานร่วมกัน ใช้ชีวิตร่วมกัน มีความขัดแย้งกัน มีการแสวงหาอำนาจและการควบคุม การมีอิทธิพลระหว่างกลุ่มในองค์การ เกิดขึ้นอยู่เสมอ

นอกจากนี้ทฤษฎีองค์การสามารถแบ่งตามกระบวนทัศน์ จุดยืนของแนวคิดที่แต่ละช่วงสมัย ที่มีการให้เหตุผลและการตีความ การวางกรอบแนวคิดแตกต่างกันออกไป ซึ่งทำให้เราสามารถแบ่งยุคของทฤษฎีของการออกเป็นสมัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ (1) ทฤษฎีองค์การในต้นศตวรรษ เกิดขึ้นเมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 19 ทฤษฎีในสมัยนี้มององค์การเหมือนกับเครื่องยนต์ เป็นกลไกหรือเครื่องมือที่ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทฤษฎีนี้ให้ความสนใจอยู่ที่ความพยายามในการจัดการองค์การ ตำแหน่ง บทบาท หน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้การดำเนินการเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด หัวใจสำคัญของประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้ก็คือการแบ่งงานกันทำ (Division of Labour) (2) ทฤษฎีองค์การในช่วงก่อนถึงกลางศตวรรษ 19 เกิดขึ้นเมื่อประมาณ ทศวรรษที่ 30 ทฤษฎีองค์การในสมัยนี้มององค์การในลักษณะของระบบปิด แต่ไม่ได้เน้นเรื่องโครงสร้างการจัดการ แต่หันมาสนใจความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ และสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การ ทฤษฎีเหล่านี้เห็นว่าแนวคิดในสมัยเริ่มแรกนั้นไม่ได้จะเป็นไปได้ในทางปฏิบัติหรือในชีวิตการทำงานที่แท้จริง เพราะว่ามีเรื่องของความพึงพอใจของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างกัน มิติทางสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยทฤษฎีนี้มุ่งเน้นเรื่อง การติดต่อสื่อสาร การจัดลำดับขั้นและบรรทัดฐานองค์การ ของบุคลากรในองค์การ นักวิชาการที่มีแนวคิดที่จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีองค์การสมัยที่สอง แต่ยังคงมีผลงานทางวิชาการที่โด่งดังอยู่เสมอ เช่น Warren G. Bennis กับผลงานการเขียนแนวคิด องค์การอัจฉริยะ (Organizational Genius) ในปี 1997 (Bennis.1997) (3) ทฤษฎีองค์การในช่วงกลางศตวรรษที่ 19 เกิดขึ้นเมื่อประมาณศตวรรษที่ 60 – 70 ทฤษฎีองค์การในสมัยนี้มององค์การจากหลักของเหตุผล มององค์การเป็นระบบหนึ่งของสังคมที่ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตที่เกิดขึ้นและสิ่งแวดล้อมซึ่งต่างก็เกี่ยวข้องสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน (Gibson' Ivancevich and Bonnelly. 1991 : 30 – 32) โดยย้อนกลับมาให้ความสนใจปัจจัยต่าง ๆ เช่น ขนาดขององค์การ

เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม ความสมดุลและความเหมาะสมของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบดังกล่าว ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีนี้วิเคราะห์องค์การด้วยทฤษฎีเชิงระบบ โดยเห็นว่าองค์การจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ งานดังกล่าวยังคงมีชื่อเสียงมาถึงปัจจุบัน และ (4) ทฤษฎีองค์การในสมัยปัจจุบัน เริ่มขึ้นเมื่อทศวรรษที่ 80 ทฤษฎีองค์การในสมัยนี้มององค์การด้วยกรอบแนวคิดแบบระบบเปิด (Open System) กล่าวคือโครงสร้างองค์การเป็นผลมาจากการปะทะสังสรรค์ การต่อรองด้านอำนาจและการเมืองในองค์การ ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ

เบนสัน, ซาราฟฟ์และชโรเดอร์ (Benson, Saraph ;& Schroeder. 1991 : 1107 – 1123) ได้ทำการสังเคราะห์ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การ โดยอาศัยกรอบแนวคิดแบบโครงสร้างหน้าที่นิยม (Structuralism) และแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) และได้นำเสนอเป็นโมเดลสำหรับการอธิบายที่มีชื่อว่า A System – Structural Biew of Quality Management Model (SQM) ทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การในแนวคิดเชิงระบบ วางอยู่บนพื้นฐานของการวัดปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินการ (Process) และผลลัพธ์ (Outputs) ที่เชื่อมโยงกับสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกระบบ (Latham and Locke.1991 : 212 – 247) โดยในโมเดลดังกล่าวได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับบริบททางด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การด้วยรูปแบบการจัดการคุณภาพในเชิงระบบและโครงสร้าง โมเดลดังกล่าวแบ่งการอธิบายออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1)บริบทที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพขององค์การ (Organizational Quality Context) โดยอาศัยผลการดำเนินการที่ผ่านมาขององค์การ ความคาดหวังของชุมชนที่มีต่อองค์การ นโยบายของรัฐ และการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ (2) การพิจารณาเพื่อดำเนินการหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการขององค์การของผู้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการตามความคาดหวัง (Ideal Management) และการจัดการที่เป็นจริง (Actual Management) และ (3) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินการขององค์การของผู้บริการโดยอาศัยผลการพิจารณา จากการจัดการตามความคาดหวังเปรียบเทียบกับจัดการที่เป็นจริง ถ้าทั้งสองสิ่งมีความแตกต่างกันมาก ผู้บริการก็จะดำเนินการปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น ซึ่งผลของการดำเนินการที่เกิดขึ้นก็จะเป็นข้อมูล (Feedback) ต่อผู้บริการและต่อองค์การ แต่ถ้าทั้งสองประการไม่แตกต่างกันมาก นั้นแสดงว่าการดำเนินการขององค์การที่เป็นอยู่นั้นมีประสิทธิผลที่ดีพอ ซึ่งจากโมเดลที่เกิดขึ้นจากการสังเคราะห์ดังกล่าว เบนสัน และคณะได้ดำเนินการวิจัยเพื่อตรวจสอบโมเดลของเขา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลองค์การต่าง ๆ ย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ความรู้และความสามารถของผู้บริหาร ความต้องการในคุณภาพของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และความพร้อมขององค์การ เป็นตัวอธิบายการจัดการตามความคาดหวัง และการจัดการที่เป็นจริง ได้อย่างชัดเจน ผลการวิจัยสามารถยืนยันแนวคิดของโมเดลดังกล่าวได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ เช่น ทฤษฎีการจัดสรรทรัพยากรขององค์การ (Organizational Portfolio Theory) ที่นำเสนอโดยนักวิชาการชื่อ โดแนลสัน

(Donaldson.200 : 386 – 396) โดยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร ที่เขาเชื่อว่าเป็นแนวคิดที่มีผลต่อพลังขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นแนวคิดใหม่ซึ่งมององค์กรเสมือนกับแฟ้มสะสมงานการดำเนินการขององค์กร การจัดสรรทรัพยากรขององค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่กระทบต่อการดำเนินการขององค์กร ผลการดำเนินการสามารถเป็นข้อมูลย้อนกลับ (FeedsBack) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทฤษฎีนี้ใช้อธิบายผลต่างของผลลัพธ์ว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร ทฤษฎีนี้มองที่ความเหมาะสมขององค์กร การดำเนินการใด ๆ ขององค์กรเสมือนกับเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วย อย่างไรก็ตามทฤษฎีดังกล่าวก็มีพื้นฐานการพัฒนาแนวคิดมาจากแนวคิดเชิงระบบ แต่ก็ไม่ได้ติดรูปแบบตายตัว ให้นำหนักความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนองค์กรมากกว่าแนวคิดทฤษฎีเชิงระบบ นอกจากนี้ เวินสไตน์และเวินสไตน์ (Weinstein and Weinsein.1998 : 1 –9) ได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีองค์กรในโมทัศน์แบบหลังสมัยใหม่ (Postmodernism) ในงานเขียนของเขาพูดถึงทฤษฎีองค์กรในแนวคิดแบบหลังสมัยใหม่ (Is Postmodern Theory Sceptical) ซึ่งตีพิมพ์ลงในวารสาร Journal of Management History เขากล่าวว่า ทฤษฎีองค์กรในโมทัศน์แบบหลังสมัยใหม่ เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแนวคิดแบบหลังสมัยใหม่ การค้นหาคำตอบบางประการที่ทฤษฎีองค์กรแบบเดิม ไม่สามารถให้คำตอบที่ชัดเจนได้ ทฤษฎีดังกล่าวได้พูดถึงวาทกรรมเกี่ยวกับองค์กร (Discourse about Organization) โดยคำว่า วาทกรรมในแนวคิดแบบหลังสมัยใหม่มักกล่าวว่า หมายถึง ระบบหรือกระบวนการในการสร้าง / ผลิต (Constitute) รูปลักษณ์ (Identity) และความหมาย (Significance) ให้กับสรรพสิ่งต่าง ๆ ในสังคมที่ห่อหุ้มเราอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความจริง อำนาจหรือตัวตนของเราเอง (ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร.2542 ช 3 –4) วาทกรรมยังทำหน้าที่ตรึงสิ่งที่สร้างขึ้นมาให้ดำรงอยู่เป็นที่ยอมรับของสังคมในวงกว้าง ขณะเดียวกันวาทกรรมยังทำหน้าที่เก็บกด / ปิดกั้นมิให้เอกลักษณ์และความหมายบางอย่างเกิดขึ้น (Subjugate) หรือไม่ก็ทำให้เอกลักษณ์และความหมายบางอย่างที่ดำรงอยู่แล้วในสังคม เลื่อนหายไปได้พร้อม ๆ กันด้วย (displace) ดังนั้นการมององค์กรในลักษณะเชิงวาทกรรมองค์กร นั้นหมายถึงองค์กรเกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างเอกลักษณ์และความหมายบางอย่างให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่ องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการอยู่นั้นมีเป้าหมายเพียงเพื่อตอบย้ำสถานะ เอกลักษณ์และความหมายของบางอย่างให้ฝังลึกในสังคมมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามแนวคิดดังกล่าวยังขาดมิติของการประเมินองค์กรที่ชัดเจน เนื้อหาของทฤษฎียังอยู่ในระหว่างการนิยามและการตีความ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรในแบบแนวคิดสมัยใหม่ (Modernism) ซึ่งมีการศึกษาวิเคราะห์องค์กรในลักษณะของการสร้างรูปแบบและโมเดลเพื่อการประเมินองค์กรที่หลากหลายมาใช้เป็นแนวคิดหลักในการศึกษา

ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กร มีประวัติความเป็นมาและผ่านการพัฒนามาช่วงระยะที่ไม่นานนัก แต่อย่างไรก็ตามก็มีความแตกต่างทางแนวคิดค่อนข้างมาก แม้กระทั่งทฤษฎีองค์กร

สมัยใหม่ ยังถูกแบ่งออกเป็น 3 ช่วงสมัยด้วยกันคือ กลุ่มทฤษฎีดั้งเดิมที่ถือว่าเป็นแม่แบบของการพัฒนาแนวคิด (Classical Thoery) กลุ่มทฤษฎีที่พัฒนามาจากแผนแบบทฤษฎีดั้งเดิมแต่ถือว่าแนวคิดใหม่กว่า (Neo Classical Theory) และ กลุ่มทฤษฎีร่วมสมัย (Contemporary Theory) เป็นกลุ่มที่พัฒนาแนวคิดมาอย่างต่อเนื่องเข้ากับยุคสมัยของการศึกษาเกี่ยวกับองค์การ (Docherty, Surles ;& Donnvan.2001 : 33 – 42) แต่อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพขององค์การถือเป็นผลสรุปสุดท้ายที่ทุกแนวคิด ทุกองค์การต่างก็ต้องการให้เกิดขึ้น หรือไม่ก็ต้องการทราบว่า องค์การของตนมีประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับใด ซึ่งประสิทธิผลขององค์การจะสะท้อนออกมาในรูปของความสามารถในผลิตหรือการให้บริการ (Productivity / Service) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ความพึงพอใจ (Satisfaction) การปรับตัว (Adaptiveness) และการพัฒนา (Development) สิ่งเหล่านี้สามารถใช้เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี (Gibson ;and Others. 1982) การศึกษาในเรื่องประสิทธิผลขององค์การ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตกว้างขวาง แต่ก็ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยชี้วัดว่า การดำเนินงานขององค์การ การบริการงาน และการบรรลุสู่เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

ในขณะที่องค์การถือเป็นหน่วยทางสังคม (Social Unit) อย่างหนึ่งที่มีการประสานเข้ากันของสมาชิกในองค์การ ซึ่งองค์การจะมีขอบเขตที่แบ่งแยกชัดเจนเป็นเอกเทศได้ ในขณะที่เดียวกัน องค์การก็จะมีหน้าที่หรือกิจกรรมอย่าใดอย่างหนึ่งที่เป็นงานที่กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย (Goal) ร่วมกัน (ธงชัย สันติวงษ์.2541 ซ 1) แนวคิดในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การจะมีอยู่ 4 แนวคิดใหญ่ ๆ คือ (1) แนวคิดที่เน้นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (2) แนวคิดที่เน้นชนิดของระบบงาน (3) แนวคิดที่เน้นกลยุทธ์ของกลุ่มผลประโยชน์ และ (4) แนวคิดที่เน้นคุณค่าการแข่งขันกัน (Whetten and Cameron.1981) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นการศึกษาตามแนวคิดการบรรลุตามเป้าหมาย เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การที่มีความเกี่ยวข้องกับการประเมิน โดยศึกษาเพื่อประเมินผลว่า องค์การมีประสิทธิผลมากหรือน้อยเพียงใด

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ มักจะเกี่ยวข้องกับการว่า โมเดล เนื่องจากประสิทธิผลขององค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการประเมินองค์การในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งการที่จะประเมินองค์การโดยอาศัยองค์ความรู้ในทางทฤษฎีมาสู่แนวการปฏิบัติ มักจะนำเอาแนวคิดมาวิเคราะห์และพัฒนาเป็นรูปแบบที่เรียกว่า โมเดล, รูปแบบหรือแบบจำลอง (Model) คำว่า โมเดลนั้น ตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Merriam-Wedster. 2001) ได้ให้ความหมายอยู่หลายนัย เช่นการกำหนดแบบแผนสำหรับการสร้างแนวคิด การจำลอง การออกแบบโครงสร้างแบบแผนตัวอย่างสำหรับการเลียนแบบหรือเอาอย่าง แบบแผนทางความคิด ระบบการอ้างอิงข้อมูลและรูปแบบเพื่อการแสดงความเห็น ซึ่งค่อนข้างตรงกับนักวิชาการหลายท่าน เช่นรอบบินส์ (Robbin. 1997) ที่บอกว่าโมเดลหมายถึง รูปแบบทางความคิดที่ช่วยให้มองเห็นภาพของสิ่งที่ต้องการทำความเข้าใจให้มีลักษณะเข้าใจกลไกความเป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยจะต้องมี

องค์ประกอบสามประการ คือ วัตถุประสงค์ ตัวแปรและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ส่วนเฟลกเนอร์ยังได้รวมความถึง การอธิบายแนวคิด ทฤษฎี รวมไปถึงมโนทัศน์ที่อยู่ในรูปแบบง่าย ๆ (Paradigm) ด้วย (Flexner, 2001 : 518 – 519) จากความหมายต่างๆ เกี่ยวกับโมเดลเราสามารถสรุปได้ว่า โมเดล หมายถึง รูปแบบที่มีจุดหมายที่จะอธิบายแนวคิด ทฤษฎีกรอบทางความคิด กรอบแนวคิด ให้อยู่ในลักษณะที่บุคคลทั่วไปสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย สั้น ๆ แต่ครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ทางแนวคิดที่กำหนดไว้ครบถ้วน โดยสามารถนำมาตรวจสอบโดยวิธีการทางการศึกษาได้ โมเดลจะประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ตัวแปรและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยทั่ว ๆ ไปมักจะมีการสร้างโมเดลการประเมินขึ้น ซึ่งในแต่ละโมเดลก็จะอ้างอิงอยู่บนความคิด ความเชื่อถือที่มีพื้นฐานทางทฤษฎีที่นำมานิยามและตีความหมายในเชิงอ้างอิงก่อน การพิจารณาโมเดลสำหรับการประเมิน (การวัด) ประสิทธิผลขององค์การ มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอไว้อย่างน่าสนใจ เช่น คาเมอร์อน (Cameron. 1984 : 272 – 276) ที่พูดถึงการแบ่งแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลขององค์การที่มีความแตกต่างกันไป ในกลุ่มของนักวิชาการที่ศึกษาประสิทธิผลขององค์การในระยะแรก ๆ ได้พยายามจัดแบ่งกลุ่มของการศึกษาประสิทธิผลของเป็น 5 รูปแบบใหญ่ ๆ (โมเดล) คือรูปแบบแรกคือรูปแบบที่เน้นการบรรลุเป้าหมาย (Goal Model) รูปแบบที่สองคือรูปแบบที่เน้นระบบทรัพยากร (System Resource Model) รูปแบบที่สามคือ รูปแบบที่เน้นกระบวนการภายใน (Internal Process Model) รูปแบบที่สี่ คือ รูปแบบเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มบุคคล (Strategic Constituencies Model) และรูปแบบที่ห้า คือ รูปแบบที่เน้นการบูรณาการ (Integration Model)

สำหรับนักวิชาการที่ศึกษาประสิทธิผลขององค์การในยุคใหม่ ๆ เช่น ทริโบเดอซ์และฟาวิลลา (Tribodeaux and Favilla. 1996 : 1 – 2) ได้รวบรวมโมเดลสำหรับการศึกษาประสิทธิผลขององค์การ ไว้ 5 โมเดล เช่นเดียวกันแต่มีความแตกต่างในรายละเอียดของการศึกษาในบางประเด็น โดยมีรายละเอียดของแต่ละโมเดลคร่าว ๆ ดังนี้คือ

1. โมเดลที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมาย (Goal Model) เป็นโมเดลที่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ โมเดลนี้เป็นการประเมินประสิทธิผลขององค์การในยุคแรก ๆ ของการศึกษา คือประมาณในช่วงทศวรรษที่ 30 แต่ก็ยังคงนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายจวบจนปัจจุบัน โมเดลนี้เน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์การ มองความสำคัญของเป้าหมายมากกว่าวิธีการ ดังนั้นในโมเดลนี้การกำหนดเป้าหมายจะมีความสำคัญมาก ซึ่งการกำหนดเป้าหมายผู้บริหารจะต้องมีการคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การจะต้องกำหนดเป้าหมายไว้หลายประการ และให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละเป้าหมาย เป้าหมายที่กำหนดขึ้นก็เป็นแนวทางในการดำเนินการขององค์การ การประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้จะประเมินเป้าหมายในเชิงปฏิบัติมากกว่าเป้าหมายที่เป็นทางการซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมและวัดได้ยาก โมเดลนี้จึงเหมาะสำหรับองค์การที่มีเป้าหมายการดำเนินการที่ชัดเจน

2. โมเดลที่ให้ความสำคัญกับระเบียบ (Legitimacy Model) เป็นโมเดลที่ให้ความสำคัญกับเนื้อหาการวัดส่วนประกอบของงานและการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงานขององค์กร

3. โมเดลที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process Model) โมเดลนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ระยะกิจกรรมการดำเนินการ ระยะการกำหนดกิจกรรม ระยะหาความจำเป็นที่ต้องประเมิน ระยะการสำรวจเป้าหมาย ระยะการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน ระยะการออกแบบประเมินผล และระยะการใช้เครื่องมือประเมินและการวิเคราะห์ข้อมูล

4. โมเดลที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มบุคคล (Constituency Model) โมเดลนี้ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากการประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินองค์กร ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินมาก โมเดลนี้จัดอยู่ในกลุ่มโมเดลแบบเชิงกลยุทธ์ – กลุ่มบุคคล

5. โมเดลที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรเชิงระบบ (System Resource Model) หรือกลุ่มโมเดลที่เน้นระบบทรัพยากรตามการแบ่งของ คาเมรอน โมเดลนี้เป็นรูปแบบที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในยุคที่สองของการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร คือ ในช่วง ค.ศ.1950 และถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับองค์การอย่างแพร่หลายในระหว่าง ค.ศ. ที่ 1960 – 1970 พื้นฐานของแนวคิดนี้อยู่บนทฤษฎีแบบระบบเปิด (Open Theory) กล่าวคือ องค์การถือเป็นระบบเปิดซึ่งต้องมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงทรัพยากร เพื่อให้ได้ผลผลิต โดยที่องค์กรต้องรักษาความสมดุลและความมั่นคงขององค์กร ในโมเดลนี้มุ่งเน้นที่เกณฑ์ใด ๆ ที่ช่วยให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก องค์การ มองความสำคัญของตัวทรัพยากรและความสามารถขององค์กรที่จะนำมาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อองค์กร การศึกษาในโมเดลนี้จะเน้นและให้ความสำคัญกับวิธีการที่จำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ และพิจารณาในระยะยาว

ในการทบทวนเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้อง พบว่า ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร นักวิชาการได้นำเสนอโมเดลต่าง ๆ ไว้เป็นจำนวนมาก อันเนื่องมาจากความแตกต่างในแนวคิดทฤษฎีที่มีอยู่มากมาย (Gbadamosi. 1999 : 123 – 148) ในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีแนวคิดและโมเดลการอธิบายที่มีรูปแบบเฉพาะ (Barrie ;& Pace. 1998 : 39 – 54) หรือตัวอย่างการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาลก็มีรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นที่โมเดลประเมินหลัก การบรรลุในเรื่องเป้าหมายองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ความเป็นระบบเปิด กระบวนการภายใน วัฒนธรรมและวัฏจักรของการประเมินประสิทธิผลขององค์กร (Baker ;and Others. 1997 : 246 – 255) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะนำเสนอโมเดลประสิทธิผลขององค์กร ในกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบองค์กรที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งพบว่ามีแนวคิดทางทฤษฎี

และโมเดลการอธิบายประสิทธิผลขององค์การที่น่าสนใจอยู่หลายโมเดลดังที่จะกล่าวถึงในลำดับต่อไป ทั้งโมเดลที่ถือว่าเป็นโมเดลสากล (Universalistic Models) ซึ่งใช้ได้กับการประเมินองค์การในทุก ๆ ลักษณะ กับโมเดลที่มีรูปแบบเฉพาะ (Contingent Models) ที่ใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลขององค์การในองค์การบางประเภทที่มีลักษณะเฉพาะ

ตามแนวคิดการประเมินองค์การสมัยใหม่อาจจะมีการแยกรูปแบบสำหรับการประเมินที่ชัดเจนมากขึ้น ตามการจัดแบ่งรูปแบบขององค์การ ซึ่งทำให้ลักษณะของการประเมินประสิทธิผลขององค์การมีความแยกย่อยและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น การพิจารณาโมเดลสำหรับการประเมินประสิทธิผลขององค์การ ระหว่างองค์การที่แสวงหาผลกำไรและองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร ของ โรแอส (Rojas. 2000 : 97 – 104) ซึ่งเขาได้นำเสนอโมเดลสำหรับการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยแบ่งเป็น 4 รูปแบบ คือ

โมเดล 1 มาจากผลการศึกษาวิจัยผลการปฏิบัติงานขององค์การเล็ก ๆ ที่ยังไม่ได้ดำเนินงานแบบรูปแบบขององค์การมาตรฐาน (Indian Organization) และเป้าหมายโครงสร้างขององค์การที่พัฒนาให้ดีขึ้นในการรับรู้ประสิทธิผลขององค์การในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งมาจากการศึกษาของ ภควะและซิงห์อ้างอิงในโรแอส (Rojas. 2000 : 98 ; citing Bhargava and Singha. 1992) โดยในการศึกษาดังกล่าว เป็นการประเมินโดยแบ่งคะแนนออกเป็น 7 ระดับ วัดใน 4 องค์ประกอบสำหรับการทำนายประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งได้แก่ ผลผลิต (Product) ซึ่งหมายถึงผลผลิตขององค์การ (Flow of output) ความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์การ ความรู้สึกมั่นคงแน่นอนขององค์การ ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ระดับของอำนาจและความสามารถของผู้นำองค์การ และความขัดแย้งระหว่างบุคลากร (Interpersonal Conflict) ซึ่งหมายถึงระดับของการรับรู้เกี่ยวกับความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร (Supervisor) และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) โดยในโมเดลนี้นำไปใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์การทั้งในองค์การที่แสวงหาผลกำไรและองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร

โมเดล 2 โรแอส (Rojas. 2000 : 98) กล่าวว่าโมเดลนี้จะเป็นการผสมผสานแนวคิดของ ทฤษฎีระบบ (System Theory) ทฤษฎีองค์การ (Organizational Theory) และทฤษฎีการให้คำปรึกษา (Consultation Theory) โมเดลนี้ประกอบด้วยการประเมินกระบวนการขององค์การ 11 ประการ ที่สนับสนุนทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งเป็นโมเดลที่เหมาะสมสำหรับการประเมินองค์การที่แสวงหาผลกำไร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าโมเดลนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การ (Ridley ;& Mendoza. 1993 : 168 – 178) ซึ่งแรกเริ่มพัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือสำหรับที่ปรึกษาทางการบริหารขององค์การ (Management Consultants)

โมเดล 3 โรแอส (Rojas. 2000 : 98 -99) นำมาจากแนวคิดของแจ็คสัน (Jackson. 1999) โดยโมเดลนี้มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ร่วมกันของประสิทธิผลที่ถูกเลือกมาก่อนการประเมิน แจ็คสันได้พัฒนาโมเดลนี้โดยการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างชุมชนในองค์การ (Community) และบุคลากรระดับปฏิบัติงานขององค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร โดยใช้การสำรวจจากเครื่องมือวัดที่วัด

การรับรู้ของบุคลากรในองค์การจาก 6 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการบริหารของ ผู้บริหารองค์การ โครงสร้างขององค์การ ผลกระทบจากนโยบาย (Political Impact) ความมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารองค์การ (Board of Directors Involvement) ความเอาใจใส่ของ อาสาสมัครขององค์การและการสื่อสารภายในองค์การ โมเดลนี้ใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผล ขององค์การในองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร

โมเดล 4 ใช้สำหรับองค์การที่แสวงหาผลกำไรและองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไรพัฒนามา จากกรอบการพัฒนาศักยภาพองค์การ (Competing Value Framework) เป็นพื้นฐานของการ พยายามกำหนดรูปแบบ ขอบเขตของเกณฑ์สำหรับประเมินองค์การที่มีประสิทธิผล (Rojas. 2000 : 100 – 101 ; citing Quinn and Rohrbaugh. 1983) โมเดลนี้ใช้ค่าคะแนนการประเมินจากหลาย มิติ (Multidimensional) ในแต่ละมิติสามารถแยกเป็นโมเดลย่อยสำหรับการประเมินในแต่ละโมเดล ดังนี้ คือ (1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Human Relation) หรือในโมเดลย่อยที่เรียกว่า “Human Relation Model” โดยการพิจารณาจาก การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ บุคลากรในองค์การ (2) ระบบที่เป็นระบบเปิด (Open System) หรือในโมเดลย่อยที่เรียกว่า “Open System Model” เป็นการพิจารณาจากนวัตกรรมใหม่ ๆ (Innovation) และการปรับตัวต่อ การเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์การ (3) เป้าหมายที่มีเหตุผล (Rational Goal) หรือในโมเดลย่อยที่ เรียกว่า “Rational Goal Model” พิจารณาจากผลกำไรและผลผลิตที่ตรงกับเป้าประสงค์ของ องค์การ และ (4) กระบวนการภายใน (Internal Process) หรือในโมเดลย่อยที่เรียกว่า “Internal Process Model” พิจารณาจากกระบวนการภายในองค์การ เช่น การวิเคราะห์เอกสาร และการ วิเคราะห์การบริหารงานข้อมูลข่าวสาร โดยดูจากความสม่ำเสมอของความสำเร็จ การควบคุมและ ความต่อเนื่องของความสำเร็จตามเป้าหมาย ในโมเดลนี้ใช้กระบวนการภายในประเมินองค์การ โดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานของการเน้นบทบาทของบุคลากรในองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ องค์การในระยะยาว ให้ความสำคัญกับบุคคล เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติต่อ งาน พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ความ ผูกพันต่อองค์การ การทำงานเป็นทีม และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizen Behavior) โมเดลนี้จึงมักจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรบุคคลกับ ประสิทธิภาพขององค์การ

ในโมเดลนี้ถูกทดสอบความเที่ยงตรงจากงานการศึกษาของ ควินน์และสเปรตเซอร์ (Quinn ;& Spreitzer. 1991 : 115 – 142) ซึ่งศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 796 คน จาก 86 องค์การและ การวิเคราะห์โดยใช้แนวคิดความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (Structural Equation Modeling : SEM) ซึ่งเก็บตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่างขนาด 300 คน ที่เป็นระดับผู้จัดการ (Manager) และ ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ (Supervisor) ในงานการศึกษาของ คอลเลท, บลูดอร์นและยิลเลสปี้ (Kallaith, Bluedorn ;& Gillespie. 1999 : 143 – 159) โมเดลที่ 4 นี้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางใน งานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่น งานการศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์และวัฒนธรรม

องค์การ ของ บลูดอร์นและลันด์เกรน (Bluedorn ;& Lundgren. 1993 : 137 – 179) งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารระบบข้อมูลข่าวสารของ แม็คกรอว์ (McGraw. 1993 : 51 – 74) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การของ โรเจอร์สและฮิลเดอร์แบรนต์ (Rogers ;& Hilderbrandt. 1993 : 121 – 143) แต่อย่างไรก็ตามระหว่างองค์การที่แสวงหาผลกำไรและองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไรก็ยังมีบริบททางองค์การที่คล้ายคลึงกันอยู่หลายส่วน การนำเอาสิ่งที่เรียนรู้จากองค์การอีกแบบหนึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การอีกลักษณะหนึ่งได้ (Edward. 1997 : 235 – 250) ดังนั้นการพิจารณาโมเดลสำหรับการศึกษาคงจะพิจารณาจากหลาย ๆ แนวคิดหลายโมเดลเพื่อนำเอาส่วนที่ดีที่สุดมาใช้ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การอย่างเหมาะสมต่อไป

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายคนที่ยพยายามนำเสนอแนวคิดในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การ เช่น โมเดลกลุ่มอิทธิพล – เชิงกลยุทธ์ (Strategic – Constituencies Model) โมเดลนี้ให้ความสำคัญกับการพึ่งพาภายในระบบ คล้าย ๆ กับโมเดลที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรเชิงระบบ แต่มีจุดเด่นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในโมเดลนี้จะพิจารณาสภาพแวดล้อมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือความอยู่รอดขององค์การ ให้ความสำคัญกับกลุ่มที่มีอำนาจหรือกลุ่มอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ นอกจากนี้ยังมีผู้นำเสนอ โมเดลแบบบูรณาการ (Integration Model) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อประมาณทศวรรษที่ 80 เมื่อนักวิชาการหลายคนได้นำเสนอถึงแนวคิดพื้นฐานที่ว่า ประสิทธิภาพขององค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ แต่จะผสมผสานกันระหว่างองค์การและบุคลากรในองค์การ รอบบิน (Robbin. 1990) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การควรจะต้องมีความครอบคลุมในทุกมิติ เนื่องจากองค์การถือเป็นระบบเปิด ฮอยและมิสเกล (Hoy ;& Miskel. 1991) อธิบายว่าในโมเดลนี้ การประเมินประสิทธิผลขององค์การจะพิจารณาของตัวแปร เวลาและกลุ่มคน โดยในเรื่องของตัวแปรจะต้องใช้ตัวแปรหลายตัวในการประเมิน การกำหนดดัชนีชี้วัด (Indicator) จะต้องมีการครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานในองค์การ โดยเฉพาะในตัวแปรพื้นฐาน 4 ประการ คือ การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการและการรักษาสถานะภายในองค์การ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาในเรื่องของเวลา การประเมินจะต้องมีกลุ่มตัวแปรที่ใช้ในการประเมินระยะสั้น (Short Term) เช่น ประสิทธิภาพ ผลผลิต ความพึงพอใจ หรือการประเมินระยะกลาง (Intermediate Term) เช่น การพัฒนา การปรับตัว การประเมินระยะยาว (Long Term) เช่น การอยู่รอดขององค์การ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาในเรื่องของกลุ่มคน เช่น ค่านิยม ความต้องการของบุคคลในองค์การ มีงานการศึกษาประสิทธิผลขององค์การในยุคทศวรรษที่ 80 จำนวนมากที่ประเมินโดยใช้แนวคิดลักษณะนี้ ปัจจุบันการประเมินในลักษณะนี้เรายังคงพบในงานการศึกษาใหม่ ๆ แม้ว่าอาจจะไม่ใช่งานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การโดยตรง เช่น งานการศึกษา

เกี่ยวกับความผูกพันในองค์การที่มีลักษณะของการประเมินในหลาย ๆ มิติของโกลฟินและเกลลาทลี (Goffing ;& Gellatly. 2001 : 437 – 451)

รางวัลคุณภาพแห่งรัฐมิสซูรี (The Missouri Quality Award : MQA) (Howze. 2000 : 261 – 162) ได้นำเสนอโมเดลสำหรับเสริมสร้างคุณภาพขององค์การที่สามารถใช้ได้้องค์การแสวงหาผลกำไรและองค์การที่ไม่แสวงหาผลกำไร โดยกล่าวว่า คุณภาพของการดำเนินงานขององค์การประกอบไปด้วยหลัก 7 ประการที่สำคัญ คือ (1) ผู้บริหารองค์การทั้งระดับสูงและระดับกลาง จะต้องเข้าใจผู้บริหารระดับที่ต่ำกว่าลงมา และผู้ได้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ปฏิบัติงานขององค์การ (2) กลยุทธ์การวางแผนจะต้องมีความทันต่อเหตุการณ์ (3) บุคลากรในองค์การจะต้องเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ (4) มีการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนปฏิบัติและการจัดการงานต่าง ๆ (5) หัวหน้างานและทีมผู้ช่วย (Staff) ต้องให้ความสนใจพัฒนางานเพื่อไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ต่าง ๆ (6) การศึกษาและการสนับสนุนด้านการศึกษา (7) การปฏิบัติขององค์การจะต้องพิจารณาจากผลงานของผู้ปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการ เลิฟแมน (Loveman. 1998 : 18 – 31) ได้ให้ความสนใจประเด็นที่เป็นเรื่องของปัจจัยอิสระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบภายในที่สนับสนุนคุณภาพของการบริการต่อบุคลากรนอกองค์การ

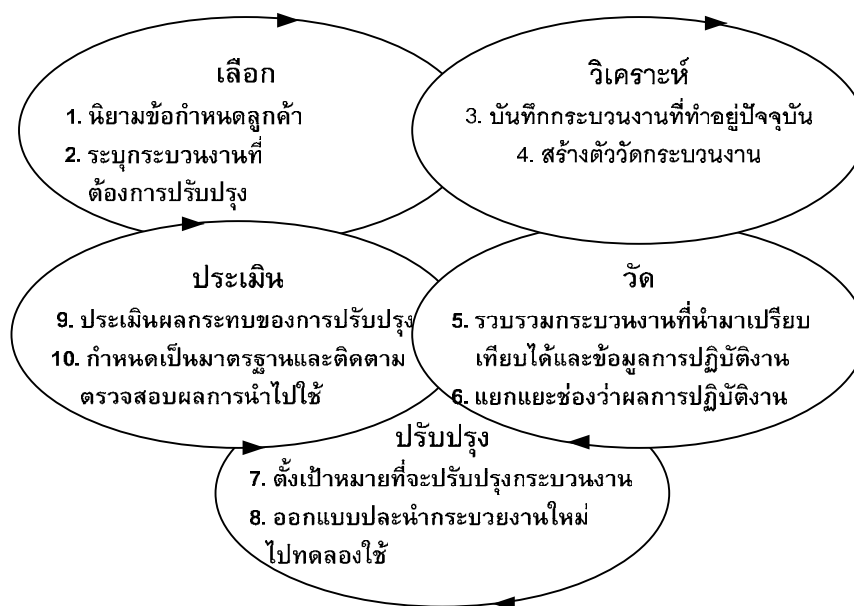
แนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

1. การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

1.1 การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง หรือ CPI สามารถทำให้องค์การเอกชนหลายแห่ง สามารถรักษามาตรฐานและยกระดับคุณภาพการบริการให้สูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถครองใจลูกค้าได้ตลอดไปสิ่งสำคัญที่้องค์การเหล่านี้ประสบความสำเร็จก็คือ การนำเอา CPI ไปใช้อย่างต่อเนื่อง จนการปรับปรุงกลายเป็นส่วนหนึ่งที่ฝังอยู่ในวิถีการทำงานของพนักงานกลายเป็นปทัสถานที่ทุกคนยึดถือ เป็นวัฒนธรรมที่เป็นกรอบดำเนินชีวิตของพนักงาน ในองค์การภาครัฐหากต้องการประสบความสำเร็จก็จำเป็นต้องดำเนินการเช่นเดียวกัน

การที่จะทำให้การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง หรือ CPI กลายเป็นวิถีของหน่วยงานนั้น จำเป็นที่จะต้องนำเอา CPI ไปใช้อย่างเป็นระบบตามขั้นตอนที่กำหนดขึ้น เมื่อใช้บ่อยครั้งขึ้นจนเกิดความเคยชิน CPI จะค่อย ๆ ถูกดูดซับเข้าไปในวิถีการทำงาน จนสุดท้ายกลายเป็นวิถีของหน่วยงาน

1.2 การนำเอา CPI ไปใช้อย่างเป็นระบบและให้ได้ผลนั้น จะต้องทำตามขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอนคือ เลือกร วิเคราะห์ วัด ปรับปรุง และประเมิน ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนยังแยกย่อยไปอีกดังแสดงในภาพประกอบที่ 13



ภาพประกอบ 13 แสดงขั้นตอน 5 ขั้นตอนของโมเดล CPI

ที่มา : มาร์ตินและเกิทท์เนอร์ Martin ;& Kattner. (1996) : 8

1.3 ขั้นตอน 5 ขั้นตอนในโมเดล CPI นี้ เปรียบเสมือนเฟือง 5 ตัวที่จะหมุนวนสอดประสานสัมพันธ์กันไปตลอดเวลา เมื่อนำไปปฏิบัติจริง อาจพบบางขั้นตอนซ้ำกัน บางขั้นตอนอาจใช้เวลามากกว่าขั้นตอนอื่น บางครั้งต้องกลับมาที่ขั้นตอนหน้าอีกครั้งหนึ่ง สิ่งเหล่านี้เป็นปรากฏการณ์ปกติ เมื่อเริ่มนำโมเดล CPI ไปใช้ ควรจะค่อย ๆ เริ่มลงมือที่ละขั้นตอนต่อเนื่องกันไป เมื่อใช้ไปได้ระยะหนึ่ง ขั้นตอนเหล่านี้จะผสมผสานเป็นหนึ่งเดียว และกลายเป็นวิธีการทำงานในที่สุด

2. การวิเคราะห์กระบวนการ

2.1 โมเดล CPI เริ่มต้นจากการเลือกกระบวนการที่จะทำการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้นจากนั้น จึงเป็นการวิเคราะห์กระบวนการที่ได้รับการคัดเลือก เมื่อทราบชัดเจนแล้วว่า กระบวนการที่ควรปรับปรุงคือกระบวนการใด ก่อนลงมือปรับปรุงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกระบวนการที่เป็นอยู่เสียก่อน แล้วจึงกำหนดตัววัดกระบวนการนั้น ดังนั้น ในการวิเคราะห์กระบวนการจะประกอบด้วย 2 ขั้นตอนคือ

1. บันทึกกระบวนการที่ทำอยู่ปัจจุบัน
2. สร้างตัวชี้วัดกระบวนการ

2.2 การบันทึกกระบวนการงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจในสิ่งที่ทำอยู่ว่าประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญกี่ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนดำเนินงานอย่างไร และแต่ละขั้นตอนเชื่อมโยงเข้าหากันอย่างไรโดยทั่วไปวิธีการง่าย ๆ ในการบันทึกกระบวนการงานก็คือ

1. เขียนขั้นตอนสำคัญในกระบวนการงาน
2. ศึกษความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ ในข้อ 1

2.3 การเขียนขั้นตอนสำคัญในกระบวนการงานว่า ประกอบด้วยอะไรบ้างสามารถทำได้โดยปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษานำเข้า และผลลัพธ์ของกระบวนการงานให้ชัดเจน
2. เขียนขั้นตอนงานสำคัญที่เกิดขึ้น ระหว่างนำนำเข้าและผลลัพธ์
3. เขียนขั้นตอนย่อยของแต่ละขั้นตอน (ถ้ามี) และระบุการตัดสินใจที่เชื่อมขั้นตอนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3. การวัดผล

3.1 เมื่อวิเคราะห์กระบวนการงานต่าง ๆ เรียบร้อยแล้วว่า ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานที่สำคัญอะไรบ้าง งานเริ่มต้นที่จุดใด ส่งต่อไปที่จุดใด แยกไปที่จุดใด ไปสมทบกัน จนกระทั่งได้ผลลัพธ์ถึงมือลูกค้า ขั้นตอนต่อไปในโมเดล CPI ก็คือ การวัดผล

การวัดผลเป็นขั้นตอนที่ช่วยให้ทราบว่า ณ สภาพปัจจุบันผลลัพธ์ในรูปของบริการที่ให้กับลูกค้าขึ้นอยู่กับ ณ จุดใด ระดับใด ทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพและอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ตระหนักว่าจากจุดเริ่มต้น ณ ปัจจุบัน เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการงานต่อไปอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา ความพยายามในการดำเนินนั้นมีความคืบหน้าไปในแต่ละช่วงเวลาแค่ไหน เพียงใด ความต้องการและความคาดหวังอันรวมกันเป็นข้อกำหนดของลูกค้าได้รับการตอบสนองเพิ่มขึ้นเพียงใด การวัดผลก็เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น ๆ ในโมเดล CPI คือต้องทำอย่างต่อเนื่อง หมุนวนเป็นวัฏจักรของการปรับปรุงต่อไป

3.2 โดยทั่วไป การวัดผลเกี่ยวข้องกับขั้นตอนสำคัญ 2 ขั้นตอน คือ

1. การรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน
2. แยกแยะช่องว่างในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

การรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน

ผลการปฏิบัติงานพื้นฐาน (baseline performance data) ควรเน้นเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดสำคัญของความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตัวชี้วัดสำคัญคือ เวลา (ความเร็ว) และความถูกต้อง การรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานพื้นฐานควรจะเน้นที่ตัวชี้วัดเรื่องเวลาและความถูกต้องสองตัวนี้

ปกติการรวบรวมข้อมูลผลการปฏิบัติงานนี้ ควรทำในลักษณะที่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงในขณะที่ปฏิบัติงานไม่ใช่การคาดเดาเอาเองว่าผลการปฏิบัติที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ดังนั้น วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้จึงได้แก่การสังเกต การสอบถาม และการจับเวลา

ในการเก็บข้อมูลจริงมักต้องออกแบบเครื่องมือที่ช่วยให้สะดวกต่อการบันทึกผลการสังเกต สอบถามหรือแบบลักษณะอื่นก็แล้วแต่ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการรวบรวม

เมื่อทราบข้อมูลผลการปฏิบัติงานพื้นฐานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการพยายามแยกแยะให้ทราบว่า ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างผลการปฏิบัติงานจริง กับข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไขนั้นเป็นปัญหาประเภทใด

- ขั้นตอนการติดต่อไม่ชัดเจน
(ขั้นตอนไม่ตรงกับที่ระบุในเอกสาร ฯลฯ)
- การประชาสัมพันธ์ให้ทราบขั้นตอนยังไม่ทั่วถึงพอ
(ไม่ติดประกาศ, ต้องสอบถามจึงทราบ, ไปถึงหน่วยงานแล้วจึงทราบ ฯลฯ)
- บางขั้นตอนใช้เวลานานเกินควร
(งานกระจุกที่บางโต๊ะ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ฯลฯ)
- ผู้บริหารติดภารกิจ
(ติดประชุม ติดรับแขก ฯลฯ)
- ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ
(ตอบคำถามไม่ได้ คอยถามเพื่อนร่วมงาน ลนลาน ฯลฯ)
- การสื่อข้อความขาดประสิทธิภาพ
(พูดจาข่มขู่ ไม่ตอบคำถาม ฯลฯ)
- บทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติไม่ชัดเจน
(เกี่ยงงาน ทำงานซ้ำซ้อน ฯลฯ)

เมื่อสามารถแยกแยะประเภทของปัญหาเป็นกลุ่มก้อนได้แล้ว วิธีหนึ่ง ที่ช่วยทำให้ง่ายต่อการวิเคราะห์แจกแจงว่า ปัญหาแต่ละกลุ่มนั้นมักเกิดขึ้นในขั้นตอนใด ก็คือ การสร้างตารางเมตริกซ์ (matrix) ดังแสดงในภาพ

ขั้นตอนงาน	กลุ่มปัญหา				รวม
	A	B	C	D	
1.		X			1
2.	X	X	X		3
3.	X				1
4.	X				1
5.			X	X	2
รวม	3	2	2	1	

สัญลักษณ์ X ในแต่ละช่อง แสดงว่าขั้นตอนนั้น ๆ ประสบปัญหาในกลุ่มนั้น ๆ และคะแนนรวมในแนวนั่ง ทำให้ทราบถึงความถี่ของปัญหาในแต่ละกลุ่มปัญหาว่า เกิดขึ้นในกี่ขั้นตอนงาน ส่วนคะแนนรวมแนวนอนแสดง ถึงจำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนงาน

จากตัวอย่างในภาพ แสดงว่าขั้นตอนที่ประสบปัญหามากคือ ขั้นตอนที่ 2 และประเภทของปัญหาที่พบบ่อยคือ ปัญหาในกลุ่ม A จากข้อมูลนี้จะช่วยให้การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ปัญหามีทิศทางที่ชัดเจนขึ้น

4. การปรับปรุงงาน

4.1 โมเดล CPI เริ่มจากการเลือกกระบวนการงานเพื่อทำการปรับปรุงจากนั้นจึงวิเคราะห์กระบวนการงานที่คัดเลือกไว้ แล้ววัดผลการปฏิบัติงานในกระบวนการงานดังกล่าว ซึ่งจะทำให้ทราบถึงช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่าง ๆ

เมื่อทราบแล้วว่าปัญหาที่พบบ่อยคือ ปัญหาประเภทใด และขั้นตอนของงานประสบปัญหามากกว่าขั้นตอนอื่น ๆ สิ่งที่ต้องดำเนินงานต่อไปคือ การพยายามนำข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้ ตั้งแต่เริ่มต้น นำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการปรับปรุงงาน ประกอบด้วย

1. ตั้งเป้าในการปรับปรุงให้ชัดเจน
2. ออกแบบพัฒนาวิธีการปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ก่อน

4.2 การกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงให้ชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอหรือ CPI ทั้งนี้เนื่องจาก CPI เน้นการก่อให้เกิดการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นตลอดเวลา การตั้งเป้าเอาไว้ให้ชัดเจนจะทำให้ทราบถึงปลายทางที่ต้องการก้าวเดินไปให้ถึง เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วก็ต้องตั้งเป้าต่อไปตลอดเวลาที่ละขั้นเช่นนี้เรื่อยไป ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงพัฒนาเป็นระลอกไล่กันจนกลายเป็นกระแสคลื่น การตั้งเป้าหมายนี้มีประโยชน์หลายข้อดังนี้

- ช่วยให้ทราบถึงปลายทางที่ต้องการไปให้ถึง
- ทำให้เกิดกำลังใจที่จะกัดฟันผลักดันต่อไป
- เมื่อบรรลุเป้าหมายระดับหนึ่ง จะทำให้เกิดการยอมรับ

อันเป็นผลดีต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ไป

การกำหนดเป้าหมาย สามารถทำได้ดังนี้

1. ระบุเป้าหมายหลักที่ต้องการจะบรรลุ พร้อมตัวชี้วัดให้ชัดเจน
2. ระบุเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ
3. กำหนดระยะเวลาเวลาที่ต้องการบรรลุทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรอง

เมื่อกำหนดเป้าหมายที่ต้องการจะปรับปรุงให้ชัดเจนแล้ว ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองต่าง ๆ ขั้นตอนต่อไปคือ การนำเอาขั้นตอนงานสำคัญที่มีปัญหามาก มาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา โดยใช้วิธีการดังนี้

1. ระดมสมองระหว่างทีมงานเพื่อแยกแยะให้ชัดถึงสาเหตุของปัญหา
2. เขียนสาเหตุของปัญหาทั้งหมด ซึ่งมักจะเป็นสาเหตุในเรื่องของคน กฎ ระเบียบ ระบบงาน โครงสร้าง อุปกรณ์เครื่องมือ และ/หรือ เทคโนโลยี
3. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่รวบรวมได้เพื่อจะชี้ให้ชัดว่ารากเหง้าแท้จริงของปัญหาคืออะไร

เมื่อทราบชัดว่ารากเหง้าของปัญหานั้นจะอยู่ที่เรื่องใด ขั้นตอนต่อไปคือ การพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อกระบวนการที่ต้องการปรับปรุงนั้นสั้นขึ้น หรือยุ่งยากน้อยลง ทั้งนี้วิธีการที่ดีที่สุดคือ

1. ระดมสมองระหว่างทีมงานเพื่อหาวิธีการในการทำให้กระบวนการสั้นลง
2. ระดมสมองระหว่างทีมงานเพื่อหาวิธีการในการทำให้กระบวนการยุ่งยากน้อยลง

จากวิธีการต่าง ๆ ที่ระดมสมองได้ตาม ข้อ 1 และ 2 จัดลำดับตามความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

เมื่อทราบวิธีการที่น่าจะได้ผลในการแก้ปัญหา และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการทดลองนำไปปฏิบัติในช่วงเวลาหนึ่งและควรทำในขอบเขตที่จำกัด เช่น ทดลองนำไปปฏิบัติในบางแผนกบางหน่วยงานทดลองปฏิบัติในช่วงเวลาหรือวันที่มีงานไม่มากนัก ทั้งนี้เพื่อจะได้รวบรวมและประเมินผล หากพบว่าวิธีการที่สร้างขึ้นใหม่สามารถใช้ได้ผลจึงค่อยหาวิธี ในการนำไปขยายผลให้เต็มพื้นที่ต่อไป

5. การประเมินผล

5.1 ในโมเดล CPI การปรับปรุงกระบวนการยังไม่เสร็จสิ้นจนกว่าจะมีการประเมินผล และเมื่อประเมินผลแล้วก็ยังต้องนำไปแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอตลอดไป การประเมินผลจะช่วยให้มั่นใจและมั่นใจว่า กระบวนการที่ปรับปรุงแล้วนั้นใช้ได้จริงหรือไม่ อย่างไร ดังนี้ ก่อนที่จะนำเอาวิธีการที่ออกแบบเพื่อปรับปรุงกระบวนการไปใช้จริงในทุกพื้นที่ ทุกหน่วยงาน หรือกล่าวง่าย ๆ คือ ประกาศใช้จริง จึงสมควรที่จะต้องดำเนินการในขั้นสุดท้ายของปรุงที่กำหนดขึ้นใหม่นั้นสามารถทำให้บรรลุข้อกำหนดของลูกค้าได้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา

ขั้นตอนการประเมินผลประกอบด้วย

1. ประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุง
2. กำหนดให้เป็นแนวปฏิบัติกลาง และคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงต่อ ๆ ไป

5.2 การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจะทำให้แน่ใจได้ว่า ต้นเหตุ หรือรากเหง้าของปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่าง ๆ ของงานถูกกำจัดให้หมดไปหรือไม่ขั้นตอนนี้ประกอบด้วย

1. เก็บรวบรวม และสอบถามความเห็นของลูกค้า ในช่วงที่นำกระบวนการใหม่ไปทดลองใช้
2. ทบทวนข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ในช่วงต้นของการพยายามแก้ไขปรับปรุง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างที่เกิดขึ้นและหลังการนำเอากระบวนการใหม่ไปใช้ โดยใช้ตัวชี้วัดสำคัญที่กำหนดไว้ในตอนต้น
4. พิจารณาเพื่อให้แน่ใจว่าสาเหตุหลักของปัญหาได้รับการขจัดปัดเป่าไปแล้ว
5. ไตร่ตรองตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่า กระบวนการใหม่นี้ได้ผลในระยะเวลาที่นานพอควรไม่ใช่เฉพาะช่วงต้นเท่านั้น
6. หากมีความจำเป็นควรปรับแต่งวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นทั้งนี้เพื่อจะได้เกิดประโยชน์เต็มที่ตามต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า

เมื่อได้นำกระบวนการทำงานใหม่ไปทดลองปฏิบัติ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบ ติดตามผล การนำไปใช้เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือ การทำให้กระบวนการที่กำหนดขึ้นใหม่นี้ กลายเป็น แนวปฏิบัติที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องยึดถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการที่กำหนดขึ้น ใหม่นี้กลายเป็นแนวปฏิบัติที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องยึดถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ทำให้ กระบวนการใหม่นี้ยั่งยืนและที่สำคัญจะต้องพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตลอดไปด้วย

ขั้นตอนในการสร้างกระบวนการใหม่ให้เป็นแนวปฏิบัติ ประกอบด้วย

1. สื่อสารให้ทุกคนในหน่วยงานรับทราบถึงกระบวนการใหม่ที่กำหนดขึ้น และควรทำให้ เป็นลายลักษณ์อักษร
2. จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสร้างทักษะในการทำงานตาม กระบวนการใหม่ โดยเฉพาะกับกลุ่มที่ต้องนำไปปฏิบัติ
3. รวบรวมข้อคิดเห็นจากลูกค้า และซัพพลายเออร์ และสื่อสารให้เข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. ยืนยันที่จะปรับปรุงกระบวนการต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้น ตลอดเวลา

เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนสุดท้ายของ CPI จะพบว่าการปรับปรุงกระบวนการ นั้น เป็นกิจกรรมที่เป็นห่วงโซ่สัมพันธ์ซึ่งหมุนวน และขับเคลื่อนไปข้างหน้าตลอดเวลา ต่อเนื่อง และไม่หยุดนิ่ง เพื่อจุดหมายที่ชัดเจนนั้นคือ บรรลุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ประวัติการดำเนินงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

จากวันแรก...จนถึงวันนี้ของ เอไอเอส

เรา “ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ” หรือ เอไอเอส หนึ่งในกลุ่มชิน คอร์ปอเรชั่น จากก้าวแรกที่เป็นเพียงผู้ประกอบการในธุรกิจคอมพิวเตอร์ ได้พัฒนาศักยภาพ และ ขีดความสามารถของเทคโนโลยี จนก้าวเข้าสู่ธุรกิจแห่งการสื่อสารไร้สาย โดยการเป็นผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบอนาล็อก เซลลูลาร์ 900 และระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม

ในวันนี้ เป็นที่ยอมรับว่าเราคือผู้นำในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเมืองไทย แต่เราไม่ เคยหยุดพัฒนาและคิดค้น เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเติมเต็มความสมบูรณ์แบบให้กับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในมือของผู้ใช้บริการทุกท่าน ให้โทรศัพท์เคลื่อนที่สื่อสารถึงกันได้มากกว่าเสียง เพื่อเชื่อมความรู้สึกดีๆ ของคนไทยให้โยงใยถึงกันได้อย่างไร้ขีดจำกัด ไม่ว่าจะที่ไหน เมื่อไหร่ ด้วยระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดสำหรับวันนี้และอนาคต

➤ มีนาคม 2533 บริษัทฯ ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งประเทศไทยให้ เป็นผู้ดำเนินโครงการบริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz เป็นระยะเวลา 20 ปี

- ตุลาคม 2533 เปิดให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz ในระบบอนาล็อก NMT 900
- พฤศจิกายน 2534 ได้รับอนุญาตให้เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2535
- มิถุนายน 2535 เอไอเอส ได้ซื้อบริษัท ชินวัตรดาต้าคอม จำกัด (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานระยะเวลา 10 ปี จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเมื่อเดือนมิถุนายน 2532 ในการให้บริการสื่อสารข้อมูลดาต้าเน็ต และภายหลังได้ดำเนินการแปลงสัญญาสัมปทานของบริษัท ชินวัตรดาต้าคอม จำกัด เป็นสัญญาาร่วมทุนกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดย ทศท.เข้ามาถือหุ้นในสัดส่วน 23.5% เมื่อเดือนกันยายน 2540
- มิถุนายน 2535 บริษัทฯ ได้ซื้อบริษัท ชินวัตรเพจจิง จำกัด (ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท แอดวานซ์ เพจจิง จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานระยะเวลา 15 ปี จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเมื่อเดือนมิถุนายน 2533 ในการเป็นผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์ติดตามตัวภายใต้ชื่อ “โฟนลิงค์” (คืนสัมปทานให้แก่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในเดือนกันยายน 2545)
- ตุลาคม 2537 เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม (Global System for Mobile Communication)
- มกราคม 2538 เอไอเอส เปิดบริการข้ามแดนอัตโนมัติ (Automatic International Roaming) โดยบริการนี้ผู้ใช้บริการสามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล จีเอสเอ็ม เครื่องเดิม เบอร์เดิม ไปใช้ในต่างประเทศที่มีข้อตกลงร่วมกันได้โดยเปิดให้บริการกับประเทศฮ่องกงเป็นประเทศแรก ปัจจุบัน เอไอเอส เปิดให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติครบทั้ง 6 ทวีปทั่วโลก
- กันยายน 2539 ลงนามสัญญาแก้ไขสัมปทานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยได้เพิ่มอายุสัมปทานจาก 20 ปี เป็น 25 ปี โดยองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยสามารถอนุญาตให้มีผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่ได้

- กรกฎาคม 2540 เอไอเอส ได้ดำเนินงานขยายเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง จนมีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมครบ 76 จังหวัด ทั้งระบบเซลลูลาร์ 900 และระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม
- ธันวาคม 2541 ลงทุนในบริษัท ชินวัตร ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ดำเนินธุรกิจทางด้านการตลาดและการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และดิจิตอล จีเอสเอ็ม ให้แก่บริษัทฯ และได้ทำการปรับโครงสร้าง และภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2542
- กุมภาพันธ์ 2542 เอไอเอส ร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัท สิงคโปร์ เทเลคอมฯ ประเทศสิงคโปร์ซึ่งดำเนินธุรกิจเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคม
- มิถุนายน 2542 เริ่มต้นโครงการ “ เอไอเอสสนับสนุนสถาบันครอบครัว ” ด้วยภาพยนตร์โฆษณาชุด “ Friday Night ” ซึ่งถือเป็นนโยบายหลักในระยะยาว โดยมีสื่อโฆษณา และกิจกรรมสนับสนุนโครงการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด
- กรกฎาคม 2542 บริษัทฯ เปิดให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ ภายใต้ชื่อ “ วัน-ทู-คอล ” โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า
- สิงหาคม 2543 เอไอเอส เริ่มเข้าสู่ยุคการให้บริการด้าน Non Voice Application โดยเปิดให้บริการ mobileLIFE ใช้เทคโนโลยี Sim Tool Kit เพื่อให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถทำธุรกรรมหลากหลายรูปแบบผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างง่ายดายและปลอดภัย
- ธันวาคม 2543 เอไอเอส ได้พัฒนาบริการ mobileLIFE ไปอีกขั้นโดยนำเทคโนโลยี Wireless Application Protocol (WAP) มาใช้ในชื่อบริการ mobileLIFE Internet ที่สามารถเชื่อมต่อกับ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างไร้ข้อจำกัด และได้พัฒนาเครือข่ายครอบคลุม 795 อำเภอทั่วไทย
- มีนาคม 2544 เอไอเอส เปิดตัวแคมเปญ “ Care for Excellence ” ซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพงานบริการที่เป็นเลิศในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านเครือข่าย การบริการ เทคโนโลยี และบุคลากร

- กันยายน 2544 เอไอเอส ตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio Service) ซึ่งสามารถรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง สามารถ connect สู่โลกอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา.
- มกราคม 2545 เอไอเอส พัฒนาล้ำหน้าไปอีกขั้นเพื่อที่สุดของเทคโนโลยี ซึ่งพร้อมรองรับบริการยุค 3G ครอบคลุมภาพกว้างแรกด้วยมาตรฐานใหม่ของเครือข่าย เพื่อชีวิตเหนือระดับยิ่งกว่ากับ Advanced In Building Network พร้อมเปิดตัว Logo ใหม่จาก GSM 2 Watts สู่ GSM advance ภายใต้ Concept “ Innovative Brand ”
- มกราคม 2545 เอไอเอส สามารถพัฒนาระบบปฏิบัติการด้านบริการครั้งใหญ่ด้วยโครงการ C-CARE เพิ่มความสามารถและความหลากหลายในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และตรงใจมากยิ่งขึ้นในทุกด้าน โดยสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทั้งในปัจจุบัน และอนาคตอย่างไร้ขีดจำกัด
- สิงหาคม 2545 เอไอเอส เปิดให้บริการ Multimedia Message หรือ MMS ด้วยแนวคิด “ พุดพร้อมภาพ ครบทุกความรู้สึก ” ซึ่งเป็นบริการที่สามารถเติมสีสันแห่งการสื่อสารให้แก่ทุก Life Style ได้อย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นภาพ Image, ภาพ Graphic, ภาพเคลื่อนไหว, เสียงและข้อมูล
- มีนาคม 2546 เอไอเอส รุกก้าวสำคัญอีกครั้งด้วยการจับมือไมโครซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น เปิดตัวการพัฒนานวัตกรรมใหม่ล่าสุดเป็นครั้งแรกในภูมิภาคเอเชียด้วย Smartphone Solution 2003 ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ Windows Powered Smart Solution ภายใต้คำนิยามว่า “ SMART>> ” ที่ทำให้การใช้ชีวิตในวันนี้หลุดพ้นจากทุกขีดจำกัดมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม
- พฤศจิกายน 2547 จีแอสเอ็ม แอดวานซ์ เปิดตัวสุดยอดนวัตกรรม “ มัลติ ชิม ” ด้วยแนวคิด “ 1 เบอร์ หลายชิม ” ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออุปกรณ์สื่อสารหลายเครื่อง เพื่อมอบความสะดวกสบายให้คุณทุกที่ ทุกเวลา
- กรกฎาคม 2548 จีแอสเอ็ม แอดวานซ์ มอบทางเลือกใหม่ในการชำระค่าสินค้า ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเอ็มเพย์ ถือเป็นรูปแบบใหม่ของการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านมือถือสำหรับลูกค้าเอไอเอส เพื่อมอบความสะดวกสบายแห่งการใช้จ่ายแบบทุกที่ ทุกเวลา พร้อมมอบความอุ่นใจด้วย sms แจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดชำระ บริษัทฯ เชื่อมั่นสามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนเมืองได้อย่างตรงใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รังสรรค์ โฉมยา (2546) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลองค์การตามกรอบแนวคิดของความเป็นเลิศด้านพฤติกรรมบริการสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตการสาธารณสุข 6 ผลการศึกษาพบว่า (1) ภาวะผู้นำ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้ป่วย ข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศ การให้ความสำคัญกับทีมงาน การบริหารกระบวนการผลิต มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับแนวคิดคุณลักษณะการดำเนินงานที่ดีในบริบทการบริการด้านสุขภาพในมโนทัศน์เชิงระบบของเฮิร์ท (2) ประสิทธิผลของโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตการสาธารณสุข 6 มีภาพรวมของประสิทธิผลขององค์กรในระดับปานกลางถึงระดับดี (3) ประสิทธิผลขององค์การเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างจังหวัดพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างขนาดโรงพยาบาลที่ต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (4) จากการศึกษาระดับคุณภาพพบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การอื่นที่อยู่นอกเหนือกรอบแนวคิดของ Hertz แต่ก็มิชอบเขตเนื้อหาที่คล้ายคลึงกันอยู่ เช่น การสนับสนุนจากชุมชน จริยธรรมองค์การ ฯลฯ

สหพันธ์ พูลทวี (2547) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT1 ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน Call Center ที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร AGENT1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านวิทยากร การเปรียบเทียบพนักงานผ่านการอบรมที่มีเพศต่างกัน การศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน Call Center ต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อดิรุจ หาญวิญญานันท์ (2545) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิผลของต้นทุนและประสิทธิผลการฝึกอบรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยสำนักพัฒนาการอุตสาหกรรมรายสาขา กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรณีศึกษา การอบรมเรื่อง GPM ในอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของต้นทุน เรื่องค่าใช้จ่ายต่อหัวในการฝึกอบรมทั้ง 2 ครั้ง 2 กลุ่มในรูปมูลค่าปัจจุบัน (2545) พบว่าหลักสูตร GMP ในอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม ณ ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 9 จ.ชลบุรี ใช้ค่าใช้จ่ายต่ำสุด (PVC = 800.54 บาท) จึงมีประสิทธิผลของต้นทุนสูงสุดซึ่งจะนำผลการฝึกอบรมนี้ไปศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมต่อไป และผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการฝึกอบรมทั้ง 8 ด้าน ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรทุกด้านมีระดับประสิทธิผลสูง

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทัศนคติการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม และด้านความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน และรายได้ต่างกัน มีทัศนคติต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

รุ่งรัมย์ แซ่มสวัสดิ์ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในองค์กรของกลุ่มอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ศึกษาในระดับปริญญาตรี ระดับของประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของกลุ่มอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของกลุ่มอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์กับตัวแปรทั้ง 6 ด้าน นโยบายองค์กรเป็น .506 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็น.524 โครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็น .554 สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเป็น .313 ความพร้อมของผู้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เป็น .495 และงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็น .444 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าตัวแปรทั้ง 6 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรของกลุ่มอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัย ทัศนคติและประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้มีการกำหนดความมุ่งหมายในการวิจัย,ความสำคัญของการวิจัย ขอบเขตในการวิจัย โดยได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ,อายุ ระดับการศึกษา,ตำแหน่งงาน, อายุงาน, สถานที่ในการปฏิบัติงาน และความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ซึ่งมีผลต่อตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากนั้นได้ทำการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล และนำผลที่ได้มาใช้อภิปรายผลการวิจัย และกำหนดข้อคิดเห็นเพื่อเสนอแนะต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะและประสิทธิผลในโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการที่อยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานบริการ ของ 2 สายงาน คือ สายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 405 คน (ข้อมูล ณ. สิงหาคม 2548) โดยแยกตามจำนวนแต่ละฝ่าย ดังนี้

สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1. สายงานปฏิบัติการ (Operation)	195
2. สายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)	
● ภาคเหนือ	45
● ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60
● ภาคกลาง	30
● ภาคตะวันออก	30
● ภาคใต้	45
รวมพนักงานทั้งสิ้น	405

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานบริการ ของ 2 สายงาน คือ สายงานปฏิบัติการ (Operation) และ สายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Taro Yamane : 1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 203 ตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 405 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้คือ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น

ที่ระดับ 95%

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{405}{1 + [(405) \times (0.05)^2]} \\ &= 201.24 \text{ หรือ } 203 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 30% ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อจะได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น โดยจำนวนเพิ่มขึ้นได้เท่ากับ 62 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 265 คนจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 405 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานสำนักงานบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละสายงาน} \times 265}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

สายงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน(คน)
1. สายงานปฏิบัติการ (Operation)	195	128
2. สายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)		
• ภาคเหนือ	45	29
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	60	39
• ภาคกลาง	30	20
• ภาคตะวันออก	30	20
• ภาคใต้	45	29
รวมพนักงานทั้งสิ้น	405	265

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละสายงานที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานอยู่ในสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการทํารวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response questions) แบบมี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 6 สถานที่ปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี 12 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบกำหนดชนิดคำตอบ 2 คำตอบ (Simple Category Scale (Dichotomous)) โดยใช้ระดับการจัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

คะแนน 1 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ถูกต้อง
คะแนน 0 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ไม่ถูกต้อง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี 10 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดีมาก
คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดี
คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดี
คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดีย่างมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดีมาก
คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดี
คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดี
คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team ของผู้ตอบแบบสอบถามของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี 6 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีทักษะดีมาก

คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีทักษะดี

คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีทักษะปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีทักษะน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พนักงานไม่มีทักษะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง	พนักงานมีทักษะดีมาก
คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง	พนักงานมีทักษะดี
คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง	พนักงานมีทักษะปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง	พนักงานมีทักษะน้อย
คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง	พนักงานไม่มีทักษะ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดกลยุทธ์เชิงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง กลยุทธ์เชิงใจมาก

คะแนน 4 หมายถึง กลยุทธ์เชิงใจ

คะแนน 3 หมายถึง ใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง กลยุทธ์ไม่จูงใจ

คะแนน 1 หมายถึง กลยุทธ์ไม่จูงใจเลย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง	กลยุทธ์จูงใจมาก
คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง	กลยุทธ์จูงใจ
คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง	จูงใจปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง	กลยุทธ์ไม่จูงใจ
คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง	กลยุทธ์ไม่จูงใจเลย

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามวัดประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน) มี 4 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ และเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด 2 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุจำนวนลูกค้าที่สามารถสงวนรักษาให้อยู่ในระบบต่อไป และระยะเวลาในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป โดยคำถามแบบ Semantic Differential Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลอย่างมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลมาก

คะแนน 3 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลน้อย

คะแนน 1 หมายถึง โครงการ Save Team ไม่มีประสิทธิผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลอย่างมากที่สุด
 คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลมาก
 คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลน้อย
 คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง โครงการ Save Team ไม่มีประสิทธิผล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ ของทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามทั้งหมดมี 6 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 4 ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 5 กลยุทธ์ที่ใช้จึงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป
- ส่วนที่ 6 ประสิทธิผลของโครงการ Save Team

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์สารนิพนธ์ตรวจสอบ, เสนอแนะ และแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าแอลฟา (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่

ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ.1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. 2546 : 55)

จากการทดสอบแบบสอบถามปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9302 ดังนั้น ผลการทดสอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งสามารถแยกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

- ทศนคติต่อโครงการ Save Team จำนวน 10 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น = 0.8905
- ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น = 0.8423
- กลยุทธ์ที่ใช้อย่างใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปจำนวน 10 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น = 0.9347
- ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team จำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น = 0.7556

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 265 คน

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1.การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 11.0 (Statistical Pack for the Social Science for Windows) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ทศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team กลยุทธ์ที่ใช้อยู่ เพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team จากแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5 และส่วนที่ 6 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน

2.1.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

2.1.1.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

2.2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน

การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของ 2 Scale ที่มีความแตกต่างกัน

2.2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติของต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.4 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.5 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 กลยุทธ์ที่ใช้อยู่ลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด.2538:101)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
f แทน ความถี่ของคะแนน
n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และส่วนที่ 6 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:40)

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

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

1.2.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4, 5 และส่วนที่ 6 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:65)

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

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

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้แก่ ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์ บัญชา.2546 : 449)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
ต่าง ๆ	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน โดยใช้ t-test แบบ Independent (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2544:333) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ

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

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

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom : df)

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

3.2 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : F-test) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:333) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน อายุงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน มีสูตรดังนี้

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม	n-1	$SS_{(T)}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)
	k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between degree of freedom)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)
	n-k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในประชากร

		(Within degree of freedom)
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการ แจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545 : 332-333) มีสูตรดังนี้

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

โดยที่	$n_i \neq n_j$	
เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแบ่งความเป็นอิสระ ภายในกลุ่ม = n-k
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 314)) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานสมมติฐานข้อที่ 3 ,4 และข้อที่ 5 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
N	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง แต่ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้า X ลดลง Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติและประสิทธิภาพในโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H ₀	แทน	Null hypothesis
H ₁	แทน	Alternative hypothesis

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงาน บริษัท บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อโครงการ Save Team

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการ Save Team

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	38	14.3
หญิง	227	85.7
รวม	265	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี	157	59.2
28 – 34 ปี	96	36.2
35 – 41 ปี	11	4.2
41 ปีขึ้นไป	1	.4
รวม	265	100.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	7.9
ปริญญาตรี	237	89.4
สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.6
รวม	265	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติงาน	229	86.4
หัวหน้างาน	36	13.6
รวม	265	100.00
5. อายุงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	93	35.1
3 – 5 ปี	125	47.2
6 – 8 ปี	28	10.6
9 ปีขึ้นไป	19	7.2
รวม	265	100.00
6. สถานที่ปฏิบัติงาน		
สายงานปฏิบัติการ	189	71.3
สายงานปฏิบัติการภูมิภาค	76	28.7
รวม	265	100.00
รวม	265	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 265 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 และเพศชาย มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 27 ปี มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ อายุ 28 – 34 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ถัดมาอายุ 35 – 41 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 89.4 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 และพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

อายุงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ถัดมาคืออายุงาน 6 – 8 ปีขึ้นไป มีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 10.6 และอายุงาน 8 ปีขึ้นไปมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายงานปฏิบัติการนครหลวง มีจำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 71.3 และสายงานปฏิบัติงานภูมิภาค มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

เนื่องจากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุมีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ในช่วง 41 ขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 1 คน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มของพนักงานช่วงอายุ 41 ขึ้นไป กับช่วงอายุ 35 – 41 ปี เข้าด้วยกัน

ในส่วนของระดับการศึกษา มีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี	157	59.2
28 – 34 ปี	96	36.2
เท่ากับหรือมากกว่า 35 ปีขึ้นไป	12	4.6
รวม	265	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	7.9
เท่ากับหรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	244	92.1
รวม	265	100.00

จากตาราง 6 สามารถอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 27 ปี มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ อายุ 28 – 34 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ถัดมาเท่ากับหรือมากกว่า 35 ปีขึ้นไปมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ส่วนด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 และระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงาน บริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าความถี่และร้อยละของความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team

ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save team	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับ ลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ		
ไม่ใช่	1	0.4
ใช่	264	99.6
รวม	265	100.00
2. ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า		
ไม่ใช่	9	3.4
ใช่	256	96.6
รวม	265	100.00
3. ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น		
ไม่ใช่	74	27.9
ใช่	191	72.1
รวม	265	100.00
4. ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง		
ไม่ใช่	117	44.2
ใช่	148	55.8
รวม	265	100.00
5. เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS*		
ไม่ใช่	58	21.9
ใช่	207	78.1
รวม	265	100.00
6. บริษัทฯ จะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการ รับข้อเสนอ*		
ไม่ใช่	81	30.6
ใช่	184	69.4
รวม	265	100.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save eam	จำนวน(คน)	ร้อยละ
7.ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิ*		
ไม่ใช่	189	71.3
ใช่	76	28.7
รวม	265	100.00
8. ลูกค้าเครื่องหายให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่ พร้อมเบอร์ใหม่*		
ไม่ใช่	25	9.4
ใช่	240	90.6
รวม	265	100.00
9.พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้ง*		
ไม่ใช่	15	5.7
ใช่	250	94.3
รวม	265	100.00
10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment		
ไม่ใช่	27	10.2
ใช่	238	89.8
รวม	265	100.00
11.ลูกค้าสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี		
ไม่ใช่	69	26.0
ใช่	196	74.0
รวม	265	100.00
12.ลูกค้าจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบปีถัดไป		
ไม่ใช่	16	6.0
ใช่	249	94.0
รวม	265	100.00

* เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 265 คน พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ดังนี้

1. โครงการ Save Team เป็นโครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 264 คน คิดเป็นร้อยละ 99.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
2. ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 256 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4
3. ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 191 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9
4. ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 148 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 117 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2
5. สามารถเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 207 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9
6. บริษัทฯ จะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้ง ภายหลังการรับข้อเสนอโครงการ Save Team* พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6
7. ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิเพื่อเป็นหลักฐาน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 189 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3
8. กรณีลูกค้ามีปัญหาเรื่องเครื่องหาย เสนอให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 240 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
9. พนักงานนำเสนอ ผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติการทำรายการทุกครั้ง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 240 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7
10. สิทธิพิเศษในโครงการ Save Team ใช้สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 238 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2
11. ลูกค้าสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 196 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0
12. การให้สิทธิเกี่ยวกับการรับ/เปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการขายลูกค้าจะได้รับสิทธิในวัน

ถัดไป (Next Day) หรือในรอบบิลถัดไป (Next Bill) พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 249 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติต่อโครงการ Save Team

ทัศนคติต่อโครงการ Save Team	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ (เชื่อมั่น _____ ไม่เชื่อมั่น _____)	3.58	0.906	ดี
2. ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (เหมาะสม _____ ไม่เหมาะสม _____)	2.88	1.181	ปานกลาง
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง (เหนือกว่าคู่แข่ง _____ ต่ำกว่าคู่แข่ง _____)	2.15	1.041	ไม่ดี
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน (เหมาะสม _____ ไม่เหมาะสม _____)	3.26	0.920	ปานกลาง
5. ความก้าวหน้าของพนักงาน (ก้าวหน้า _____ ไม่ก้าวหน้า _____)	3.18	0.812	ปานกลาง
6. ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน (เหมาะสม _____ ไม่เหมาะสม _____)	3.19	0.918	ปานกลาง
7. ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี (มีผล _____ ไม่มีผล _____)	3.41	0.862	ดี
8. ความอิสระต่อการตัดสินใจ (อิสระ _____ ไม่อิสระ _____)	3.90	0.784	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ทัศนคติต่อโครงการ Save Team	ระดับทัศนคติ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ (ท้าทาย _____ ไม่ท้าทาย)	3.98	0.819	ดี
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน (ชัดเจน _____ ไม่ชัดเจน)	3.59	0.839	ดี
รวม	3.31	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ทัศนคติต่อโครงการ Save Team โดยรวมของพนักงานอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีทัศนคติดีในด้านความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ความอิสระต่อการตัดสินใจ เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.90, 3.59, 3.58 และ 3.41 ตามลำดับ พนักงานมีทัศนคติปานกลางในด้านสถานที่บรรยากาศการทำงาน ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าของพนักงาน ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.19, 3.18 และ 2.88 ตามลำดับ พนักงานมีทัศนคติไม่ดีในด้านสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team

ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team	ระดับทักษะ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน (ตรงความต้องการ _____ ไม่ตรงความต้องการ)	3.89	0.627	ดี
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (มีความสามารถ _____ ขาดความสามารถ)	4.01	0.648	ดี
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า (แก้ปัญหาได้ดี _____ แก้ปัญหาไม่ได้เลย)	3.87	0.675	ดี
	3.69	0.680	ดี
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ (ทำได้ทุกครั้ง _____ ทำไม่ได้เลย)	3.99	0.654	ดี
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า (มาก _____ น้อย)	3.97	0.636	ดี
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน (มากกว่า _____ น้อยกว่า)			
ทักษะของพนักงานโดยรวม	3.90	0.47	ดี

จากตาราง 9 พบว่า ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในทุกข้อทักษะของพนักงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.99, 3.97, 3.89, 3.87 และ 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ใช้จริงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ใช้จริงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานกลยุทธ์ที่ใช้จริงเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป

กลยุทธ์ที่ใช้จริงลูกค้า	ระดับการจูงใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	4.04	0.778	จูงใจ
2. มีสัญญาณคมชัด	4.08	0.784	จูงใจ
3. มีช่องสัญญาณมาก	4.05	0.767	จูงใจ
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	3.84	0.899	จูงใจ
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	3.35	0.934	จูงใจปานกลาง
6. AIS มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	3.45	0.852	จูงใจ
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	3.60	0.839	จูงใจ
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	3.71	0.789	จูงใจ
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	3.37	0.839	จูงใจปานกลาง
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	3.71	0.890	จูงใจ
กลยุทธ์ที่ใช้จริงลูกค้าโดยรวม	3.72	0.604	จูงใจ

จากตาราง 10 พบว่า กลยุทธ์ที่ใช้จริงให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปโดยรวมอยู่ในระดับจูงใจลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลยุทธ์อยู่ในระดับจูงใจ ได้แก่ มีสัญญาณคมชัด มีช่องสัญญาณมาก มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.05, 4.04, 3.84, 3.71, 3.71, 3.60 และ 3.45 ตามลำดับ กลยุทธ์จูงใจปานกลาง ได้แก่ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลโครงการ Save Team

ประสิทธิผลโครงการ Save Team	ระดับประสิทธิผล		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การรับข้อเสนอโครงการ Save Team (รับข้อเสนอ _____ ไม่รับข้อเสนอ)	3.48	0.779	ปานกลาง
2. ความพอใจของลูกค้า (พอใจมาก _____ ไม่พอใจ)	3.46	0.821	ปานกลาง
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงาน (มีทักษะ _____ ขาดทักษะ)	3.96	0.592	ปานกลาง
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น (มากกว่า _____ น้อยกว่า)	3.89	0.627	ปานกลาง
ประสิทธิผลโดยรวม	3.70	0.525	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเข้าใจและทักษะของพนักงาน ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น การรับข้อเสนอโครงการ Save Team ความพอใจของลูกค้า สัทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.89, 3.48 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าความถี่และร้อยละของความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้า

	Max	Min	$\bar{X}$	S.D
- ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป (ราย/เดือน)	47	2	14.73	8.262
- จำนวนลูกค้าทั้งหมด (ราย/เดือน)	55	2	19.36	9.662
- เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจากับลูกค้า (นาที/ราย)	45	2	15.37	7.284

จากตาราง 12 พบว่าความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าได้จำนวนลูกค้าต่อเดือนต่ำสุดคือ 2 คนและสูงสุดคือ 47 คนโดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 15 คน จากจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องการยกเลิก

บริการต่ำสุดคือ 2 คนและสูงสุดคือ 55 คนโดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 19 คน เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจากับลูกค้าต่ำสุดคือ 2 นาทีและสูงสุดคือ 45 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.37 นาที

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เพศ

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ชาย	3.55	0.760	0.595	263	0.553
	หญิง	3.47	0.783			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ชาย	3.55	0.828	0.779	263	0.437
	หญิง	3.44	0.820			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ชาย	4.16	0.495	2.261*	263	0.025
	หญิง	3.93	0.601			

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	P
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ชาย	3.76	0.675	-1.355	263	0.176
	หญิง	3.91	0.681			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ชาย	14.06	8.290	-0.493	186	0.623
	หญิง	14.87	8.277			
6. จำนวนลูกค้า	ชาย	16.84	7.697	-1.218	146	0.225
	หญิง	19.73	9.890			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ชาย	14.40	5.962	-0.855	241	0.393
	หญิง	15.54	7.483			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.553 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.553 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.437 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.437 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.025 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานยอมรับรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.5 โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของพนักงานหญิงมีความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานชาย

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นเมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.176 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.176 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.623 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.623 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.225 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.225 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.393 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับช่วงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ประสิทธิผลของ โครงการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F- Ratio	F-Prob.
1. ยอมรับข้อเสนอ โครงการ Save Team ของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.456	3	0.152	0.248	0.862
	ภายในกลุ่ม	159.717	261	0.612		
	รวม	160.174	264			
2. ความพอใจของลูกค้า ต่อโครงการ Save Team	ระหว่างกลุ่ม	0.328	3	0.109	0.161	0.923
	ภายในกลุ่ม	177.423	262	0.680		
	รวม	177.751	264			
3. ความเข้าใจและ ทักษะของพนักงานใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.369	3	0.790	2.286	0.079
	ภายในกลุ่ม	90.174	261	0.345		
	รวม	92.543	264			
4. ความสามารถในการ รักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับ พนักงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.855	3	0.285	0.722	0.539
	ภายในกลุ่ม	102.971	261	0.395		
	รวม	103.826	264			
5. ความสามารถในการ สงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ ในระบบ	ระหว่างกลุ่ม	104.250	2	52.125	0.762	0.468
	ภายในกลุ่ม	12660.452	185	68.435		
	รวม	12764.702	187			
6. จำนวนลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	306.857	2	153.428	1.658	0.194
	ภายในกลุ่ม	13417.163	145	92.532		
	รวม	13724.020	147			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ใน การเจรจาเพื่อสงวน รักษาลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	103.304	3	34.435	0.646	0.586
	ภายในกลุ่ม	12735.617	239	53.287		
	รวม	12838.922	242			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพต่อ
โครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. ยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.862 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.862 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.923 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.923 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.079 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.079 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.539 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.539 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.468 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.468 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.194 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.194 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อจำนวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. การเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่า มีค่า F-Prob เท่ากับ 0.586 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.586 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษา

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 :ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ต่ำกว่า ป.ตรี	3.48	0.873	-0.042	263	0.967
	ป.ตรี	3.48	0.772			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ต่ำกว่า ป.ตรี	3.29	0.845	-0.995	263	0.321
	ป.ตรี	3.47	0.819			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ต่ำกว่า ป.ตรี	3.71	0.561	-1.981*	263	0.049
	ป.ตรี	3.98	0.591			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ต่ำกว่า ป.ตรี	3.76	0.539	-0.980	263	0.328
	ป.ตรี	3.90	0.634			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ต่ำกว่า ป.ตรี	14.00	8.229	-0.358	186	0.721
	ป.ตรี	14.80	8.286			
6. จำนวนลูกค้า	ต่ำกว่า ป.ตรี	18.80	9.682	-0.235	146	0.814
	ป.ตรี	19.42	9.695			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ต่ำกว่า ป.ตรี	14.14	8.598	-0.810	241	0.419
	ป.ตรี	15.49	7.159			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.967 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.967 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.321 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.049 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของพนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีที่มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าพนักงานพนักงานระดับการศึกษาศรี

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.328 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.721 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.721 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.814 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.814 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสวณลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.419 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตำแหน่งงาน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ปฏิบัติการ	3.48	0.809	-0.370	263	0.711
	หัวหน้างาน	3.53	0.560			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ปฏิบัติการ	3.47	0.814	0.532	263	0.595
	หัวหน้างาน	3.39	0.871			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ปฏิบัติการ	3.94	0.593	-1.058	263	0.291
	หัวหน้างาน	4.06	0.583			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ปฏิบัติการ	3.88	0.637	-0.840	263	0.402
	หัวหน้างาน	3.97	0.560			

ตาราง 16 (ต่อ)

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
5. ความสามารถในการสว่น รักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ปฏิบัติการ	14.88	8.181	0.669	186	0.504
	หัวหน้างาน	13.65	8.937			
6. จำนวนลูกค้า	ปฏิบัติการ	19.90	9.958	2.670*	31.659	0.012
	หัวหน้างาน	15.44	6.032			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการ สว่นลูกค้า	ปฏิบัติการ	15.32	7.390	-0.299	241	0.765
	หัวหน้างาน	15.73	6.663			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.711 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.711 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.595 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.595 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.291 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.291 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.402 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.402 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

กันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.504 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.504 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.012 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของหัวหน้างานมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าพนักงานปฏิบัติการ

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.765 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.765 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุงาน

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้ F-test แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิผลของ โครงการ		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
1.ยอมรับข้อเสนอ โครงการ Save Team ของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม		0.470	3	0.157	0.256	0.857
	ภายในกลุ่ม		159.704	261	0.612		
	รวม		160.174	264			
2. ความพอใจของลูกค้า ต่อโครงการ Save Team	ระหว่างกลุ่ม		1.033	3	0.344	0.509	0.677
	ภายในกลุ่ม		176.718	261	0.677		
	รวม		177.751	264			
3. ความเข้าใจและ ทักษะของพนักงานใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม		5.199	3	1.733	5.178*	0.002
	ภายในกลุ่ม		87.344	261	0.335		
	รวม		92.543	264			
4. ความสามารถในการ รักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับ พนักงานอื่น	ระหว่างกลุ่ม		3.299	3	1.100	2.855*	0.038
	ภายในกลุ่ม		100.528	261	0.385		
	รวม		103.826	264			
5. ความสามารถในการ สงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ ในระบบ	ระหว่างกลุ่ม		824.718	3	274.906	4.236*	0.006
	ภายในกลุ่ม		11939.984	184	64.891		
	รวม		12764.702	187			
6. จำนวนลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม		653.203	3	217.734	2.399	0.070
	ภายในกลุ่ม		13070.817	144	90.770		
	รวม		13724.020	147			
7.เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ใน การเจรจาเพื่อสงวน รักษาลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม		242.836	3	80.945	1.536	0.206
	ภายในกลุ่ม		12596.086	239	52.703		
	รวม		12838.922	242			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด ดังนี้

ข้อ 1 ยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.857 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.677 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อ 4 ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.038 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อ 6 จำนวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ F-test ในการทดสอบพบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.206 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อให้ทราบว่า ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น และ ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ มี

ผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงผลดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ของพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

อายุงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-5 ปี	6-8 ปี	8 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.96	4.05	3.57	3.95
น้อยกว่า 3 ปี	3.96	-	-0.09 (0.252)	0.39* (0.002)	0.01 (0.947)
3-5 ปี	4.05		-	0.48* (0.000)	0.10 (0.481)
6-8 ปี	3.57			-	-0.38* (0.030)
8 ปีขึ้นไป	3.95				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ของพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีความความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี มีความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

2. พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48

3. พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่น จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

อายุงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-5 ปี	6-8 ปี	8 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.86	3.94	4.00	3.53
น้อยกว่า 3 ปี	3.86	-	-0.08	-0.14	0.33*
					(0.034)
3-5 ปี	3.94		-	-0.06	0.42*
					(0.007)
6-8 ปี	4.00			-	0.47*
					(0.011)
8 ปีขึ้นไป	3.53				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่น ของพนักงานของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

2. พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความสามารถในการสว่นรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่น แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความสามารถในการสว่นรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42

3. พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความสามารถในการสว่นรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความสามารถในการสว่นรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ความสามารถในการสว่นรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

อายุงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3-5 ปี	6-8 ปี	8 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	14.01	14.78	21.00	10.30
น้อยกว่า 3 ปี	14.01	-	-0.77 (0.543)	-6.99* (0.002)	3.71 (0.173)
3-5 ปี	14.78		-	-6.22* (0.006)	4.48 (0.097)
6-8 ปี	21.00			-	10.70* (0.001)
8 ปีขึ้นไป	10.30				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความสามารถในการสว่นรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุงาน ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน น้อยกว่า 3 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 6.99

2. พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -6.22

3. พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 6-8 ปี มีความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10.70

สถานที่ปฏิบัติงาน

H_0 : สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	สถานที่ปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	สายงานปฏิบัติการ	3.32	0.789	-6.576**	187.06	0.000
	สายงานปฏิบัติการ	3.89	0.579			
	ภูมิภาค					
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	สายงานปฏิบัติการ	3.38	0.846	-2.388**	263	0.018
	สายงานปฏิบัติการ	3.64	0.725			
	ภูมิภาค					
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	สายงานปฏิบัติการ	3.92	0.568	-1.880	263	0.061
	สายงานปฏิบัติการ	4.07	0.639			
	ภูมิภาค					
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	สายงานปฏิบัติการ	3.79	0.606	-4.083**	263	0.000
	สายงานปฏิบัติการ	4.13	0.618			
	ภูมิภาค					
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	สายงานปฏิบัติการ	14.14	7.689	-1.531	186	0.127
	สายงานปฏิบัติการ	16.16	9.430			
	ภูมิภาค					
6. จำนวนลูกค้า	สายงานปฏิบัติการ	19.96	9.976	1.210	146	0.228
	สายงานปฏิบัติการ	17.83	8.748			
	ภูมิภาค					
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	สายงานปฏิบัติการ	15.17	7.055	-0.685	241	0.494
	สายงานปฏิบัติการ	15.87	7.841			
	ภูมิภาค					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานที่ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานยอมรับรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของสายงาน สายงานปฏิบัติการ มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าสายงานปฏิบัติการภูมิภาค

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อสถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.018 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานยอมรับรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของสายงาน สายงานปฏิบัติการ มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าสายงานปฏิบัติการภูมิภาค

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.061 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และสมมติฐานยอมรับรอง (H_1) หมายความว่าสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยของสายงานสายงานปฏิบัติการ มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าสายงานปฏิบัติการภูมิภาค

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบเมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.127 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.228 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสวณลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.494 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.494 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานข้อ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 1.โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช้	4	.	0.664	263	0.507
	ใช้	3.48	0.780			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	4.00	.	0.663	263	0.508
	ใช้	3.45	0.821			

ตาราง 22 (ต่อ)

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
3. ความเข้าใจและทักษะของ พนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	4.00	.	0.070	263	0.944
	ใช้	3.96	0.593			
4. ความสามารถในการรักษา ลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงาน อื่น	ไม่ใช้	4.00	.	0.175	263	0.862
	ใช้	3.89	0.628			
5. ความสามารถในการสงวน รักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช้	.	.			
	ใช้	14.73	8.262			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช้	27.00	.	0.793	146	0.429
	ใช้	19.31	9.675			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการ สงวนลูกค้า	ไม่ใช้	15.00	.	-0.051	241	0.959
	ใช้	15.38	7.299			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 1.โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้า มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.507 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.507 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.507 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ

Save Team ในข้อ1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้า ไม่ให้ออกจากระบบ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.944 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.944 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้า ไม่ให้ออกจากระบบ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.862 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.862 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้า ไม่ให้ออกจากระบบ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า ไม่แสดงค่าความน่าจะเป็น (p) ในตาราง จึงไม่สามารถแปรผลได้

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.429 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.429 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้า ไม่ให้ออกจากระบบ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.959 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.959 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ1. โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้า ไม่ให้ออกจากระบบ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการแปรผลพบว่า ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ1.โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ ค่าที่แสดงในตารางไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถทดสอบสมมติฐานได้ เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ข้อ1.โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้า จำนวน 264 คน ซึ่งมีผู้ไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ข้อ1.โครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพียง 1 คน คิดเป็น 0.38 % จึงไม่สามารถทดสอบสมมติฐานได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตัดคำถามข้อนี้ออกไป

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 2.ทำให้บริษัท พบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า

ประสิทธิผลของโครงการ	ความรู้ความเข้าใจ	t-test for equality of means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช้	2.67	1.414	-1.784	8.153	0.112
	ใช้	3.51	0.736			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	3.00	0.707	-1.705	263	0.089
	ใช้	3.47	0.821			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	3.78	0.667	-0.931	263	0.353
	ใช้	3.96	0.590			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช้	3.67	0.500	-1.090	263	0.277
	ใช้	3.90	0.630			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช้	16.33	9.416	0.481	186	0.631
	ใช้	14.68	8.245			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช้	23.33	16.931	0.596	5.128	0.577
	ใช้	19.19	9.299			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช้	12.44	6.023	-1.231	241	0.219
	ใช้	15.49	7.315			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 2. ทำให้ บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.112 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 2.ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.089 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 2.ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.353 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.353 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 2.ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.277 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 2.ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.631 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.631 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 2.ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.577 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.577 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 2. ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.219 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.219 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 2. ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้าแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 3
ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช้	3.34	0.745	-1.898	263	0.059
	ใช้	3.54	0.786			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	3.19	0.734	-3.554**	149.23	0.001
	ใช้	3.56	0.831			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	3.89	0.563	-1.140	263	0.255
	ใช้	3.98	0.602			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช้	3.77	0.562	-1.954	263	0.052
	ใช้	3.94	0.646			

ตาราง 24 (ต่อ)

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
5. ความสามารถในการสว่น รักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช่	15.50.	8.530	0.827	186	0.409
	ใช่	14.41	8.157			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช่	21.00	10.373	1.282	146	0.202
	ใช่	18.73	9.350			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการ สว่นลูกค้า	ไม่ใช่	14.70	6.103	-0.915	241	0.361
	ใช่	15.64	7.702			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.059 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team สูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.255 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.255 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.052 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.409 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.409 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.202 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.202 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.361 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.361 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 3 ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 4 ทำให้บริษัท เหนือกว่าคู่แข่ง

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช่	3.27	0.795	-4.002**	263	0.000
	ใช่	3.65	0.727			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช่	3.18	0.750	-5.116**	263	0.000
	ใช่	3.68	0.810			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช่	3.90	0.593	-1.496	263	0.136
	ใช่	4.01	0.589			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช่	3.80	0.545	-2.023*	263	0.044
	ใช่	3.96	0.679			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช่	15.60	8.687	1.283	186	0.201
	ใช่	14.05	7.884			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช่	20.36	10.240	0.981	146	0.328
	ใช่	18.75	9.298			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช่	15.16	7.546	-0.410	241	0.682
	ใช่	15.55	7.083			
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05			** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง มีผลต่อประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้าแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้าสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team สูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.136 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.136 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.044 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นแตกต่างกันสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.201 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.201 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.328 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.682 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.682 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 4 ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 5 เสนอให้กับ ลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS*

ประสิทธิผลของโครงการ	ความรู้ความเข้าใจ	t-test for equality of means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช่	3.64	0.718	1.720	263	0.087
	ใช่	3.44	0.791			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช่	3.72	0.744	2.847**	263	0.005
	ใช่	3.38	0.827			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช่	4.02	0.688	0.855	263	0.394
	ใช่	3.94	0.563			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช่	4.03	0.620	1.989*	263	0.048
	ใช่	3.85	0.625			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช่	16.00	9.931	1.023	186	0.308
	ใช่	14.43	7.823			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช่	20.04	9.771	0.394	146	0.694
	ใช่	19.21	9.673			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช่	16.06	8.703	0.762	241	0.447
	ใช่	15.19	6.861			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้า เฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS* มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่า 0.01 ($0.087 > 0.01$) นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนองานโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.005 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS มีประสิทธิผลในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.394 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.394 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.048 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.308 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.694 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.694 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.447 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.447 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 5 เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ*

ประสิทธิผลของโครงการ	ความรู้ ความเข้าใจ	t-test for equality of means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช้	3.43	0.790	-0.705	263	0.481
	ใช้	3.51	0.775			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	3.49	0.793	0.489	263	0.625
	ใช้	3.44	0.834			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	3.91	0.574	-0.819	263	0.414
	ใช้	3.98	0.600			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช้	3.93	0.628	0.608	263	0.544
	ใช้	3.88	0.628			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช้	13.15	7.431	-1.811	186	0.072
	ใช้	15.48	8.551			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช้	17.76	8.979	-1.460	146	0.146
	ใช้	20.20	9.945			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช้	15.84	8.707	0.589	111.102	0.557
	ใช้	15.17	6.584			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ* มีผลต่อประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.481 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.481 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอแตกต่าง

กันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.625 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.625 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.414 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.414 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.544 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.544 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.072 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.072 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.146 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.146 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ แตกต่างกันมีผลต่อ

ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.557 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.557 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 6 บริษัทจะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้งหลังการรับข้อเสนอ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 7 ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิ*

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช้	3.48	0.783	-0.225	263	0.822
	ใช้	3.50	0.775			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	3.49	0.829	0.944	263	0.346
	ใช้	3.38	0.799			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	3.91	0.634	-2.426*	191.191	0.016
	ใช้	4.08	0.455			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช้	3.90	0.632	0.364	263	0.716
	ใช้	3.87	0.618			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช้	16.17	9.141	4.446**	184.129	0.000
	ใช้	11.67	4.736			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช้	20.69	10.103	2.417*	146	0.017
	ใช้	16.67	8.156			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช้	16.02	7.797	2.178*	241	0.030
	ใช้	13.80	5.600			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิ* มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.822 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.822 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.346 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.346 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.016 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิมีประสิทธิ ผลในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.716 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.716 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิมีประสิทธิผลในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.017 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิมีประสิทธิผลในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.030 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 7 ลูกค้าน้องกรอกแบบฟอร์มการขอรับสิทธิมีประสิทธิผลในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 8 ลูกค้ายกเครื่องหายให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่*

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช้	3.56	0.583	0.519	263	0.605
	ใช้	3.48	0.797			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	3.40	0.707	-0.362	263	0.718
	ใช้	3.46	0.833			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	4.04	0.676	0.723	263	0.471
	ใช้	3.95	0.584			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช้	3.92	0.702	0.246	263	0.806
	ใช้	3.89	0.620			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช้	15.60	7.769	0.495	186	0.621
	ใช้	14.63	8.335			
6. จำนวนลูกค้ายกเครื่อง	ไม่ใช้	20.65	11.341	0.583	146	0.561
	ใช้	19.19	9.460			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้ายกเครื่อง	ไม่ใช้	16.36	10.950	0.491	26.142	0.628
	ใช้	15.26	6.766			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 8 ลูกค้ายกเครื่องหายให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่* มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.605 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.605 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้ายกเครื่องหายให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่

แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.718 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.718 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้าเรียกร้องให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.471 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.471 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้าเรียกร้องให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.806 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.806 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้าเรียกร้องให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ในข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.621 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.621 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้าเรียกร้องให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.561 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.561 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้าเรียกร้องให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ แตกต่างกันมีผลต่อ

ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.628 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.628 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 8 ลูกค้าเครื่องหายให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้ง*

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช่	3.67	0.816	0.940	263	0.348
	ใช่	3.47	0.777			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช่	3.27	0.961	-0.923	263	0.357
	ใช่	3.47	0.812			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช่	3.93	0.594	-0.169	263	0.866
	ใช่	3.96	0.593			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช่	3.73	0.704	-1.00	263	0.318
	ใช่	3.90	0.623			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช่	13.55	7.258	-0.491	186	0.624
	ใช่	14.81	8.333			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช่	19.40	9.044.	0.010	146	0.996
	ใช่	19.36	9.713			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช่	15.17	10.920	-0.101	241	0.920
	ใช่	15.39	7.079			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้ง* มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.348 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.348 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.357 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.357 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.866 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.866 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.318 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.318 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.624 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.624 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกัน

กันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.996 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.996 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.920 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.920 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 9 พนักงานขออนุมัติผู้บังคับบัญชาเมื่อทำรายการทุกครั้งแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment

ประสิทธิผลของโครงการ	ความรู้ความเข้าใจ	t-test for equality of means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช่	3.52	0.802	0.249	263	0.803
	ใช่	3.48	0.778			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช่	3.67	0.877	1.406	263	0.161
	ใช่	3.43	0.812			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช่	4.07	0.550	1.071	263	0.285
	ใช่	3.95	0.596			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช่	4.04	0.587	1.282	263	0.201
	ใช่	3.87	0.631			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช่	17.56	11.425	1.436	186	0.153
	ใช่	14.47	7.898			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช่	22.07	11.793	0.956	16.068	0.353
	ใช่	19.05	9.396			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช่	15.84	6.203	0.337	241	0.737
	ใช่	15.32	7.408			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment มีผลต่อประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.803 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.803 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.161 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.161 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.285 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.285 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.201 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.201 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.153 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.153 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.353 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.353 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้อย่างเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อ

โครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.737 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.737 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 10 สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 11 ลูกค้าสามารถ รับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า	ไม่ใช่	3.30	0.912	-2.232*	263	0.026
	ใช่	3.55	0.718			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช่	3.30	0.863	-1.800	263	0.073
	ใช่	3.51	0.801			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช่	3.88	0.607	-1.215	263	0.225
	ใช่	3.98	0.586			
4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	ไม่ใช่	3.77	0.598	-1.895	263	0.059
	ใช่	3.93	0.633			
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช่	14.92	9.650	0.189	186	0.850
	ใช่	14.66	7.721			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช่	18.75	9.440	-0.433	146	0.666
	ใช่	19.55	9.766			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า	ไม่ใช่	15.21	8.851	-0.206	241	0.837
	ใช่	15.43	6.691			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกจ้าง เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.026 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกจ้างแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีมีประสิทธิผลในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกจ้างสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

2. ความพอใจของลูกจ้างต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.073 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.073 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ ความพอใจของลูกจ้างต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.225 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.225 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.059 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.850 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.850 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกจ้างที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.666 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.666 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อ จำนวนลูกจ้างที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.837 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.837 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 11 ลูกจ้างสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปีแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ข้อ 12 ลูกจ้างจะได้รับ สิทธิในวันถัดไป หรือในรอบปีถัดไป

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกจ้าง	ไม่ใช้	3.25	1.00	-1.236	263	0.218
	ใช้	3.50	0.763			
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	ไม่ใช้	3.25	0.775	-1.039	263	0.300
	ใช้	3.47	0.823			
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	ไม่ใช้	3.94	0.574	-0.146	263	0.884
	ใช้	3.96	0.594			

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ประสิทธิผลของโครงการ	t-test for equality of means					
	ความรู้ ความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
4. ความสามารถในการรักษา ลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงาน อื่น	ไม่ใช้	3.44	0.512	-3.027**	263	0.003
	ใช้	3.92	0.623			
5. ความสามารถในการสงวน รักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	ไม่ใช้	14.82	7.291	0.035	186	0.972
	ใช้	14.73	8.337			
6. จำนวนลูกค้า	ไม่ใช้	19.89	12.654	0.169	146	0.866
	ใช้	19.32	9.495			
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการ สงวนลูกค้า	ไม่ใช้	18.50	10.727	1.230	15.902	0.237
	ใช้	15.15	6.959			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจโครงการ Save Team ข้อ 12 ลูกค้าจะได้รับ สิทธิในวันถัดไป หรือในรอบปีถัดไป มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.218 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.218 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้าจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบปีถัดไปแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.300 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.300 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้าจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบปีถัดไปแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.884 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.884 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้ายจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไปแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้ายจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไปแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในข้อ 12 ลูกค้ายจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไปมีประสิทธิผลในข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่นแตกต่างกัน สูงว่าพนักงานที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.972 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้ายจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไปแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. จำนวนลูกค้านที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.866 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.866 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้ายจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไปแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวาร์ธ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อจำนวนลูกค้านที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนรักษาลูกค้า เมื่อใช้สถิติ t-test ในการทดสอบพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.237 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.237 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ในข้อ 12 ลูกค้ายจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไปแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผล

ต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสแกนลูกค้าไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมุติฐานข้อ 3 ทักษะคติของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทักษะคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team

H_1 : ทักษะคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team กับประสิทธิผลโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team

ทักษะคติของพนักงาน	ประสิทธิผลต่อโครงการข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team		
	Sig.		
	r	(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	0.476**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.422**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.377**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	0.165**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 34 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลต่อโครงการข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team		
	Sig.		
	r	(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.314**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทน การปฏิบัติงาน	0.248**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. ประสิทธิภาพการสงวนรักษา ลูกค้าและผลงานประจำปี	0.287**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	0.304**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
9.ความน่าสนใจและท้าทาย สามารถ	0.389**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	0.239**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	0.522**	0.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.522 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทัศนคติของพนักงานในข้อ สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed)

เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป ได้กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.476 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อ สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.422 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.377 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.165 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

6. ทัศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.314 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

7. ทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.248 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงาน ในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

8. ทัศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.287 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

9. ทัศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจ กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000

ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.304 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

10. ทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถ กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.389 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

11. ทศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team
ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลต่อโครงการข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	0.467**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.471**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.367**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	0.246**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.368**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน	0.157**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. ประสิทธิภาพการส่งมอบรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี	0.266**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	0.349**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ	0.413**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	0.315**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	0.553**	0.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.553 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทัศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.467 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.471 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทัศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.367 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับ

ปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ทัศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.246 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

6. ทัศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.368 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

7. ทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.157 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

8. ทัศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้า และผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.266 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

9. ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.349 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

10. ทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.413 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

11. ทศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.315 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลต่อโครงการข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	0.179**	0.003	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.237**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.096	0.118	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	0.173**	0.005	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.087	0.158	ไม่มีความสัมพันธ์
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน	0.196**	0.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. ประสิทธิภาพการส่งมอบรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี	0.249**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	0.317**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ	0.233**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	0.255**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง			
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	0.321**	0.000	กลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.321 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานในระดับมากขึ้นปานกลาง

2. ทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.179 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ดี จะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

3. ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.237 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ดีจะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

4. ทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.118 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 ($0.118 > 0.01$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งกับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.005 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานกับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.173 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานดี จะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

6. ทศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.158 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.01 ($0.158 > 0.01$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.196 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานดีจะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

8. ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้า และผลงานประจำปีกับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ

3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.249 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการส่งมอบงานลูกค้าและผลงานประจำปีดีจะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

9. ทัศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.317 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจดีจะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มากขึ้นในระดับปานกลาง

10. ทัศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.233 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถดีจะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

11. ทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.255 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานดีจะทำให้ ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team
ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานใน
ตำแหน่งเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลต่อโครงการ ข้อ 4 ความสามารถในการสงวน รักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับ พนักงานในตำแหน่งเดียวกัน		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	0.146*	0.018	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.202**	0.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	0.130*	0.035	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	0.011	0.860	ไม่มีความสัมพันธ์
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.077	0.211	ไม่มีความสัมพันธ์
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน	0.029	0.634	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี	0.181*	0.003	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	0.301**	0.000	กลาง
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ	0.276**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	0.203**	0.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	0.246**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.246 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

2. ทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.146 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อสามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

3. ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.202 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

4. ทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.130 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่งดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

5. ทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.860 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.860 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อสถานที่บรรยากาศการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ทศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.211 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.211 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความก้าวหน้าของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.634 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.634 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ

ต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.181 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

9. ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.301 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นในระดับปานกลาง

10. ทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.276 แสดง

ว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อความน่าสนใจและท้าทายสามารถดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

11. ทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทัศนคติของพนักงานในข้อเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	-0.039	0.593	ไม่มีความสัมพันธ์
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.015	0.836	ไม่มีความสัมพันธ์
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	-0.120	0.100	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	0.055	0.455	ไม่มีความสัมพันธ์
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.068	0.351	ไม่มีความสัมพันธ์
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน	-0.302	0.659	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี	0.096	0.190	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 38 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการข้อ 5 ความสามารถในการ สงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	0.043	0.559	ไม่มีความสัมพันธ์
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ	0.058	0.431	ไม่มีความสัมพันธ์
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	-0.127	0.082	ไม่มีความสัมพันธ์
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	-0.003	0.973	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.973 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.973 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทัศนคติของพนักงานในทุกข้อได้แก่ สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง สถานที่บรรยากาศการทำงาน ความก้าวหน้าของพนักงาน ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี ความอิสระต่อการตัดสินใจ ความน่าสนใจและท้าทายสามารถเงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.593, 0.836, 0.100, 0.455, 0.351, 0.659, 0.190, 0.559, 0.431 และ 0.082 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานในทุกข้อ ข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	-0.013	0.875	ไม่มีความสัมพันธ์
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.019	0.820	ไม่มีความสัมพันธ์
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	-0.085	0.304	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	0.095	0.250	ไม่มีความสัมพันธ์
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.121	0.142	ไม่มีความสัมพันธ์
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน	0.045	0.589	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี	0.172*	0.037	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	0.062	0.456	ไม่มีความสัมพันธ์
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ	0.042	0.611	ไม่มีความสัมพันธ์
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	-0.001	0.986	ไม่มีความสัมพันธ์
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	0.071	0.389	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.389 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.389 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่

ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทศนคติของพนักงานในทุกข้อได้แก่ สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง สถานที่บรรยากาศการทำงาน ความก้าวหน้าของพนักงาน ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ความอิสระต่อการตัดสินใจ ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ เจริญไพบูลย์และขั้นตอนการทำงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.875 , 0.820, 0.304, 0.250, 0.142, 0.589, 0.456, 0.611 และ 0.986 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.037 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.037 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.172 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปีดี จะทำให้จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบมากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า

ทัศนคติของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้	0.068	0.290	ไม่มีความสัมพันธ์
2.ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	0.024	0.713	ไม่มีความสัมพันธ์
3. สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	-0.052	0.421	ไม่มีความสัมพันธ์
4. สถานที่บรรยากาศการทำงาน	-0.056	0.383	ไม่มีความสัมพันธ์
5.ความก้าวหน้าของพนักงาน	0.084	0.190	ไม่มีความสัมพันธ์
6.ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน	-0.078	0.228	ไม่มีความสัมพันธ์
7. ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี	0.033	0.614	ไม่มีความสัมพันธ์
8. . ความอิสระต่อการตัดสินใจ	-0.142*	0.027	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
9.ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ	-0.026	0.685	ไม่มีความสัมพันธ์
10.เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน	0.086	0.183	ไม่มีความสัมพันธ์
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	-0.010	0.882	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.882 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.882 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 7

เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทศนคติของพนักงานในทุกข้อได้แก่ สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง สถานที่บรรยากาศการทำงาน ความก้าวหน้าของพนักงาน ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการสงวนรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี ความน่าสนใจและท้าทายสามารถ เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้าพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.290, 0.713, 0.421, 0.383, 0.190, 0.228, 0.614, 0.685 และ 0.183 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.037 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทศนคติของพนักงานในข้อความอิสระต่อการตัดสินใจดี จะทำให้เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานข้อ 4 ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลโครงการ Save Team

H_1 : ทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product

moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน	0.318**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	0.319**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	0.359**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ	0.501**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า	0.256**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	0.186**	0.002	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทักษะโดยรวม	0.447**	0.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอ

โครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.447 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.318 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.319 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.359 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.501 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

6. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.256 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้าดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

7. ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.002 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.186 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันดี จะทำให้การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team
ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน	0.304**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	0.304**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	0.308**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ	0.353**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า	0.228**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	0.182**	0.003	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทักษะโดยรวม	0.385**	0.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.385 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.304 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.304 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.308 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้

อยู่ในระบบกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.353 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

6. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.228 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้าดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

7. ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.182 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันดี จะทำให้ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team
ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน	0.375**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ำ	0.485**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้ำ	0.450**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้ำให้อยู่ในระบบ	0.269**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ำ	0.498**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	0.419**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ทักษะโดยรวม	0.570**	0.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.570 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของ

พนักงานโดยรวมดีจะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.375 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานดี จะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานอยู่มากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.485 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าดี จะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานอยู่มากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.450 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ จะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-

tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.269 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบดี จะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

6. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.498 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ามาก จะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

7. ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.419 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากกว่าจะทำให้ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team

ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน	0.210**	0.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	0.311**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	0.279**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ	0.330**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า	0.403**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	0.466**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง			
ทักษะโดยรวม	0.457**	0.000	กลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ

ต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.457 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานโดยรวมดีจะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.210 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มากขึ้นเล็กน้อย

3. ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันพบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.311 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการแก้ปัญหาให้กับลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน

6. ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้ากับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.403 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้าดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มากขึ้นในระดับปานกลาง

7. ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับ

พนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.466 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team

ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อสารของพนักงาน	-0.018	0.805	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	0.010	0.893	ไม่มีความสัมพันธ์
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	-0.107	0.145	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ	0.091	0.213	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า	0.087	0.234	ไม่มีความสัมพันธ์
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	-0.027	0.715	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะโดยรวม	0.010	0.893	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.893 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.893 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทักษะของพนักงานในทุกข้อได้แก่ การให้ข้อมูล/การสื่อสารของพนักงาน การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.805, 0.893, 0.145, 0.213, 0.234 และ 0.715 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่สงวนรักษาให้อยู่ในระบบ

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อสารของพนักงาน	0.012	0.884	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	0.113	0.170	ไม่มีความสัมพันธ์
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	-0.031	0.705	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ	0.020	0.808	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า	-0.027	0.747	ไม่มีความสัมพันธ์
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	-0.031	0.709	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะโดยรวม	0.012	0.882	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.882 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.882 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทักษะของพนักงานในทุกข้อได้แก่ การให้ข้อมูล/การสื่อสารของพนักงาน การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.884 , 0.170, 0.705, 0.808, 0.747 และ 0.709 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การให้ข้อมูล/การสื่อสารของพนักงาน	-0.146*	0.023	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	0.029	0.658	ไม่มีความสัมพันธ์
3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า	-0.094	0.145	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ	0.010	0.876	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 47 (ต่อ)

ทักษะของพนักงาน	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า	-0.039	0.543	ไม่มีความสัมพันธ์
6. ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	0.019	0.768	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะโดยรวม	-0.049	0.443	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.443 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.443 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.023 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.146 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทักษะของพนักงานในข้อการให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงานดี จะทำให้ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มากขึ้นเล็กน้อย

3. ทักษะของพนักงานในทุกข้อได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.658, 0.145, 0.876, 0.543 และ 0.768 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 5 กลยุทธ์ที่ใส่ใจลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team

ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใส่ใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อโครงการ Save Team กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : กลยุทธ์ที่ใส่ใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team

H_1 : กลยุทธ์ที่ใส่ใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า

กลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.339**	0.000	ปานกลาง
2. มีสัญญาณคมชัด	0.288**	0.000	ต่ำ
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.268**	0.000	ต่ำ
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	0.359**	0.000	ปานกลาง
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.133*	0.030	ต่ำ
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	0.263**	0.000	ต่ำ
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่าย			
ครอบคลุม	0.311**	0.000	ปานกลาง
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	0.202**	0.001	ต่ำ
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	0.279**	0.000	ต่ำ
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	0.173**	0.005	ต่ำ
กลยุทธ์จูงใจโดยรวม	0.360**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอ

โครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.360 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ากลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมดีจะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

2. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.339 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม จะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

3. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.288 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัด จะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

4. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.268 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากจะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

5. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.359 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดจะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

6. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.133 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีจะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

7. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.263 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)จะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

8. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.311 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม จะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นในระดับปานกลาง

9. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.202 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆจะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

10. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Styleกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.279 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style จะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามากขึ้นเล็กน้อย

11. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีบริการเสริมพิเศษ ต่างๆ มากมายกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.173 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมี บริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายจะมีผลต่อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้าอยู่มากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team

กลยุทธ์ที่จูงใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.311**	0.000	ปานกลาง
2. มีสัญญาณคมชัด	0.335**	0.000	ปานกลาง
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.287**	0.000	ต่ำ
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	0.340**	0.000	ปานกลาง
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.129*	0.037	ต่ำ
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	0.239**	0.000	ต่ำ
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	0.335**	0.000	ปานกลาง
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	0.145*	0.019	ต่ำ
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	0.263**	0.000	ต่ำ
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	0.164**	0.007	ต่ำ
กลยุทธ์จูงใจโดยรวม	0.350**	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

งใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากจะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

5. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.340 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ให้บริการมากที่สุด จะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

6. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.129 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีจะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

7. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) จะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

8. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.335 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม จะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นในระดับปานกลาง

9. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.019 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแล ลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆจะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

10. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.263 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style จะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

11. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.007 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.164 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายจะมีผลต่อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์จูงใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน

กลยุทธ์จูงใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.127*	0.039	ต่ำ
2. มีสัญญาณคมชัด	0.114	0.065	ไม่มีความสัมพันธ์
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.130*	0.034	ต่ำ
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	0.201**	0.001	ต่ำ
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.122*	0.047	ต่ำ
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	0.149*	0.015	ต่ำ
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	0.103	0.093	ไม่มีความสัมพันธ์
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	0.080	0.195	ไม่มีความสัมพันธ์
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	0.123*	0.046	ต่ำ
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	0.142*	0.021	ต่ำ
กลยุทธ์จูงใจโดยรวม	0.180**	0.003	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.003 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ากลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมดีจะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

2. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.127 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมจะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

3. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.065 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.065 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.034 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.130

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากจะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

5. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.202 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อเป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดจะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

6. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.047 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.122 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีจะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

7. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.015 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.149 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)จะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

8. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.093 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.093 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.195 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.195 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

10. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.046 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.123 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style จะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

11. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมอบมีบริการเสริมพิเศษต่างๆมากมาย กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.021 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆมากมายกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆมากมายจะมีผลต่อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมากขึ้นเล็กน้อย

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่มุ่งใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 4
ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่ง
เดียวกัน

กลยุทธ์ที่มุ่งใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.125*	0.042	ต่ำ
2. มีสัญญาณคมชัด	0.142*	0.021	ต่ำ
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.067	0.276	ไม่มีความสัมพันธ์
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	0.137*	0.026	ต่ำ
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.072	0.245	ไม่มีความสัมพันธ์
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	0.120	0.051	ไม่มีความสัมพันธ์
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	0.196**	0.001	ต่ำ
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	0.013	0.835	ไม่มีความสัมพันธ์
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	0.064	0.303	ไม่มีความสัมพันธ์
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	-0.010	0.866	ไม่มีความสัมพันธ์
กลยุทธ์มุ่งใจโดยรวม	0.128*	0.038	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์มุ่งใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.038 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.038 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์มุ่งใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผล

ของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.128 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ากลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมดีจะมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

2. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.042 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.125 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมจะมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

3. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.021 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดจะมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

4. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.276 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.276 > 0.05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษา

ลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อเป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.026 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อเป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไป เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.137 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อเป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุดจะมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไป เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

6. กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.245 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.245 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อมีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธีกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.051 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อมีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. กลยุทธ์จูงใจลูกคำในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกคำให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.001 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่าย ครอบคลุม กับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.196 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม จะมีผลต่อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมากขึ้นเล็กน้อย

9. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.835 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.835 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆกับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

10. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.303 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.303 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีมอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style กับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

11. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.866 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.866 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่มุ่งใจต่อโครงการ Save Team ข้อ 5
ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป

กลยุทธ์ที่มุ่งใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.133	0.069	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีสัญญาณคมชัด	0.097	0.183	ไม่มีความสัมพันธ์
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.108	0.139	ไม่มีความสัมพันธ์
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	0.084	0.250	ไม่มีความสัมพันธ์
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.054	0.460	ไม่มีความสัมพันธ์
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	-0.036	0.625	ไม่มีความสัมพันธ์
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	0.026	0.722	ไม่มีความสัมพันธ์
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	-0.021	0.771	ไม่มีความสัมพันธ์
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	-0.102	0.162	ไม่มีความสัมพันธ์
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	0.005	0.948	ไม่มีความสัมพันธ์
กลยุทธ์มุ่งใจโดยรวม	0.047	0.521	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์มุ่งใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.521 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.521 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์มุ่งใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. กลยุทธ์มุ่งใจลูกค้าในทุกข้อได้แก่ มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม มีสัญญาณคมชัด มีช่องสัญญาณมาก เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้ หลายวิธี

มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าที่ดีที่สุด (C-Care) มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่าย ครอบคลุม มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.069, 0.183, 0.139, 0.250, 0.460, 0.625, 0.722, 0.771, 0.162 และ 0.948 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปพิจารณาจากจำนวนลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team
ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ

กลยุทธ์จูงใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.093	0.260	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีสัญญาณคมชัด	0.178*	0.030	ต่ำ
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.194*	0.018	ต่ำ
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	0.043	0.600	ไม่มีความสัมพันธ์
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.044	0.591	ไม่มีความสัมพันธ์
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าที่ดีที่สุด (C-Care)	0.026	0.750	ไม่มีความสัมพันธ์
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	-0.062	0.452	ไม่มีความสัมพันธ์
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	-0.003	0.975	ไม่มีความสัมพันธ์
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	0.049	0.557	ไม่มีความสัมพันธ์
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	0.184*	0.025	ต่ำ
กลยุทธ์จูงใจโดยรวม	0.100	0.227	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.227 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.227 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.030 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัดกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.178 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีสัญญาณคมชัด จะมีผลต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบมากขึ้นเล็กน้อย

3. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.018 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.018 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.194 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีช่องสัญญาณมากจะมีผลต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบมากขึ้นเล็กน้อย

4. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.025 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ มี

ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.184 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าใช้กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อมีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมายจะมีผลต่อจำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบมากขึ้นเล็กน้อย

5. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในข้อ มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.260, 0.600, 0.591, 0.750, 0.452, 0.975 และ 0.557 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในทุกข้อข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 6 จำนวนลูกค้าทั้งหมดที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 54 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า

กลยุทธ์จูงใจลูกค้า	ประสิทธิผลของโครงการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม	0.042	0.517	ไม่มีความสัมพันธ์
2. มีสัญญาณคมชัด	0.036	0.572	ไม่มีความสัมพันธ์
3. มีช่องสัญญาณมาก	0.056	0.388	ไม่มีความสัมพันธ์
4. เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	-0.037	0.568	ไม่มีความสัมพันธ์
5. มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี	0.013	0.841	ไม่มีความสัมพันธ์
6. มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)	0.125	0.052	ไม่มีความสัมพันธ์
7. มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม	0.011	0.864	ไม่มีความสัมพันธ์
8. มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ	0.068	0.291	ไม่มีความสัมพันธ์
9. มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style	0.002	0.978	ไม่มีความสัมพันธ์
10. มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย	0.127*	0.049	ต่ำ
กลยุทธ์จูงใจโดยรวม	0.061	0.344	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 54 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.344 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ($0.344 > 0.05$) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าโดยรวมกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในทุกข้อได้แก่ มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม มีสัญญาณคมชัด มีช่องสัญญาณมาก เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่าย ครอบคลุม มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.069, 0.183, 0.139, 0.250, 0.460, 0.625, 0.722, 0.771, 0.162 และ 0.948 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กลยุทธ์จูงใจลูกค้าในทุกข้อ ข้างต้นกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม

ประสิทธิผลของโครงการ	ประสิทธิผลของโครงการโดยรวม		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team	0.157*	0.011	ต่ำ
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team	0.155*	0.012	ต่ำ
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน	0.146*	0.019	ต่ำ
4. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน	0.139*	0.025	ต่ำ

ตาราง 55(ต่อ)

ประสิทธิผลของโครงการ	ประสิทธิผลของโครงการโดยรวม		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ			
จากจำนวนลูกค้าทั้งหมด	0.575**	0.000	ปานกลาง
6. จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ	0.827**	0.000	สูง
7. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า	0.410*	0.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 55 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.011 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.157 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้ามาก จะทำให้ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้นเล็กน้อย

2. ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.012 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าประสิทธิผลต่อ

โครงการ Save Team ในข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ของลูกค้ามาก จะทำให้ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้นเล็กน้อย

3. ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.019 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.146 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงานมาก จะทำให้ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้นเล็กน้อย

4. ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.025 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ($0.025 < 0.05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.139 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมาก จะทำให้ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้นเล็กน้อย

5. ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.575 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมดมาก จะทำให้ประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้น

6. ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team กับประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.827 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ในข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบมาก จะทำให้ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้นที่สุด

7. ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า กับประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team โดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.410 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองข้างต้นมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team ในข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้ามาก จะทำให้ประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team โดยรวมมากขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 56 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	คล้อยตามสมมติฐาน ในข้อข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พนักงานหญิงมีประสิทธิผลน้อยกว่าพนักงานชาย	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องตามสมมติฐาน	One way ANOVA
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน พนักงานระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิผลน้อยกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี	One way ANOVA
1.4 ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อจำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษา หัวหน้างานมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าพนักงานปฏิบัติการ	t-test

ตาราง 56 (ต่อ)

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5 อายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ	One way ANOVA
1.6 สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น โดยสายงานปฏิบัติการนครหลวงมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team น้อยกว่าสายงานปฏิบัติการภูมิภาค	t-test
สมมติฐานข้อที่ 2		
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน	สอดคล้องตามสมมติฐาน	Pearson's correlation
สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3. ทักษะของต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	Pearson's correlation

ตาราง 56 (ต่อ)

สมมติฐานข้อที่ 4	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
4. ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจ และทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	Pearson's correlation
สมมติฐานข้อที่ 5		
5. กลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team	สอดคล้องตามสมมติฐาน ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจ และทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น	Pearson's correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาทัศนคติและประสิทธิผลในโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงทัศนคติและการทำงานในโครงการ Save Team ให้เหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานและเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่การทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ Save Team ที่มีผลต่อประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานกับประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ที่ใช้มุ่งใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป กับประสิทธิผลโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลโครงการ Save Team
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงทักษะความรู้ความสามารถและทัศนคติตลอดจนกลยุทธ์การให้บริการโครงการ Save Team ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ

ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาทัศนคติและประสิทธิผลในโครงการ Save Team ของพนักงานสำนักงานบริการที่อยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานบริการของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร และ ส่วนภูมิภาค มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 405 คน (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2548) จำนวนพนักงานภายในองค์กร แบ่งตามสายการทำงานได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สายงานบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 405 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง 203คน จากจำนวนประชากร 405 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 30% ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อจะได้ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น โดยจำนวนเพิ่มขึ้นเท่ากับ 62 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 265 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 405 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานสำนักงานบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนในแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้กับพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในสายงานอยู่ในสายงานสายงานปฏิบัติการ (Operation) และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค (Region Operation)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response questions) แบบมี 2 คำตอบ (Dichotomous choice questions) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
- ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 6 สถานที่ปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี 12 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบกำหนดชนิดคำตอบ 2 คำตอบ (Simple Category Scale (Dichotomous)) โดยใช้ระดับการจัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- คะแนน 1 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ถูกต้อง
- คะแนน 0 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ไม่ถูกต้อง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี 10 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดีมาก
- คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดี
- คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดี
- คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดีมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดีมาก
คะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการดี
คะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดี
คะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่อโครงการไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team ของผู้ตอบแบบสอบถามของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมี 6 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีทักษะดีมาก
- คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีทักษะดี
- คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีทักษะปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีทักษะน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง พนักงานไม่มีทักษะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง	พนักงานมีทักษะดีมาก
คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง	พนักงานมีทักษะดี
คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง	พนักงานมีทักษะปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง	พนักงานมีทักษะน้อย
คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง	พนักงานไม่มีทักษะ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดกลยุทธ์เชิงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 10 ข้อลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง กลยุทธ์เชิงใจมาก
- คะแนน 4 หมายถึง กลยุทธ์เชิงใจ
- คะแนน 3 หมายถึง กลยุทธ์เชิงใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง กลยุทธ์ไม่เชิงใจ
- คะแนน 1 หมายถึง กลยุทธ์ไม่เชิงใจเลย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง	กลยุทธ์เชิงใจมาก
คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง	กลยุทธ์เชิงใจ
คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง	กลยุทธ์เชิงใจปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง	กลยุทธ์ไม่เชิงใจ
คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง	กลยุทธ์ไม่เชิงใจเลย

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามวัดประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน) มี 4 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Semantic Differential Scale มี 5 ระดับ และเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด 2 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุจำนวนลูกค้าที่สามารถสงวนรักษาให้อยู่ในระบบต่อไป และระยะเวลาในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป โดยคำถามแบบ Semantic Differential Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลอย่างมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลมาก

คะแนน 3 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลน้อย

คะแนน 1 หมายถึง โครงการ Save Team ไม่มีประสิทธิผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544:29)

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

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลอย่างมากที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลมาก

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง โครงการ Save Team มีประสิทธิผลน้อย

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง โครงการ Save Team ไม่มีประสิทธิผล

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ ของทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามทั้งหมดมี 6 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 3 ทศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 4 ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 5 กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป
- ส่วนที่ 6 ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์สารนิพนธ์ตรวจสอบ, เสนอแนะ และแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าแอลฟา (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ.1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. 2546 : 55)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 265 คน

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1.การจัดกระทำข้อมูล

1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว

1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window version 11.0 (Statistical Pack for the Social Science for Windows) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

2.1.2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

2.1.3 ข้อมูลส่วนทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team จากแบบสอบถามส่วนที่ 3,4,5 และส่วนที่ 6 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน

2.1.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

2.1.1.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

2.2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพต่อโครงการ Save Team แตกต่างกัน

การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของ 2 Scale ที่มีความแตกต่างกัน

2.2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทัศนคติของต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.4 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

2.2.5 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 กลยุทธ์ใช้จึงใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team

การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สรุปผลการวิจัยค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7 และเพศชายมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 27 ปี มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ อายุ 28-34 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 ถัดมาอายุตั้งแต่ 34 ปีขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 อายุ 41 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 และพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6

อายุงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 3 – 5 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ถัดมาคืออายุงาน 6 – 8 ปีขึ้นไป มีจำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 10.6 และอายุงาน 8 ปีขึ้นไปมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสายงานปฏิบัติการ มีจำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 71.3 และสายงานปฏิบัติงานภูมิภาค มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7

2. การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ดังนี้

1. โครงการ Save Team เป็นโครงการที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ออกจากระบบ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 264 คน คิดเป็นร้อยละ 99.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4
2. ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 256 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4
3. ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 191 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 74 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9
4. ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 148 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 117 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2
5. สามารถเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 207 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9
6. บริษัท จะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้ง ภายหลังการรับข้อเสนอในโครงการ Save Team* พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 184 คน คิดเป็นร้อยละ 69.4 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6
7. ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิเพื่อเป็นหลักฐาน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 189 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3
8. กรณีลูกค้ามีปัญหาเรื่องเครื่องหาย เสนอให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 240 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4
9. พนักงานนำเสนอ ผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติการทำรายการทุกครั้ง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 240 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7
10. สิทธิพิเศษในโครงการ Save Team ใช้สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 238 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2
11. ลูกค้าสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 196 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0
12. การให้สิทธิเกี่ยวกับการรับ/เปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการขายลูกค้าจะได้รับสิทธิในวัน

ถัดไป (Next Day) หรือในรอบบิลถัดไป (Next Bill) พนักงานมีความรู้ความเข้าใจถูกต้อง 249 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 พนักงานเข้าใจไม่ถูกต้อง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อโครงการ Save Team

ทัศนคติต่อโครงการ Save Team โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีทัศนคติดีในด้านความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ความอิสระต่อการตัดสินใจ เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงาน สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ ประสิทธิภาพการส่งมอบรักษาลูกค้าและผลงานประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.90, 3.59, 3.58 และ 3.41 ตามลำดับ พนักงานมีทัศนคติปานกลางในด้านสถานที่บรรยากาศการทำงาน ความเหมาะสมของผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าของพนักงาน ความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26, 3.19, 3.18 และ 2.88 ตามลำดับ พนักงานมีทัศนคติไม่ดีในด้านสิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team

ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในทุกข้อทักษะของพนักงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า ความรู้เมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า และความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.99, 3.97, 3.89, 3.87 และ 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปของโครงการ Save Team

กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปโดยรวมอยู่ในระดับจูงใจลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลยุทธ์อยู่ในระดับจูงใจ ได้แก่ มีสัญญาณคมชัด มีช่องสัญญาณมาก มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย มีสำนัก งานบริการและตัวแทนจำหน่ายครอบคลุม มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.05, 4.04, 3.84, 3.71, 3.71, 3.60 และ 3.45 ตามลำดับ กลยุทธ์จูงใจปานกลาง ได้แก่ ข้อเสนอสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style มีระบบการเลือกชำระค่าใช้ บริการได้หลายวิธี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการ Save Team

ประสิทธิผลของโครงการ Save Team อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความเข้าใจและทักษะของพนักงาน ความสามารถในการรักษาลูกค้า เมื่อเทียบกับพนักงานอื่น การรับข้อเสนอโครงการ Save Team ความพอใจของลูกค้า สหิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.89, 3.48 และ 3.46 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันได้ สรุปได้ดังนี้

ด้านเพศ

เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ข้อจำนวนลูกค้า ข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่พบว่าข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ข้อจำนวนลูกค้า ข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ข้อจำนวนลูกค้า ข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่พบว่าข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า

ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่พบว่าข้อจำนวนลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อจำนวนลูกค้า ข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่พบว่าข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานที่ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบ ข้อจำนวนลูกค้า ข้อเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการสงวนลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่พบว่าข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความสามารถในการรักษาลูกค้าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

ข้อ 1.โครงการ Save Team ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 2 .โครงการ Save Team ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 3. โครงการ Save Team ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 4. โครงการ Save Team สามารถเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS* ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 5. ทางบริษัทฯ จะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้ง ภายหลังการรับข้อเสนอในโครงการ Save Team* ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 6. ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิเพื่อเป็นหลักฐาน* ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 7. กรณีลูกค้ามีปัญหาเรื่องเครื่องหาย เสนอให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่* ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 8. พนักงานนำเสนอ ผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติการทำรายการทุกครั้ง* ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 9. สิทธิพิเศษในโครงการ Save Team ใช้สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 10. ลูกค้าสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี* ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 11. การให้สิทธิเกี่ยวกับการรับ/เปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการขายลูกค้าจะได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบบิลถัดไป ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 3 ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team สรุปได้ดังนี้

ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 4 ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team สรุปได้ดังนี้

ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อ 5 กลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้าเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ของโครงการ Save Team สรุปได้ดังนี้

ข้อ 1 การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 2 ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 3 ความเข้าใจและทักษะของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 4 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 5 ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบจากจำนวนลูกค้าทั้งหมด ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 6 จำนวนลูกค้าที่ต้องสงวนรักษาให้อยู่ในระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อ 7 เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในสายงานปฏิบัติการนครหลวง และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค โดยการศึกษาตัวแปรต่างๆ ดังต่อไปนี้ ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team ทักษะของพนักงานต่อโครงการ Save Team ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป โดยพิจารณาว่าตัวแปรต่างๆ มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือไม่ จากผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากการวิจัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team แตกต่างกัน

1.1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานเพศชายในสายงานปฏิบัติและปฏิบัติการภูมิภาคมีจำนวนน้อยกว่าพนักงานเพศหญิง ทำให้การใช้เวลาในระหว่างทำงานมุ่งเน้นเรื่องงานมากกว่าพนักงานหญิงที่ใช้เวลาในการสังสรรค์ระหว่างกลุ่มเพื่อนพนักงาน ประกอบกับเพศชายถูกปลูกฝังในการเป็นหัวหน้าครอบครัวจึงทำให้มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จามีกร นิภากุล (2540 : 116) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิจัยของ ประยูร โทนอ่อน (2546 : 90-93) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งพบว่า มีความคล่องตัว

ในการปฏิบัติงาน สำนึกในบทบาทหน้าที่ของตน มุ่งมั่นตั้งใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบมากกว่าเพศหญิง

1.2 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีความสามารถในการเรียนรู้และความสามารถในการทำงานในด้านต่าง ๆ มากกว่าดังนั้นจะส่งผลถึงประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79-80) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ส่วนการวิจัยของ กฤษณ์ เทียนสุวรรณ (2546 : 59-60) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ ประยูร โทนอ่อน (2545 : 90-93) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บุคลากรสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มี โดยอายุงานของพนักงานระหว่างอายุงาน 3-5 ปี จะเป็นช่วงที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการทำงานมากกว่าพนักงานอื่น เนื่องจากพนักงานอยู่ในช่วงการเรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ อายุงาน 6-8 ปี จะมีความสามารถในการรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบสูงกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานอื่น เนื่องจากพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงานมาก อายุงาน 8 ปีขึ้นไป มีความสามารถในการรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเทียบจากจำนวนลูกค้ามากที่สุดเนื่องจากพนักงานมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการทำงานตลอดจนมีความสามารถในการโน้มน้าวลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80-81) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีทศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาน (2546 : 73-74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์ทำงานสายการบินต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ

ของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานบริษัท การบินไทย (2540 : 84-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการอบรมมัคคุเทศก์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ 24 มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ของผู้เข้าอบรมที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในสายงานปฏิบัติการภูมิภาคมีจำนวนลูกค้าที่เข้ารับการบริการเป็นจำนวนน้อย ประกอบกับลูกค้าในภูมิภาคไม่มีทางเลือกในการใช้บริการกับระบบอื่นๆมากนัก เนื่องจากระบบอื่นยังมีปัญหาเรื่องเครือข่ายสัญญาณยังไม่ครอบคลุม ทำให้พนักงานสายงานปฏิบัติการภูมิภาคมีประสิทธิผลในการรักษาลูกค้าให้อยู่ระบบต่อไปได้มากกว่าสายงานปฏิบัติการนครหลวง

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แตกต่างซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ข้อโครงการ Save Team ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ข้อทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง ข้อสามารถเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS ข้อลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์ม ข้อสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี ข้อลูกค้าจะได้รับสิทธิในวัน ถัดไป หรือในรอบบิลถัดไป เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจที่ต่างกันจะทำให้การให้บริการลูกค้าที่ต่างกันตามพื้นฐานความรู้ความเข้าใจที่พนักงานมีอยู่ สอดคล้องตามทฤษฎีที่ว่ากระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัส หรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่างๆ กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด การจดจำ ตลอดจนการนำไปใช้ และกระบวนการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้ และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้นๆ แต่ยังไม่ได้แสดงออกให้ผู้อื่นรับรู้เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้ผู้อื่นสังเกตได้เรียกว่า พฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคลเมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และ ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน

จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานที่ดีก็จะทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็จะส่งผลต่อการให้บริการไปยังลูกค้าให้เกิดความพอใจ และเป็น การเพิ่มพูนทักษะในการค้นหาข้อมูลที่จะให้บริการลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสาร ทิพย์ธารา (2520 : 99-100) ที่ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้กระทำพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใด บุคคลใด สถานการณ์ใด ในทางยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ตามจะแสดงออกทางพฤติกรรม และมอริส (บิงอร์ ภูวภิรมย์ขวัญ.) 2526 : 288 ; อ้างอิงจาก Moris. 1979) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ความเชื่อ (Beliefs) รวมทั้งความจริง (Facts) ความคิดเห็น (Opinions) และความรู้สึกทั่วไป (General Knowledge) ที่มีต่อสิ่งนั้น ความรู้สึก (Feelings) รวมถึง ความรัก ความเกลียด ชอบ ไม่ชอบ และการประเมิน (Evaluation) สิ่งต่างๆ และแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรม (Tendency to Behavior) หรือการกระทำ (Action) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็น (ความเชื่อ) และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้น อาจเป็นพฤติกรรมที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการแสดงออกของมนุษย์หรือพฤติกรรมว่าจะออกมาเป็นเช่นไร แม้ว่าอาจจะไม่ใช่สิ่งที่มียุทธพลสูงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานโครงการ Save Team มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และ ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะของพนักงานโครงการ Save Team กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทักษะในด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางด้านความคิดย่อมสามารถที่จะวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาให้กับลูกค้ารวมทั้งเสนอสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งส่งผลให้ความต้องการอยู่ในระบบต่อไปของลูกค้ามีมากขึ้น และส่งผลรวมให้ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ดีขึ้น สอดคล้องตามทฤษฎีทักษะในการจัดการและลำดับขั้นขององค์การ (Managerial skills and the organizational hierarchy) Robert L. Katz ซึ่งให้เห็นถึงทักษะ 4 ประการ ได้แก่ ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) คือ ความรู้ และความชำนาญในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กระบวนการ และขั้นตอน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคล การร่วมมือกัน การทำงานเป็นทีม ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual skill) คือ ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมขององค์ประกอบที่สำคัญในสถานการณ์ต่างๆ และเข้าใจความสัมพันธ์

ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ทักษะด้านการออกแบบ (Design skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาในแนวทางที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และทักษะด้านการออกแบบ (Design skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาในแนวทางที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ โดยความสำคัญของทักษะเหล่านี้จะแตกต่างกันในระดับที่ต่างๆ ของตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้ำเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้ำต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และ ข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้ำให้อยู่ในระบบต่อไป จากผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้ำเพื่อให้อยู่ในระบบต่อไปของพนักงานโครงการ Save Team กับประสิทธิผลของโครงการ Save Team ข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team, ข้อความพอใจของลูกค้ำต่อโครงการ Save Team โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้ำให้อยู่ในระบบต่อไป โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ เมื่อกลยุทธ์จูงใจที่พนักงานนำมาใช้จูงใจลูกค้ำ ตรงกับความต้องการของลูกค้ำโดยลูกค้ำสามารถเห็นถึงข้อดีหรือข้อได้เปรียบ รวมถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้ำจะได้รับจะส่งผลให้ลูกค้ำต้องการอยู่ในระบบต่อไป สอดคล้องตามทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of motivation) หรือทฤษฎีความเข้าใจ (Cognitive theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มุ่งที่ความคิดด้านกระบวนการ ซึ่งชักนำบุคคลให้ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของเขา ทฤษฎีอธิบายถึงความปรารถนาให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ การสำรวจสิ่งจูงใจของบุคคล ทฤษฎีนี้จะสำรวจถึงวิธีการที่คนได้รับการกระตุ้น ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าทฤษฎีความเข้าใจ (Cognitive) ซึ่งมองที่กระบวนการด้านจิตใจที่กำหนดการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญ 2 ประการคือ (1) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's expectancy theory) (2) ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory) ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีกระบวนการซึ่งเสนอแนะว่าก่อนที่จะบุคคลจะปฏิบัติ เขาจะพิจารณาว่าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการหรือไม่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการ Save Team ของผู้บริหาร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์สำหรับโครงการ Save Team ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุดัชนีประสงค์ของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team อยู่ในระดับดีซึ่ง ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่อยู่ในโครงการมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในการทำงาน แต่ยังมีบางข้อของความรู้ความเข้าใจที่พนักงานบางส่วนยังคงคลุมเครือ ได้แก่การเข้าใจว่าลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิเพื่อเป็นหลักฐาน หรือ โครงการ Save Team เสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS ซึ่งข้อเท็จจริงคือตรงกันข้าม คือลูกค้าไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม และการยังมีช่องทางการให้บริการได้โดยผ่าน Call Center ดังนั้นควรจะทำให้ความเข้าใจกับพนักงานในข้อข้างต้นเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น
2. ทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งบางข้อดีอยู่แล้ว เช่น ความเชื่อมั่นต่อโครงการ ความอิสระของพนักงานในการตัดสินใจ ขั้นตอนและเงื่อนไขในการทำงาน ควรที่จะรักษาไว้ ในข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีได้แก่ สิทธิพิเศษเมื่อเทียบกับคู่แข่ง บริษัทควรปรับปรุง โดยกำหนดสิทธิพิเศษที่เหมาะสมให้กับลูกค้าและสิทธิพิเศษนั้นจะต้องเหนือกว่าคู่แข่งอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อโครงการดีขึ้น เพราะทัศนคติและพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันเมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีขึ้นจะทำให้พฤติกรรมที่แสดงออกกับลูกค้าดีขึ้นและมีความเชื่อมั่นในการเสนอโครงการให้กับลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิผลของโครงการดีขึ้นด้วย
3. ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับดี ดังนั้นพนักงานควรรักษามาตรฐานของทักษะให้อยู่ในระดับนี้ต่อไปเป็นอย่างน้อย และควรต้องพยายามปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลาเพื่อสามารถแข่งขันและเป็นผู้นำตลอดไปในธุรกิจ
4. กลยุทธ์ที่ใช้จูงใจให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปโดยรวมอยู่ในระดับจูงใจ โดยมีข้อที่จูงใจปานกลาง ได้แก่ การมีระบบชำระค่าบริการได้หลายวิธี ซึ่งเห็นว่าไม่จูงใจลูกค้ามากนักจึงควรปรับปรุงให้มีการชำระค่าบริการหลายวิธีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างจากคู่แข่งได้อย่างชัดเจน
5. ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นบริษัทควรรักษามาตรฐานของประสิทธิผลให้อยู่ในระดับนี้ต่อไปเป็นอย่างน้อย และควรต้องพยายามปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลาเพื่อสามารถแข่งขันและเป็นผู้นำตลอดไปในธุรกิจ

6. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อโครงการ Save Team จากการวิจัยพบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อโครงการ Save Team ส่งผลให้ภาพลักษณ์ ของบริษัทดีขึ้น ข้อทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง ข้อสามารถเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนัก งานบริการ AIS ข้อลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์ม ข้อสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี ข้อลูกค้าจะ ได้รับสิทธิในวันถัดไป หรือในรอบปีถัดไป ดังนั้นบริษัทควรให้ความสำคัญต่อความรู้ความเข้าใจ ในข้อดังกล่าวโดยการให้ความรู้เพิ่มเติมหรือฝึกอบรมพนักงาน เพราะถ้าพนักงานมีความรู้ความ เข้าใจในข้อดังกล่าวถูกต้องจะทำให้ประสิทธิผลของโครงการ Save Team ดีขึ้น

7. ทักษะและทักษะของพนักงานโครงการ Save Team รวมทั้งกลยุทธ์ใช้จูงใจลูกค้า เพื่อให้อยู่ในระบบต่อไป จากการวิจัยพบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อโครงการ Save Team ในข้อการยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team ข้อความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team ข้อความเข้าใจและทักษะของพนักงาน และข้อความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ ในระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน ดังนั้นจึงควรพัฒนาทัศนคติของ พนักงานโดยการสร้างค่านิยมหรือความเชื่อให้พนักงานมีทัศนคติในด้านดีต่อบริษัทและโครงการ Save Team รวมทั้งพัฒนาทักษะของพนักงานโดยการให้ความรู้และฝึกอบรมพนักงาน และ ทำสุดควรพัฒนากลยุทธ์โดยการสรรหากลยุทธ์ที่ใช้จูงใจลูกค้าที่เด่นชัดและเป็นรูปธรรมที่สามารถ ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้และคล้อยตาม ซึ่งจะส่งผลโดยตรงให้ประสิทธิผลของโครงการ Save Team เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิผลของโครงการ Save Team กับมาตรฐานของการ สงวนรักษาลูกค้ากับผู้ประกอบการในธุรกิจสื่อสารคมนาคมไร้สายอื่นๆ เพื่อนำผลที่ได้มา เปรียบเทียบเพื่อพัฒนาการทำงานต่อไป

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในด้านด้านผลกระทบภายนอกอื่นๆ ที่จะทบต่อโครงการ Save Team เช่น เศรษฐกิจ การเมือง เพราะปัจจัยภายนอกมีผลอย่างมากต่อประสิทธิผลของโครงการ Save Team

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2542). อำนาจ ความรู้ ความจริง เอกลักษณะและความเป็นอื่นวาทกรรมการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วภาษา.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติกมล. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ณัฏฐา วรรณภาวิวัฒน์. (2548). ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิตยา (Good Manufacturing Practice: GMP) กรณีศึกษา: บริษัท ที. พี. ดร็ก แลบบอราทอรีส์ (1996) จำกัด สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). องค์การ ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพดล เวชสวัสดิ์. (2544, มิถุนายน). "คิดสร้าง ต่างสรรค์," นิตยสารสารคดี.17(196): 82 - 87
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ประกิจ รัตนสุวรรณ. (2525). การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทักษะ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). การวัดผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ภัทรา นิคมานนท์. (2538). การประเมินผลการเรียน. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิการพิมพ์.
- ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบที่เป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งรัตน์ แซ่มสวัสดิ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร : ศึกษากรณีอุตสาหกรรมจักรยานยนต์. ปริญญานิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2546). ประสิทธิภาพองค์กรตามกรอบแนวคิดของความเป็นเลิศด้านพฤติกรรมบริการสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตการสาธารณสุข 6. ปริญญานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริินทร์ ซึ่งสุนทร. (2542). การเปิดรับ ทักษะคิด และพฤติกรรมการทำงาน
 ตอนต้นที่มีต่อการตลาดทางตรง. ปรินซ์นิพนธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์.
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- _____. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2542). องค์การและการจัดการ. ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่) กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2530). การประเมินผลการเรียนระดับมัธยมศึกษา. กรุงเทพฯ: ฝ่าย
 ส่งเสริมมาตรฐานการศึกษา สำนักงานทดสอบทางการศึกษา.
- สหพันธ์ พูลทวี. (2547). ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน Call Center : ศึกษาเฉพาะ
 พนักงาน Call Center บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด. ปรินซ์นิพนธ์.
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชา จันทรเฒ. (2524). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย
 จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันท์ สลโกสม. (2524). การประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและ
 จิตวิทยา.มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนันท์ อังเกิดโชค. (2530). ความรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อบทบาทและ
 ความรับผิดชอบของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญา
 รัฐศาสตร มหาบัณฑิต(การปกครอง)บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.อัดสำเนา
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2518). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดิรุจ หาญวิญญานันท์. (2545). การวิเคราะห์ประสิทธิผลของต้นทุนและประสิทธิผลของการ
 ฝึกอบรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยสำนักพัฒนาอุตสาหกรรมรายสาขา
 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาการอบรมเรื่อง GMP ในอุตสาหกรรมอาหาร
 ขนาดกลางและขนาดย่อม. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี
 นครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Atkinson, R.L., Atkinson, R.C., Smith, E.E., and Bern, D.J. (1993). *Introduction to Psychology*. 11 th ed. Florida, USA. : Harcourt Brace College Pubishers.

- Baker, C. M., D. L. Reising; et al. (1997, July-August). "Organizational Effectiveness : Toward an Integrated Model for Schools of Nursing," *Journal of Professional nursing : official journal of the American Association of Colleges of Nursing*. (Online). 13(4): 246 – 255. Available : <http://www.csa.co.uk> ; database ; ERIC.
- Barnard, Chester I. (1976). *Existence Relatedness and Growth*. New York : Free Press.
- Barrie; & J. and R. W. Pace. (1998, Spring). "Learning for Organizational Effectiveness : Philosophy of Education and Human Resource Development," *Human resource development quarterly*. (Online). 9(1): 39 – 54. Available : <http://www.csa.co.uk>; database ; ERIC.
- Benson, George P., Jayant Saraph V. ; & Roger, Schoreder G.(1991). "The effects of organizational quality context on quality management : An Impirical investigation," ***Management Science***. 37(39):1107-1123.
- Bloom, Thomas B.(1956). *Handbook on Formative and Evalator of Student Learning*. New York:McGraw-Hill Book Company.
- Bluedorn, A.C., ; Lundgren, E.F. (1993). "A culture-Metch perspective for strategic change," *Research in Organizational Change and Development*. 7 : 137 – 179.
- Cameron, Kim S. (1984). "The effectiveness of ineffectiveness," *In Research in Organizational Behavior*. Vol.6.
- Church, A.,Magiloff, A. and Coruzii, C.(1995). "Using serveys for change:an applied example in pharmaceuticals organizational," *Leadership & Organizational evelopment Journal*. 16(4) : 3 - 11.
- Donaldson, Lex. (2000, October). "Organizational portfolio theory : Performance driven organizational change," *Contemporary Economic Policy*. 18(4) : 386 - 396
- Downson, S. (1996). *Analysing Organization*. Basingstoke Hamshire : Macmillan Press.
- Edwards, Michael. (1997, 4 December). "Organizational learning in non – government organizations : What have we learned?," *Public Administration and Development*. (Online). 17(2) : 235 – 250. Available : <http://www.interscience.com>.
- Etzel, Michael J., Bruce J. Walker and William J. Stanton. (2001). *Marketing*. 12 th ed. Boston : McGraw-Hill, Inc.,
- Flexner, Stuart B. (2001). *Success with English*. Hong Kong : The Reader's Digest Association, Inc.

- Gaertner, G. ;& Ramnarayan, S. (1983). "Organizational effectiveness : an alternative perspective," *Academy of Management Review*. 97 - 107.
- Gbadamosi, Gebolahan. (1999). "Organizational Effectiveness : Definition, Criteria and Evaluation - a Review," *IFE Psychologia : An International Journal*. (Online). 7(1) : 123 - 148. Availabel : <http://www.csa.co.uk> ; Database ; PsycINFO.
- Gibson, Janes L., Ivancevich, John M. and Donnelly, J.H. (1973). *Organization : Behavior, Structure, Process*. Dallas, Texas : Business Publisher Inc.
- Gibson, Janes L. ;and Others. (1982). *Organizations behavior, Structure, Process, Plano*. Texas : Business Publications.
- Goffin, Richard D., ;&Gellatly, Ian R. (2001, 4 May). "A multi – rater assessment of organizational commitment : are self – report measures biased," *Journal of Organizational Behavior*. (Online). 22(4) : 437 – 451. Available : <http://www.interscience.com>.
- Good, Carter.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York:McGraw-Hill Book Company.
- Hall, R.H. (1996). *Organizations Structures, Process and Outcomes*. 6th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Handy, C. (1985). *Understanding Organizations*. London : Penguin.
- Hoy, W.K., and Miskel, C.G. (1991). Educational administrations : *Theory Research and Practice*. 4th ed. New York : McGraw-Hill.
- Kalliath, T.J., Bluedorn, A.C., ;& Gillespie, D.F. (1999). "A confirmatory factor analysis of the competing values instrument," *Educational and Psychological Measurement*. 59 : 143 – 159
- Katz, Daniel. ;& Kahn, Robert L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York : John Wiley and Sons.
- Kincaide, Gail G. (1997). "Building a New Organizational Framework," *Association Management*. (Online). 49 : 34 – 36. Available : <http://www.firstseach.com> ; Fulltext Source ; WilsonSelectPlus
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium ed.New Jerscy : Prentice Hall-Inc.

- Koys, D. J. (2001, Spring). *"The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level, Longitudinal Study," Personnel psychology*. (Online). 54(1): 101 - 114. Available : <http://www.csa.co.uk>; Database ; PsycINFO.
- Latham, G. ;& Locke, E. (1991). "Self regulation through goal - setting," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50 : 212 – 247
- Lok, Peter. And Crawford, John. (2000). "The application of diagnostic model and surveys in organizational development," *Journal of Management Psychology*. 15(2) : 1 – 7.
- Martin, L. ;& Kettner, P. (1996). *Measuring the Performance of Human Service Program*. London : Sage Publisher
- McGraw, R.B. (1993). "Union-management interface : using the competing values framework as a diagnostic tool to bring increased involvement at the plant level," *Human Resource Management*. 32 : 51 -74.
- Merriam-Webster. (2001). *Collegiate Dictionary*. New York : Merriam-Webster company.
- Nadler, D. ;& Tushman, M. (1977). "A Diagnostic model for organization behavior," *Perspective on Behavior in Organization*. New York : McGraw – Hill
- Norhtcraff, Gregory B. and Neal, Margaret A. (1990). *Organization Behavior : A Management Challenge*. Chicago : The Dryden Press.
- Quinn, R.E., ;& Spreitzer, G.M. (1991). "The Psychometrics of the competing values culture instrument and an analysis of the impact of organizational culture on quality of life," *Research in Organizational Change and Development*. 5 : 115 – 142.
- Robbins, S.P. (1990). *Organizational Theory Structure, Design, and Applications*. 3rd ed. Englewood Cliffs : Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. (1997). *Essentials of Organizational Behavior*. 5th ed. New Jersey : Prentice - Hall.
- Rogers, P.S., ;& Hilderbrandt, H.W. (1993). "Competing values instruments for analyzing written and spoken management messages," *Human Resource Management*. 32 : 121 – 143.
- Rojas, Ronald R. (2000). "A review of models for measuring organizational effectiveness among for – profit and nonprofit organizations," *Nonprofit Management & Leadership*. (Online). 11(1) : 97 - 104. Available : <http://www.firstsearch.com> ; Fulltext Source ; ABI_Inform.

- Schermerhorn, John R. Jr., James G. Hunt and Richard N. Osborn. *Organization Behavior*. 7 th Ed USA : John Wiley & Sons, Inc., 2000
- Sherif, W.,Carolyn ;& Muzafer Sherif. (1967) *Attitude, Ego – Involvement and Change*. New York : John Wiley & Sons.
- Steers, R. M. (1997). *Organizational effectiveness : a behavioral view*. Santa Monica, Calif. (Online). Full text Article. Available : <http://www.csa.co.uk> ; Database ; PsycINFO.
- Suwannapet, Bunsiri. (1995). *Dictionary of Psychology*. Bangkok : P Printing group Company Ltd.
- Thibodeaux, M. S. ;& E. Favilla. (1996). "Organizational effectiveness and commitment through strategic management," *Industrial management + data systems* . (online) 96(5):5. Available : <http://www.emerald.com>
- Vande, Robert j., Tesluk, Pual E. (1999). "A system perspective on employee involvement and organizational effectiveness," *Group & Organizational Management*.24(3) : 296 - 270
- Vappu, Tyysk L. (1998). "Insiders and outsiders : women's movement and organizational effectiveness," *Canadian Review of Sociology and Anthropology*. 33(3) : 391-410
- Wehrich, Heing and Koontz, Harold. (1993). *Management : a Global Perspective*. 10 th ed.New York : McGraw-Hill
- Weinstein, Deena. ;& Weinstein, Michael A. (1998). "Is Postmodern Organization Theory Sceptical," *Journal of Management History*. (Online). 4(4) 1 – 9. Available : <http://www.emerald.com>.
- Whetten, D.A. ;& Cameron, K.S. (1981). *Development Managerial Skills*. Illinois : Glenview.
- Yamane, Taro.(1967). *Statistics : An Introductory Analysis*. Tokyo : Harper.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ทัศนคติและประสิทธิผลของโครงการ Save Team บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

- คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้
- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ใช้จริงเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป
- ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของโครงการ Save Team

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย
☐ หญิง
2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 27 ปี
☐ 35 ปี – 41 ปี

☐ 28 ปี – 34 ปี
☐ 41 ปี ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานระดับปฏิบัติงาน

☐ หัวหน้างาน
5. อายุงาน

☐ น้อยกว่า 3 ปี
☐ 6-8 ปี

☐ 3 – 5 ปี
☐ 9 ปี ขึ้นไป
6. สถานที่ปฏิบัติงาน

☐ สายงานปฏิบัติการ
☐ สายงานปฏิบัติการภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความรู้ความเข้าใจต่อโครงการ Save Team		ใช่	ไม่ใช่
1	โครงการ Save Team คือ โครงการ ที่เสนอทางเลือกให้กับลูกค้าเพื่อรักษาลูกค้าไม่ให้ ออกจากระบบ		
2	โครงการ Save Team ทำให้บริษัทพบสาเหตุการออกจากระบบของลูกค้า		
3	โครงการ Save Team ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น		
4	โครงการ Save Team ทำให้บริษัทเหนือกว่าคู่แข่ง		
5	โครงการ Save Team สามารถเสนอให้กับลูกค้าเฉพาะช่องทางสำนักงานบริการ AIS*		
6	ทางบริษัทฯ จะทำการติดต่อลูกค้าทุกครั้ง ภายหลังจากรับข้อเสนอในโครงการ Save Team*		
7	ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มยืนยันการขอรับสิทธิเพื่อเป็นหลักฐาน*		
8	กรณีลูกค้ามีปัญหาเรื่องเครื่องหาย เสนอให้ลูกค้าเปลี่ยนเครื่องใหม่พร้อมเบอร์ใหม่*		
9	พนักงานนำเสนอ ผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติการทำรายการทุกครั้ง*		
10	สิทธิพิเศษในโครงการ Save Team ใช้สำหรับการดูแลลูกค้าทุก Segment		
11	ลูกค้าสามารถรับสิทธิได้ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี*		
12	การให้สิทธิเกี่ยวกับการรับ/เปลี่ยนแปลงการส่งเสริมการขายลูกค้าจะได้รับสิทธิในวัน ถัดไป (Next Day) หรือในรอบบิลถัดไป (Next Bill)		

ส่วนที่ 3 : ทศนคติต่อโครงการ Save Team

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | |
|---|---|
| 1. ความเชื่อมั่นต่อโครงการ Save Team
สามารถรักษาลูกค้าอยู่ในระบบต่อไปได้ | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> เชื่อมั่น ____:____:____:____ ไม่เชื่อมั่น |
| 2. ความเหมาะสมของโครงการ Save Team
กับสถานการณ์ปัจจุบัน | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> เหมาะสม ____:____:____:____ ไม่เหมาะสม |
| 3. สิทธิพิเศษที่มอบให้กับลูกค้าในโครงการ
Save Team เมื่อเทียบกับคู่แข่ง | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> เหนือกว่าคู่แข่ง ____:____:____:____ ต่ำกว่าคู่แข่ง |
| 4. ความเหมาะสมของสถานที่บรรยากาศ
การทำงานโครงการ Save Team | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> เหมาะสม ____:____:____:____ ไม่เหมาะสม |
| 5. ความก้าวหน้าในอาชีพการงานของพนักงาน
โครงการ Save Team | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> มีความก้าวหน้า ____:____:____:____ ไม่ก้าวหน้า |
| 6. ความเหมาะสมและยุติธรรมของผลตอบแทน
การปฏิบัติงาน | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> เหมาะสม ____:____:____:____ ไม่เหมาะสม |
| 7. ประสิทธิภาพในการสงวนรักษาลูกค้าและผล
การพิจารณาผลงานประจำปี | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> มีผล ____:____:____:____ ไม่มีผล |
| 8. ความอิสระต่อการตัดสินใจ(Empowerment)
ของพนักงานต่อโครงการ Save Team | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> อิสระ ____:____:____:____ ไม่อิสระ |
| 9. ความน่าสนใจและท้าทายสามารถใน
การทำงานโครงการ Save Team | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> ท้าทาย ____:____:____:____ ไม่ท้าทาย |
| 10. เงื่อนไขและขั้นตอนการทำงานของ
โครงการ Save Team | <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">5 4 3 2 1</div> ชัดเจน ____:____:____:____ ไม่ชัดเจน |

ส่วนที่ 4 : ทักษะของพนักงานในโครงการ Save Team

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- | | | | | | | | |
|---|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 1. การให้ข้อมูล/การสื่อความของพนักงาน | ตรงความต้องการ | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ไม่ตรงความต้องการ |
| | กับลูกค้า | | | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 2. ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการ | มีความสามารถ | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ขาดความสามารถ |
| | ของลูกค้า | | | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 3. การแก้ปัญหาให้กับลูกค้า | แก้ปัญหาได้ดี | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | แก้ปัญหาไม่ได้เลย |
| | | | | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 4. ความสามารถเจรจาให้ลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป | ทำได้ทุกครั้ง | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | ทำไม่ได้เลย |
| | | | | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 5. ความสามารถในการตอบข้อซักถามของลูกค้า | มาก | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | น้อย |
| | | | | | | | |
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | |
| 6. ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการเมื่อ | มากกว่า | ___ | ___ | ___ | ___ | ___ | น้อยกว่า |
| | เปรียบเทียบกับพนักงานในตำแหน่งเดียวกัน | | | | | | |

ส่วนที่ 5 กลยุทธ์ที่ใช้จริงเพื่อให้ลูกค้าอยู่ในระบบต่อไป

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

กลยุทธ์ที่ใช้กับลูกค้า	จริง มาก	จริง	เฉยๆ	ไม่จริง	ไม่จริง เลย
1. AIS มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุม					
2. AIS มีสัญญาณคมชัด					
3. AIS มีช่องสัญญาณมาก					
4. AIS เป็นระบบที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด					
5. AIS มีระบบการเลือกชำระค่าใช้บริการได้หลายวิธี เช่น M-Pay ,Direct Debit ,ATM					
6. AIS มีระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าดีที่สุด (C-Care)					
7. AIS มีสำนักงานบริการและตัวแทนจำหน่ายในการ การให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ					
8. AIS มีการแบ่งการดูแลลูกค้าตาม Segment ต่างๆ เช่น Serenade					
9. AIS มอบสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าได้ตรงตาม Life Style และความต้องการของลูกค้า					
10. AIS มีบริการเสริมพิเศษต่างๆ มากมาย เช่น บริการเลือกรับสาย, บริการจ่ายแทน , MMS GRPS					

ส่วนที่ 6 : ประสิทธิภาพของโครงการ Save Team

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- 5 4 3 2 1
1. การยอมรับข้อเสนอโครงการ Save Team รับข้อเสนอ ____:____:____:____ ไม่รับข้อเสนอ
 ของลูกค้า
- 5 4 3 2 1
2. ความพอใจของลูกค้าต่อโครงการ Save Team พอใจมาก ____:____:____:____ ไม่พอใจเลย
- 5 4 3 2 1
3. ความเข้าใจและทักษะของพนักงาน มีทักษะ ____:____:____:____ ขาดทักษะ
 ในการทำงาน
- 5 4 3 2 1
4. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ใน มากกว่า ____:____:____:____ น้อยกว่า
 ระบบต่อไปเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานใน
 ตำแหน่งเดียวกัน
5. ความสามารถในการสงวนรักษาลูกค้าให้อยู่ในระบบต่อไป ราย / เดือน
 จากจำนวนลูกค้า ราย / เดือน
6. เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ในการเจรจาเพื่อสงวนรักษาลูกค้า นาที / ราย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชา บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชา บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวยุพเยาว์ แซ่เตียว
วันเดือนปีเกิด	19 พฤศจิกายน 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	63/202 ประเสริฐสุขเพลสคอนโดมิเนียม แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการแผนกบริหารข้อมูลลูกค้า
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม
พ.ศ. 2533	บริหารธุรกิจ (บริหารธุรกิจระหว่างประเทศ) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร