

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร  
กรณีศึกษา บริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์  
ของ  
อดิศักดิ์ สิริศาสตร์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์

อดิศักดิ์ สติรสาศรี.(2547).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร  
กรณีศึกษา บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์ ศ.ม.  
(เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล,  
อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร รวม 7 ด้าน คือ ด้าน  
ความก้าวหน้าในที่ตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้าน  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง  
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อเปรียบเทียบความพึง  
พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทTT&T จำกัด(มหาชน)ประจำ  
กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการประจำ  
กรุงเทพมหานคร ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 สามารถแบ่งเป็น  
สายงานต่างๆดังนี้คือ สายงานบริหารโครงข่ายจำนวน 146 คน สายงานบริหารลูกค้าองค์กร  
จำนวน 25 คน สายงานการตลาดและบริการจำนวน 65 คน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 29  
คน และสายงานกรรมการผู้จัดการจำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 486 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่ม  
ตัวอย่างอย่างง่าย(Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบ  
ถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) และความ  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) การทดสอบค่า F-test และการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม Fisher Least  
Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครมี  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความก้าว  
หน้าในที่ตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมใน  
การทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อน  
ร่วมงานพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านผล  
ตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน  
กลาง

2. พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Adisak Satirasart (2004). *Employee's Job Satisfaction Towards Working Performance in The Organization. A Case Study of TT&T Public Company Limited in Bangkok*. Master thesis, M.Econ. (Managerial Economics) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc.Prof. Dr.Tumrong Udompijittkul, Lec.Maitri Abhibhatanamontri

This study aimed to acquire information about the employee's job satisfaction of TT&T Company Limited, Bangkok Division. The satisfaction will be quantified into 7 category which were 1.Progression in Occupation 2.Respect and Acceptance 3.Work Nature 4.Work Environment 5.Work Security 6.Relationship Between Employer and Peers 7.Return Benefits and Welfare. The comparison would be made relative to each current individual department of TT&T Company Limited, Bangkok Division.

The samples utilized in this study comprises of the operating-level staff working at TT&T Company Limited, Bangkok Division on 1<sup>st</sup> July 2004. They were categorized into the following working fields, 138 persons in Network Management field, 24 persons in Total Solutions field, 62 persons in Marketing & Services field, 28 persons in Product Development field and 212 persons in President field which made a total number of 464 persons. All were sampled by utilizing a Random Sampling Method, and the tool used in collecting information was a 5-level questionnaires. The statistic for analyzing data were Means ( $\bar{X}$ ) Standard Deviation value (S.D), F-test and the Fisher Least Significant Difference (LSD)

The study has found as follow:

1. The Operating-Level Staff of Bangkok Division was high satisfaction in their working performance in all and each category, except in the Return Benefits and Welfare which registered at moderate.

2. The Operating-Level Staff of Bangkok Division had no statistical significant satisfaction difference in all category, but in the Respect and Acceptance and Work Environment had statistical significant satisfaction difference.

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ไมตรี อภิพัฒน์มนตรี กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฐฎกา ตันสกุล กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดิลก ดลกานนท์ กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ท่านทั้งสองได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำรายงานวิจัยฉบับนี้ทุกขั้นตอน พร้อมทั้งตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการจัดทำรายงานวิจัยอย่างดีตลอดการดำเนินการจัดทำปริญญานิพนธ์ อีกทั้งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์ในการทำรายงานวิจัยทำให้ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์วิพรรณ สาลีผล อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตลอดจนให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้ปริญญานิพนธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครที่สละเวลาที่มีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่อจัดทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพิทักษ์ วงแหวน และคุณฉัตรชัย มงคล รวมทั้งพ่อ แม่ พี่น้อง ญาติ และเพื่อนที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งให้ความหวัง และเป็นกำลังใจในการสนับสนุนช่วยเหลือตลอดมาในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยฉบับนี้ได้ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายด้านบุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร และสาขาในต่างจังหวัดที่มีลักษณะปัญหาคล้ายคลึงกันต่อไป

อดิศักดิ์ สติรศาสตร์

## สารบัญ

| บทที่    |                                                      | หน้า      |
|----------|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>บทนำ.....</b>                                     | <b>1</b>  |
|          | ภูมิหลัง.....                                        | 1         |
|          | ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                         | 4         |
|          | ความสำคัญของการวิจัย.....                            | 4         |
|          | ขอบเขตของการวิจัย.....                               | 4         |
|          | ตัวแปรที่ศึกษา.....                                  | 5         |
|          | คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....                               | 5         |
|          | กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                            | 8         |
| <b>2</b> | <b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>           | <b>9</b>  |
|          | ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....           | 9         |
|          | ความหมายของความพึงพอใจทางเศรษฐศาสตร์.....            | 11        |
|          | แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....               | 11        |
|          | ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....  | 24        |
|          | ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... | 24        |
|          | งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                           | 29        |
|          | ประวัติความเป็นมาของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน).....    | 32        |
|          | วิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ.....            | 33        |
|          | องค์ประกอบของงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล.....         | 37        |
|          | ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)                          |           |
|          | การบริหารทรัพยากรบุคคล.....                          | 45        |
| <b>3</b> | <b>วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>                       | <b>57</b> |
|          | การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                 | 57        |
|          | เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า.....                    | 58        |
|          | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                             | 59        |
|          | การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....                | 60        |
|          | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                 | 60        |
| <b>4</b> | <b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                     | <b>64</b> |
|          | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....             | 64        |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                         | หน้า      |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                            | 64        |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                     | 65        |
| <b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>                  | <b>80</b> |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                                  | 80        |
| สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า | 80        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                      | 82        |
| การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....                         | 82        |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....                                    | 83        |
| อภิปรายผล.....                                                | 84        |
| ข้อเสนอแนะ.....                                               | 89        |
| บรรณานุกรม.....                                               | 97        |
| ภาคผนวก.....                                                  | 102       |
| ภาคผนวก ก.....                                                | 103       |
| ภาคผนวก ข.....                                                | 108       |
| ภาคผนวก ค.....                                                | 111       |
| ภาคผนวก ง.....                                                | 113       |
| ภาคผนวก จ.....                                                | 115       |
| ภาคผนวก ฉ.....                                                | 117       |
| ประวัติย่อผู้วิจัย.....                                       | 128       |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                                                                               | หน้า |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | แสดงจำนวนประชากรผู้ปฏิบัติงานประจำกรุงเทพมหานคร                                                                                                                                                               | 3    |
| 2     | รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (Ten Major Share holders)<br>วันที่ 29 พฤศจิกายน 2545                                                                                                                                | 37   |
| 3     | แสดงสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน                                                                                                                                                                 | 65   |
| 4     | แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร                                           | 66   |
| 5     | แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร<br>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน | 67   |
| 6     | แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร<br>ด้านการยอมรับนับถือ                    | 68   |
| 7     | แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร<br>ด้านลักษณะงาน                          | 69   |
| 8     | แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร<br>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน              | 70   |
| 9     | แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร<br>ด้านความมั่นคงในการทำงาน               | 71   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 10 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                    | 72   |
| 11 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ                                                                 | 73   |
| 12 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน                                        | 74   |
| 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน                                                                                  | 75   |
| 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ด้านการยอมรับนับถือโดยจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)       | 77   |
| 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) | 78   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                        | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย                                                       | 8    |
| 2 แสดงลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์                                          | 28   |
| 3 เปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก                       | 29   |
| 4 แสดงโครงสร้างแต่ละหน่วยงานของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)                          | 38   |
| 5 แสดงการแบ่งพื้นที่ในการบริหารงานของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)                    | 40   |
| 6 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 1<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)  | 40   |
| 7 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 2<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)  | 41   |
| 8 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 3<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)  | 41   |
| 9 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 4<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)  | 42   |
| 10 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 5<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) | 42   |
| 11 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 6<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) | 43   |
| 12 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 7<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) | 43   |
| 13 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 8<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) | 44   |
| 14 แสดงที่ตั้งศูนย์บริหารงานโทรศัพท์ภูมิภาค เขต 9<br>ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) | 44   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในการบริหารองค์กรตามหลักเศรษฐศาสตร์ได้แบ่งปัจจัยการลงทุนออกเป็น ทุน(Capital) แรงงาน(Labor) ที่ดิน(Land) และผู้ประกอบการ(Entrepreneur) ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วจะมีปัจจัยการผลิตที่เป็นมนุษย์หรือคนไปเกี่ยวข้องถึง 3 ใน 4 นั่นคือ แรงงาน(Labor) ทุน(Capital) และผู้ประกอบการ(Entrepreneur) นอกจากนี้เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมแห่งความรู้ (KBS — Knowledge Base Social) ซึ่งความรู้ คือ สิ่งที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ที่จะใช้ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ดังคำกล่าวที่ว่าเศรษฐกิจที่มีความรู้เป็นฐาน (KBE — Knowledge Base Economie) ทำให้คนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากคนเป็นผู้ลงมือลงแรง ออกความคิดในการผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า แต่คนก็มีความหลากหลาย โดยแต่ละคนล้วนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องใช้ทักษะในการบริหารงานบุคคลให้พนักงานสามารถสร้างสรรคงานหรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชัยญา อนันต์ผล 2546:17)

ผู้นำระดับสูงขององค์กรเคยมองคนว่าเป็นปัจจัยการผลิตในฐานะเดียวกับทุนและที่ดินเป็นสิ่งจำเป็นในการช่วยให้งานในองค์กรประสบความสำเร็จจึงมุ่งเน้นการสรรหาว่าจ้าง ฝึกสอนงาน และจ่าย ค่าตอบแทนเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันผู้นำในระดับสูงได้เพิ่มการพัฒนาและมองว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ และมีความต่อเนื่องในการแสวงหาทางเลือกต่างๆที่จะทำให้คนในองค์กรมีความผูกพัน มีความพึงพอใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และได้ทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และส่วนร่วมเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย โดยมองว่าพนักงานเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรจึงต้องมีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่า ค่านิยม วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ วิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์กรด้วย

ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลต่อองค์กรนั้น สามารถหยิบยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมได้มากมายตั้งแต่ร้านอาหารเจ้าประจำที่มีลูกค้าติดใจก็ไม่ใช่ เพราะสถานที่แต่อย่างเดียว ฝีมือแม่ครัวหรือพ่อครัวกับพนักงานบริการเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้ากลับมาอุดหนุนครั้งแล้วครั้งเล่า จะเห็นได้ว่าในองค์กรใดๆ ก็ตาม การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการคือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ 2541:6) ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบเป็นหัวใจหลัก

ขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพนั้นถือเป็นปัจจัยภายในที่ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่างๆให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ลำบากหากผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ แต่ในส่วนของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของมนุษย์มีไม่จำกัด และแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ แต่ในขณะที่เดียวกันความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุดก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงถือเป็นประเด็นความสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องตระหนัก และหาทางตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เราอาจสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม เช่น ร่าเริง แจ่มใส มีความรับผิดชอบหน้าที่ มีความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น แต่ในความเป็นจริงนั้นเป็นการยากที่ผู้บริหารจะกำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งหมดได้ เพราะความต้องการของคนมีปริมาณไม่จำกัดและความต้องการของแต่ละคนมีลักษณะการแตกต่างกันตามสถานภาพของตนเองและมีพลวัตร ถ้าหากองค์กรไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรได้ก็อาจทำให้เขาเกิดความไม่พึงพอใจเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และขาดความรับผิดชอบ ซึ่งสาเหตุเหล่านี้จะก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ หรือปัญหาอื่นๆตามมาก็เป็นได้ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 1 – 2) แต่หากสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรได้จะทำให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้น

บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่มีจำนวนสาขาครอบคลุม 72 จังหวัดทั่วประเทศ สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯในกรุงเทพมหานครได้มีการแบ่งสายงานในการบังคับบัญชา ออกเป็น 5 สายงาน ดังนี้

1. สายงานบริหารโครงข่าย (NM) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 1.1 ฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย (NE)
  - 1.2 ฝ่ายข่ายสายตอนนอก (NA)
  - 1.3 ฝ่ายระบบโครงข่าย (NS)
2. สายงานบริหารลูกค้าองค์กร (TS) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 ฝ่ายบูรณาการระบบ (TI)
  - 2.2 ฝ่ายบริการลูกค้าองค์กร (TP)
3. สายงานการตลาดและบริการ (MS) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ฝ่ายขายและการตลาด (MM)
- 3.2 ฝ่ายจัดเก็บรายได้ (MR)
- 3.3 ฝ่ายแก้ไขเหตุเสีย (MF)
- 4. สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (PD) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 4.1 ฝ่ายพัฒนาบริการ (PS)
  - 4.2 ฝ่ายธุรกิจ IP และ DCN (PI)
  - 4.3 ฝ่ายโทรศัพท์สาธารณะ (PP)
- 5. หน่วยงานที่รายงานตรงถึงกรรมการผู้จัดการ แบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 5.1 ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (AI)
  - 5.2 ฝ่ายวางแผนวิสาหกิจ (AP)
  - 5.3 ฝ่ายบริหารทั่วไป (AA)
  - 5.4 ฝ่ายการเงินและบัญชี (AF)
  - 5.5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (AH)

บริษัทฯ ได้มีการแบ่งประเภทพนักงานในระดับต่างๆ ที่ปฏิบัติงาน ประจำกรุงเทพมหานคร ดังตาราง 1

**ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรผู้ปฏิบัติงานประจำกรุงเทพมหานคร**

| ลำดับที่ | ระดับตำแหน่ง                                             | จำนวน |
|----------|----------------------------------------------------------|-------|
| 1        | กรรมการผู้จัดการใหญ่, ผู้อำนวยการสายงาน, ผู้อำนวยการฝ่าย | 21    |
| 2        | ผู้จัดการส่วน, หัวหน้าแผนก                               | 82    |
| 3        | พนักงานระดับปฏิบัติการ                                   | 486   |
| รวม      |                                                          | 589   |

ที่มา : บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (2 มิถุนายน 2547)

จากตาราง 1 ได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนถึง 486 คน และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานถูกกำหนดและบริหารโดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้อำนวยการสายงาน ผู้จัดการส่วน หัวหน้าแผนก ได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้เพียงใดเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยที่อยู่ในฐานะที่เป็นสมาชิกของบริษัทฯ ได้เล็งเห็น และคำนึงถึงความสำคัญของการหาวิธีการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทฯ เพื่อดูว่าปัจจัยด้านใดที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานระดับ

ปฏิบัติการของบริษัท และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ นำไปสู่ความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการตามหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำผลของการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของบริษัทให้ทราบถึงปัจจัยในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และนำไปประกอบการปรับปรุง พัฒนาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน

### ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะผู้บริหารที่ดูแลในด้านบุคลากรได้นำมาสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร และสาขาในต่างจังหวัดที่มีลักษณะปัญหาคล้ายคลึงกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย  
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ในสายงานต่างๆดังนี้ คือ สายงานบริหารโครงสร้างจำนวน 146 คน สายงานบริหารลูกค้าองค์กรจำนวน 25 คน สายงานการตลาดและบริการจำนวน 65 คน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 29 คน และสายงานกรรมการผู้จัดการจำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 486 คน

## 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 486 คน กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.01 แทนค่าลงในสูตร (Yamane. 1973 : 886) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 464 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

**ตัวแปรอิสระ(Independent Variables)** จำแนกเป็น

### 1. สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

- 1.1 สายงานบริหารโครงข่าย
- 1.2 สายงานบริหารลูกค้าองค์กร
- 1.3 สายงานการตลาดและบริการ
- 1.4 สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์
- 1.5 สายงานกรรมการผู้จัดการ

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)** ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆดังนี้

- 6 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- 7 ด้านการยอมรับนับถือ
- 8 ด้านลักษณะงาน
- 9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 10 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 11 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 12 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทที่มีต่องานที่ทำอยู่ โดยเป็นความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้พนักงานบริษัทเกิดความรู้สึก และพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน โดยวัดจากปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ประการ คือ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์โดยอาจได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ได้

ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับยกย่อง การได้รับการแสดงความยินดีหรือการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานเป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถงานสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่ายงานที่ท้าทายใจให้ปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทั่วไปในการปฏิบัติงานอาคารสถานที่ ห้องทำงาน ห้องบริการต่างๆ มีความสะดวกสบาย วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพการงาน การคุ้มครองจากระเบียบกฎเกณฑ์ของบริษัท ตลอดจนการที่พนักงานมีหลักประกันความแน่นอน ความมั่นใจในเรื่องอายุการจ้างงาน ความคงทนถาวรในการมีอาชีพจนกว่าจะเสียชีวิต หรือเกษียณอายุเมื่ออายุครบ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดีและมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทามิตร

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเป็นธรรมตามผลงานที่ได้ปฏิบัติ ค่าตอบแทนในที่นี้อาจกำหนดทั้งในรูปแบบตัวเงิน เช่น เงินเดือนหรือค่าจ้าง รวมถึงสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ

2. บริษัท หมายถึง บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร

3. พนักงานบริษัท หมายถึง ผู้ที่ทำงานในระดับปฏิบัติการ ยกเว้นผู้จัดการส่วน, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการสายงาน, ผู้อำนวยการฝ่าย) ของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร

4. สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน หมายถึง หน่วยงานต่างๆที่พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงาน ณ เวลาปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานในการบังคับบัญชา ออกเป็น 5 สายงานดังนี้

4.1 สายงานบริหารโครงข่าย (NM) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

4.1.1 ฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย (NE)

4.1.2 ฝ่ายขายสายตอนนอก (NA)

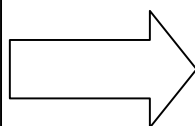
4.1.3 ฝ่ายระบบโครงข่าย (NS)

- 4.2 สายงานบริหารลูกค้าองค์กร (TS) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 4.2.1 ฝ่ายบูรณาการระบบ (TI)
  - 4.2.2 ฝ่ายบริการลูกค้าองค์กร (TP)
- 4.3 สายงานการตลาดและบริการ (MS) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 4.3.1 ฝ่ายขายและการตลาด (MM)
  - 4.3.2 ฝ่ายจัดเก็บรายได้ (MR)
  - 4.3.3 ฝ่ายแก้ไขเหตุเสีย (MF)
- 4.4 สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (PD) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 2.1.1 ฝ่ายพัฒนาบริการ (PS)
  - 2.1.2 ฝ่ายธุรกิจ IP และ DCN (PI)
  - 2.1.3 ฝ่ายโทรศัพท์สาธารณะ (PP)
- 4.5 หน่วยงานที่รายงานตรงถึงกรรมการผู้จัดการ แบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 4.5.1 ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (AI)
  - 4.5.2 ฝ่ายวางแผนวิสาหกิจ (AP)
  - 4.5.3 ฝ่ายบริหารทั่วไป (AA)
  - 4.5.4 ฝ่ายการเงินและบัญชี (AF)
  - 4.5.5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (AH)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

| สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สายงานบริหารโครงข่าย</li> <li>2. สายงานบริหารลูกค้าองค์กร</li> <li>3. สายงานการตลาดและบริการ</li> <li>4. สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์</li> <li>5. สายงานกรรมการผู้จัดการ</li> </ol> |



### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้าน                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน</li> <li>2. ด้านการยอมรับนับถือ</li> <li>3. ด้านลักษณะงาน</li> <li>4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</li> <li>5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน</li> <li>6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</li> <li>7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</li> </ol> |

ภาพประกอบ 1 : แสดงกรอบความคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

พนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2 ความหมายของความพึงพอใจทางเศรษฐศาสตร์
- 3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 1 งานวิจัยในประเทศ
  - 2 งานวิจัยในต่างประเทศ
- 7 ประวัติความเป็นมาและองค์ประกอบของงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)

#### ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยสร้างให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งเป็นการสร้างประสิทธิผลให้เกิดขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจ จากนักวิชาการทั้งใน และต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

Morse (พละ ดลวิทยากุล. 2536 : 53; อ้างอิงจาก Morse 100 - 120) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้าความตึงเครียดมีมากจะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดดังกล่าวนี้ เป็นผลรวมมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดลง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามมา

চার্জ উদ্ভট (2543 : 91) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่แสดงออกและสามารถสังเกตเห็นได้ (Overt Behavior) และเป็นปัจจัยที่แสดงการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาที่ทั้งผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ ผู้บริโภคตอบสนองต่อบริการหรือสินค้าของบริษัทนั้นๆ ในองค์กรธุรกิจจะนำไปใช้ในการบ่งชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลว เช่น ในกรณีที่ธุรกิจใดมีลูกค้ามีความพึงพอใจสูงจะได้รับการบริโภคหรือการใช้บริการจากลูกค้าสูงขึ้นตามลำดับ สามารถสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภค” (Consumer Equilibrium) จะเกิดขึ้นเมื่อประโยชน์ของจำนวนเงินที่ใช้จ่ายในการซื้อสินค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจ เท่ากับประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าที่ซื้อ หรือความพึงพอใจของผู้ผลิตเกิดขึ้นเมื่อการผลิตใช้ต้นทุนปริมาณต่ำสุดแต่ได้รับผลผลิตสูงสุด ความพึงพอใจจึงเป็นหัวใจของการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด ในด้านผู้บริโภคและผู้ผลิต เมื่อเกิดความพึงพอใจก็จะเป็นแรงกระตุ้น (Motivation) ให้ซื้อสินค้าเพิ่ม ทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มยอดขายและขยายการผลิตเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดจ้างงาน

แอปเปิ้ล ไวท์ (Applewhite. 1965 : 50) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า คือความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพอใจในรายได้ที่ได้รับ

บลูม และเนลเลอร์ (Blum & Naylor. 1968 : 60) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลรวมของทัศนคติต่างๆที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ”

โยเดอร์ (Yoder. 1959 : 55) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ผลรวม ของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

ล็อกส์ (Locke. 1976 : 65) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ การให้ยอมรับของบุคคลต่องานซึ่งก่อให้เกิดความตึงเครียดในการทำงาน หรือเห็นค่าความสำคัญในการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคลได้”

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 259) เห็นว่าความพึงพอใจในงานของมนุษย์คือ ทำที่ทั่วไป ซึ่งมีผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆสามอย่าง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือหน้าที่การงาน นอกจากนั้นยังได้สรุปในตอนท้ายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นส่วนประกอบการระหว่างทำที่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลและขวัญกำลังใจ

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติ ซึ่งได้รับการตอบสนองตามความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจทางเศรษฐศาสตร์

ปัญหาหลักทางเศรษฐศาสตร์ คือ ทรัพยากรมีจำกัดแต่ความต้องการมีไม่จำกัด เศรษฐศาสตร์จึงเป็นวิธีการแก้ปัญหาโดยการใช้สิ่งที่มีจำกัดอย่างประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ผลการแก้ปัญหาจะทำให้เกิดความพึงพอใจตามมา เพราะความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างดีในรูปของผู้บริโภค คือ ความพอใจสูงสุด (Max Satisfaction) ในรูปของผู้ผลิต คือ กำไรสูงสุด (Max Profit) วิธีการได้นำไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากร เช่น ด้านแรงงาน นายจ้างจะจ้างแรงงานไปจนถึงระดับที่ค่าจ้างเท่ากับ ผลผลิตส่วนเพิ่มเท่ากับผลตอบแทนที่แรงงานคนนั้นก่อให้เกิดก็จะหยุดจ้าง ( $W = MP = MR$ ) ขณะเดียวกันผู้ใช้แรงงานก็จะเปรียบเทียบว่าค่าจ้างที่ได้กับพลังกายและเวลาที่ใช้ในการทำงานนั้นมีความคุ้มค่าหรือไม่ก็จะตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ในทางเศรษฐศาสตร์ได้มีการเปรียบเทียบผลประโยชน์ (Comparative Advantage) เพื่อดูว่าวิธีใดจะให้ประโยชน์มากกว่าก็จะตัดสินใจ ซึ่งเศรษฐศาสตร์ได้ให้ความสำคัญกับต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) ในการตัดสินใจใช้สิ่งที่มีจำกัดเพื่อตอบสนองความต้องการที่มีไม่จำกัดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากร

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมิธ (Smith. 1955:115) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานได้รับความต้องการนั้น ได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

คูเปอร์ (Coper. 1958 : 31-33) ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องการงานที่ตนเองมีความสนใจ
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการทำงาน
3. ได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5. มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม

6. ได้รับความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ

7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ชาลสติก และคณะ (Zaleznik and others. 1958 : 40) ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่

1.1 รายได้ตอบแทน

1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน

1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

1.4 ตำแหน่งหน้าที่

1.5 การได้ทำงานที่ถนัด

2. ความต้องการภายใน ได้แก่

2.1 ความต้องการเข้าหมู่เพื่อนฝูง

ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น

2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สเตราส์ และเซเลส (Strauss & Sayles. 1960 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะมีขึ้นก็ต่อเมื่องานนั้นสามารถสนองตอบความต้องการได้ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกายและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย

2. ความต้องการด้านสังคม เช่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกย่อง และนับถือ

3. ความต้องการของแต่ละบุคคล เช่น ต้องการมีอิสระในการปฏิบัติงาน ต้องการความสำเร็จในงาน

กิลเมอร์ และคณะ (Gilmer & others. 1971 : 280 — 283) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 10 อย่างคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย(Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้จัดการ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การได้มีโอกาส

เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของตน

3. บริษัท และฝ่ายจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงของที่ทำงาน และพอใจในการจัดการของฝ่ายจัดการ

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญยิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าผู้ทำงานในสำนักงาน หรือหน่วยรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the job) ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision)

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติสามารถทำร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข เขาก็จะพอใจในงานนั้น

8. การคมนาคม และการสื่อสาร (Communication)

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ชีเซลลี และบราวน์ (Chiselli and Brown. 1955 : 430-433) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

3 ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง หรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

4 สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบาย เหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

5 ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 23 — 34 ปี และ 45 — 54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

6 รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

7 คุณภาพของการบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 33 - 58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

แมคเกรเกอร์ ได้กำหนดทฤษฎี X ขึ้นอธิบายลักษณะของมนุษย์และการทำงานไว้ว่า

- 1.คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
- 2.คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย และชอบที่จะให้มีการสั่งการ
- 3.คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาการทำงานน้อย
- 4.การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยเท่านั้น
- 5.คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด และถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

หลังจากแมคเกรเกอร์ ได้อธิบายทฤษฎี X แล้วต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตย การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้อนัก และแนวทางต่างๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎีก็ประสบความล้มเหลวในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ขึ้นอีกดังนี้

1. ในการทำงานก็เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ
2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาจะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคน

แวนเดอร์ซอล (Van Desal. 1968: 62 — 72) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

แวนเดอร์ซอล (Van Desal) เห็นว่ายังมีตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่นๆ อีกได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม

3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

ทิลฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick. 1968 : 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบัน หรือสถานที่ทำงาน และการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

กิลฟอร์ด และเกรย์ (Guiford and Gray. 1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร

นพพร เจริญสุข (2540 : 9) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำมีความกระตือรือร้น มีความผูกพันกับหน่วยงาน ละมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนทำ

ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg and Others. 1959

: 113 — 115) ได้สัมภาษณ์วิศวกรและเจ้าหน้าที่บัญชี จำนวน 200 คนที่ทำงานในเมืองฟิตสเบิร์ก เกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน พบว่า มีปัจจัยที่เป็นต้นเหตุอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้อยากทำงานจริงๆ หรือปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจ (Motivation Factors) มีอยู่ 5 ชนิดคือ

1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพลงมี 11 ชนิด คือ

2.1 เงินเดือน (Salary)

2.2 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth)

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with sub-ordinates)

2.4 ฐานะอาชีพ (Status)

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Superior)

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)

2.7 วิธีการปกครองและความสามารถในการปกครอง (Supervision Technical)

2.8 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition)

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

2.11 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเริ่มต้นได้รับความสนใจศึกษาที่เมืองฮอว์ธอร์น (Hawthorne) ในค.ศ. 1930 โดยการศึกษาค้นคว้าของเมโย (Mayo) และคนอื่นๆ ทำให้มีผู้สนใจในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ในปลายค.ศ. 1950 และต้นค.ศ. 1960 ได้มีนักจิตวิทยาทำการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเน้นความสนใจในด้านแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคนกับงาน ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น จึงพอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้ประสบ

ความสำเร็จ ดังนั้นการที่พนักงานของบริษัท TT&Tจำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

#### **แนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจ**

สทรูท มินะพันธ์ (10 - 11: 2521) กล่าวว่า เศรษฐศาสตร์การจัดการ จะมุ่งเน้นศึกษาวิธีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่เป็นเจ้าของทรัพยากรนั้นให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายการดำเนินงานขององค์กรที่ได้วางไว้ ส่วนปัญหาการดำเนินงานทางธุรกิจที่เกิดขึ้นได้แก่ การจัดการบุคคล การเงิน การลงทุน การขาย และการบริหารงานทั่วไปขององค์กร ปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องนำความรู้ทางเศรษฐศาสตร์การจัดการเข้าไปแก้ไข ซึ่งปัญหาในเรื่องการจัดการบุคคล จะมุ่งเน้นในเรื่องการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### **ความหมายของการเพิ่มผลผลิตตามแนวคิดทางเศรษฐกิจสังคม**

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (23 :2546) ได้ให้ความหมายในเรื่องการเพิ่มผลผลิตตามแนวคิดทางเศรษฐกิจสังคม หมายถึง

1. ความสำนึกในจิตใจ (Consciousness of mind) เป็นความสามารถหรือพลังความก้าวหน้าของมนุษย์ที่จะแสวงหาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆให้ดีขึ้นเสมอ โดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่าเราสามารถทำสิ่งต่างๆในวันนี้ดีกว่าเมื่อวานนี้ และพรุ่งนี้จะต้องดีกว่าวันนี้ ผู้ที่มีจิตสำนึกด้านการเพิ่มผลผลิตจะพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะประยุกต์เทคนิคและวิธีการใหม่ๆให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานสังคมและประเทศชาติเพื่อให้ทันกับสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การเพิ่มผลผลิตเป็นความสำคัญของการดำเนินทุกกิจกรรมในชีวิต ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งพยายามลดความสูญเสียทุกประเภทเพื่อความเจริญมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานอาจมาจาก 3 แหล่งได้แก่

1. พนักงาน เป็นผู้อยู่ระหว่างผู้นำองค์กรกับสภาพแวดล้อม ปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยทั้ง 2 ตัวจึงมีผลสำคัญต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รวมไปถึงผู้ร่วมงานก็ส่งผลกระทบต่อความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของพนักงานได้เช่นกัน

2. ผู้นำขององค์กร เป็นผู้ชี้ทิศทางขององค์กร ดังนั้น การวางตัว ความโปร่งใส การเข้าถึงได้ และที่ท่า สติของผู้นำจึงมีผลต่อความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรขนาดเล็กที่ผู้บริหารไม่ถือตัว ลงมาคลุกคลีกับพนักงานย่อมแตกต่างจากองค์กรขนาดใหญ่ที่พนักงานแทบไม่ได้พบเห็นผู้นำระดับสูงเลย

3. สภาพแวดล้อม ดังได้กล่าวไปแล้วว่า พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี หากสภาพไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ความผาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจของพนักงานก็ย่อมจะลดลงเป็นธรรมดา

ความสัมพันธ์ระหว่าง 3 ปัจจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น พนักงานที่สั่งสมความเจนจัดในการทำงาน ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำอย่างชำนาญแล้ว หรือพนักงานสาวนับถือศาสนาอิสลาม ย่อมพอใจที่จะทำงานที่ไม่ขัดกับความเชื่อทางศาสนาของเธอโดยจะพิจารณาได้จาก

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ศาสนา
- 1.4 การศึกษา
- 1.5 พื้นเพ (คนเมือง คนอีสาน ชาวปักษ์ใต้)
- 1.6 บุคลิกภาพ
- 1.7 เชื้อชาติ
- 1.8 ประสบการณ์

### 1.9 ความสนใจในงาน

### 1.10 มุมมองต่อฝ่ายบริหาร

2. ดำเนินงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนี้น่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทาย แปลกใหม่มากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงาน ก็มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเช่นกัน โดยจะพิจารณาได้จาก

#### 2.1 ทักษะในการทำงาน

#### 2.2 ฐานะทางวิชาชีพ

#### 2.3 ขนาดขององค์กรหรือหน่วยงาน

#### 2.4 โครงสร้างของงาน

#### 2.5 สภาพทางภูมิศาสตร์

#### 2.6 ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำงาน

#### 2.7 ลักษณะงาน

#### 2.8 ความปลอดภัย

#### 2.9 การฝึกอบรมและการพัฒนา

#### 2.10 ความก้าวหน้าในอาชีพ

#### 2.11 สภาพแวดล้อมการทำงาน

#### 2.12 ปริมาณงานที่รับผิดชอบ

#### 2.13 ความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจจะรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย โดยจะพิจารณาได้จาก

#### 3.1 ความมั่นคงในงาน

#### 3.2 การแก้ไขข้อร้องทุกข์หรือปัญหาของพนักงาน

#### 3.3 การเตรียมพนักงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

#### 3.4 การปรับโครงสร้างของงาน

#### 3.5 การให้อำนาจในการตัดสินใจ

#### 3.6 การให้ข้อมูลของฝ่ายบริหาร

#### 3.7 การยกย่องชมเชย

#### 3.8 การบริการ และสวัสดิการ

#### 3.9 การให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน

- 3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- 3.11 ความศรัทธาในตัวผู้นำระดับสูง
- 3.12 ความเข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้นำระดับสูง
- 3.13 ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- 3.14 ความรับรู้ตลอดจนการให้การยอมรับในคุณค่าและค่านิยมขององค์กร
- 3.15 การให้คำตอบแทน
- 3.16 สวัสดิการ
- 3.17 โอกาสก้าวหน้า
- 3.18 อำนาจ / ความรับผิดชอบ
- 3.19 เพื่อนร่วมทาง
- 3.20 การนิเทศงาน

เกศินี หงสนันท์ (2518 : 129 -130) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ทำ
2. เป็นงานที่ควรแก่การสนใจ ท้าทายความสามารถ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาความเสมอภาคและยุติธรรม
7. มีการควบคุมที่ดี

อรุณ รักธรรม (2522 : 205) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า การสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานเพราะว่าขวัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความสมัครใจของคนทำงานเอง นอกจากนี้ยังได้เสนอวิธีการสร้างขวัญและความพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้ทุกคนมีความพอใจ มีความรัก และกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชย ยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ
3. เอาใจใส่ และให้ความสนิทสนมแก่คนงาน
4. โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงาน
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม

6. ให้โอกาสแสดงความคิดเห็นและปรับปรุงงาน
7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์

สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 320 — 321) แบ่งปัจจัยที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ สิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นง่ายและมีประสิทธิภาพโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น
2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ สิ่งที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน เป็นต้น

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman. 1964 : 391) ให้ความเห็นไว้ว่า ความพ้อใจนั้นเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์การ บางคนพ้อใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนก็อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงาน ความต้องการของบุคลากรในองค์การนั้นมีหลายอย่าง คือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม

เหมาะสม

6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
7. ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม ปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่างๆเพียงไร และได้จำแนกปัจจัยต่างๆที่จะสนองความต้องการในด้านต่างๆของคนงาน และลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก (Equal pay for equal work)
3. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) ดี คือผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลัก

### มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)

4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) ดี
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนชั้น เลื่อน

ตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม (Social Respect of the Job)

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walker and Guest. 1966 : 99) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน ผลการวิจัยของเขาสอดคล้องและสนับสนุนองค์ประกอบการกระตุ้นของเฮร์เบิร์ตอยู่มาก เขาสรุปการค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่า ความพึงพอใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วม โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจก็จะต้องให้เขาเกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ

2. ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้นถึงแม้จะเป็นสิ่งที่ปรารถนาในความพอใจก็จริง แต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้

3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลิตผล เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ บาร์นาด (Barnard. 1972 : 142 — 149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ และสภาพทางกายภาพตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (personal , non — material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่าการได้รับรางวัลที่เป็นสิ่งของ ได้แก่ โอกาสที่ได้รับการแต่งตั้ง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขสบาย

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภูมิใจที่มีผลงาน

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (associational attractiveness) เป็นความสัมพันธ์อันมีมิตรที่

ดีที่ทำให้เกิดความผูกพันร่วมกันปฏิบัติในหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล (adaptation of condition to habitual methods and attitude) เป็นการปรับปรุงตำแหน่งงาน หาวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะร่วมในการทำงาน (the opportunity of enlarged participation) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีค่าต่อหน่วยงาน

8. โอกาสที่จะร่วมในการทำงาน (the opportunity of enlarged participation) เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคม มีความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข

ภิญโญ สาร (2516 : 360 — 361) กล่าวว่า แนวทางสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายประการที่สำคัญ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ และตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพภาพของการทำงาน เช่น มีห้องทำงานที่เป็นส่วนตัว มีรถประจำตำแหน่ง
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน เช่น การไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ความเท่าเทียมกันทุกด้าน
5. สร้างความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียง หรือร่วมแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่างๆของหน่วยงาน

กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 331-332) ได้มีแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานโดยกล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆหากที่ใดเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วที่นั้นย่อมจะเต็มไปด้วยความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่แล้ว จะเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงมีดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคคลทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจัดงานให้ถูกต้อง
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายงานต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
6. จัดงานที่ทำท่าย และริเริ่มงานใหม่ๆให้ทำเสมอ

7. จัดเวลาต่างๆให้เหมาะสมเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย
8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. การบริหารงานด้วยความเที่ยงตรง
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่างๆภายในองค์กร

### ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของพนักงาน โดยการปลูกฝังคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการสร้างงานให้มีขอบเขตความรับผิดชอบที่มากขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเจริญเติบโต และเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาทุกคนจะต้องกระทำ แม้แต่พฤติกรรม และเทคนิคในการบริหารของผู้นำแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันก็ตาม สุดท้ายผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมแรง และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อทำให้องค์กร บรรลุความสำเร็จ

### ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 1. ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์กและคณะ (Herzberg and Others. 1959 : 113-115)

ในช่วงปลายทศวรรษ 1950 เฮร์ซเบิร์ก ได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คนที่ทำงานในเขตเมืองพิทสเบิร์กเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน พบว่ามีสาเหตุอยู่ 2 ปัจจัย คือ

##### 1.1 ปัจจัยที่กระตุ้นให้อยากทำงานจริง ๆ หรือปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจ

(Motivation Factors) มี 5 ชนิด คือ

- 1.1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ (Achievement)
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself)

1.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

5 ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพมี 11 ชนิด คือ

1.2.1 เงินเดือน (Salary)

1.2.2 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า (Possibility of Growth)

1.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with sub

- ordinates)

1.2.4 ฐานะอาชีพ (Status)

1.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with supervisor)

1.2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)

1.2.7 วิธีการปกครองและความสามารถในการปกครอง (Supervision Technical)

1.2.8 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

1.2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition)

1.2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

1.2.11 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

## 2. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need)

พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้มีลักษณะแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคลอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive, Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้อง จนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคน ผู้ตั้งทฤษฎีคือ Abraham H. Maslow ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

2.1 คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุดซึ่งความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีกต่อไป ซึ่งความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

2.3 ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความ

สำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูง ก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความ ต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความ ต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ ตาม ทฤษฎีของมาสโลว์ มีอยู่ 5 ระดับคือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน ชั้นแรกของมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุดหนุนที่ เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่ จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของ ร่างกาย จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความ ต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็คือ ความต้องการด้านร่างกาย ต่อมามนุษย์จะมีความต้องการในลำดับ ต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น ทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด ก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

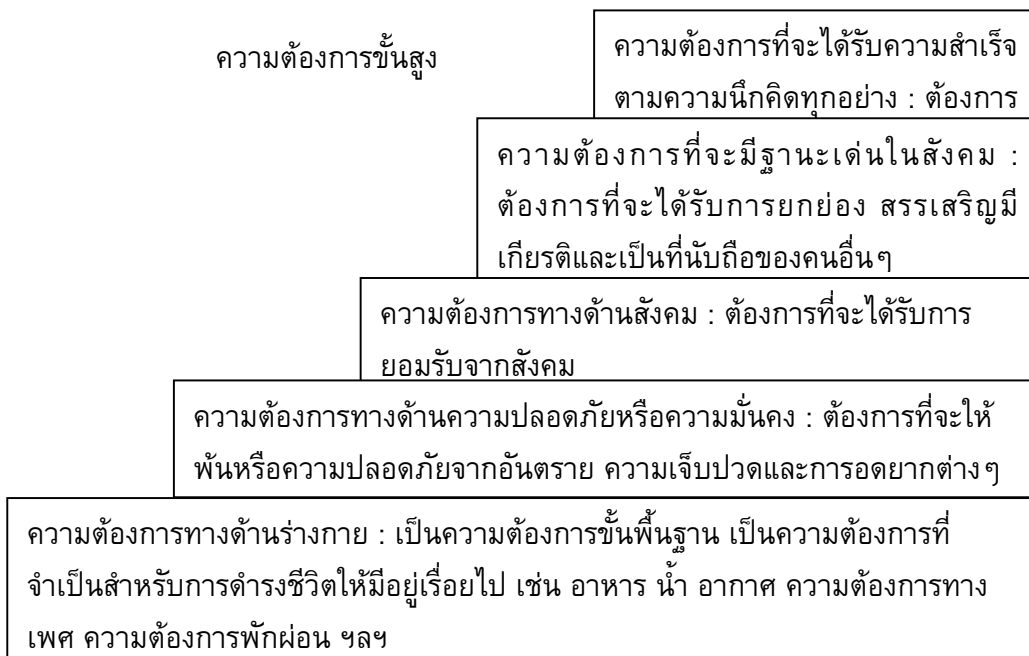
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความ ต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป ที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกาย ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความ มั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทน ให้ในระยะยาวในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย ซึ่งเราพบเห็น กันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว้าอาชีพอของตนเองไม่มั่นคง อันเนื่องมาจาก สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้ พนักงานขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้ อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็น สำหรับร่างกายแล้ว พนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจจะ เกิดขึ้น และกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็ง ขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าเห็นความดีความชอบของตนและจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจ ในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม เขาก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ ที่ให้ความมั่นคงกับ เขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอกัน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดจนทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่น ดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง เพื่อให้ได้ชื่อเสียงหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self — Actualization or Self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มีมนุษย์ได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่อิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียง ในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็น นักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีลูกในจำนวนที่เหมาะสม อยากได้รับการเลือกตั้งเป็นนายกฯ เป็นต้น สามารถสรุปได้ดังภาพประกอบข้างต้น (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 32-36; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2519 : 381-384)

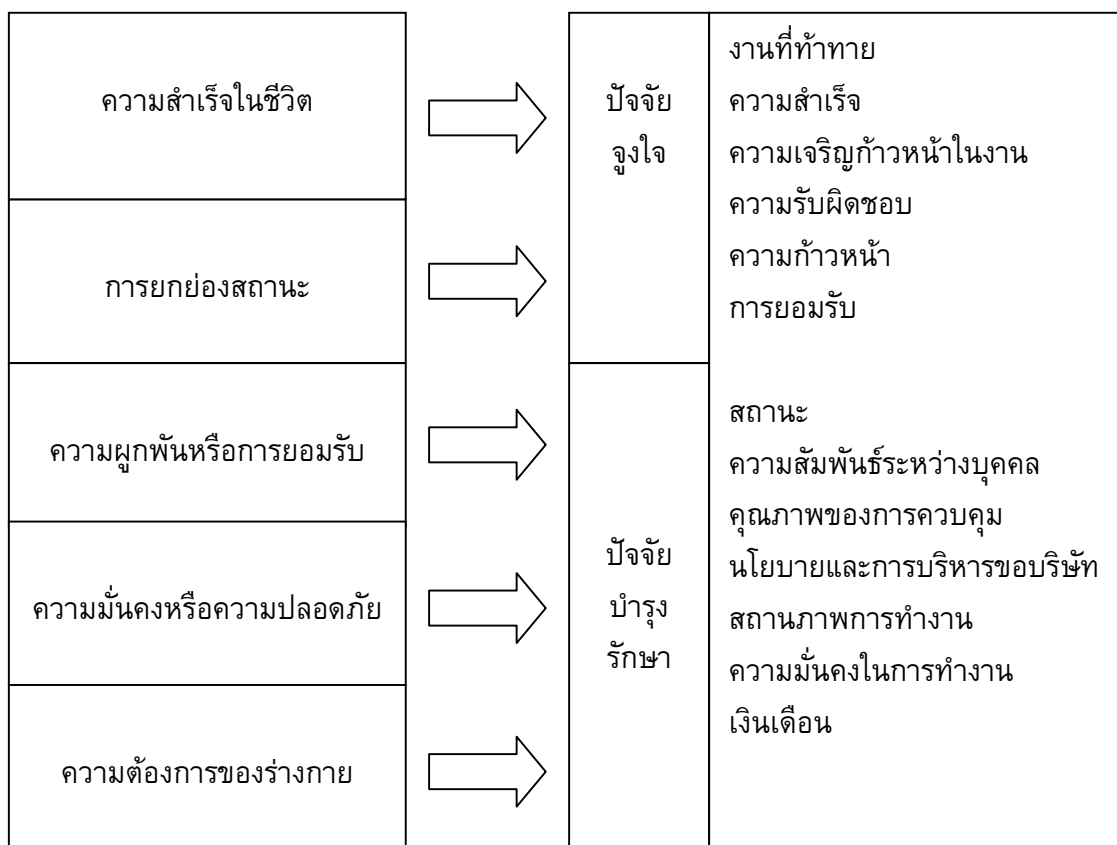


ภาพประกอบ 2 : แสดงลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์กนี้หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แล้วจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ ดังภาพประกอบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2542 : 415; อ้างอิงจาก Wehrich and Kongtz. 1993 : 470)

## ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์

## ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก



ภาพประกอบ 3 : เปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## งานวิจัยภายในประเทศ

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2537 : 90) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานในสำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาคในช่วงปีพ.ศ.2536 จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำนวน 468 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชายและพนักงานหญิง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยกย่องนับถือ ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ โดยที่ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่ สภาพการทำงานและรายได้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายและ

การบริหารงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และวิธีการบังคับบัญชา พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี จะมีความพึงพอใจในระดับรายได้ต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

สุระ หีบโอสถ (2540 : 120) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์การต้องการให้ปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญกำลังใจ ในขั้นแรกคือ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่นๆ

นัยนา ไวศยาร์ท (2529 : 130) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดภาคเหนือในประเทศไทย ผลการศึกษาปรากฏว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามตัวแปร อายุ ภูมิฐานะ ประสบการณ์ รายได้ สถานภาพการสมรส และวุฒิการศึกษา และสิ่งจูงใจหรือปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการ เมื่อเรียงลำดับ ได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของงาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและโอกาสในการหาความรู้เพิ่ม ความร่วมมือและประสานงาน ความคล่องตัวในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่น ระเบียบข้อบังคับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ทศนคติต่องานสหกรณ์และการเปลี่ยนงาน

กนกวรรณ แสงหาญ. (2538 : 121) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน กรณีศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแยกตาม เพศ อายุ การสมรส การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่ง จำนวนสมาชิกในครอบครัว และระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิสมัย เชื้อมีแรง (2546 : 111) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านปัจจัยจูงใจซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความ

รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยคำจูน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมากกว่าเพศหญิง สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอายุงานมากกว่า 2 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสมาชิกที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปี ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ รองลงมาได้แก่ ขาดงบประมาณและต้องการเงินอุดหนุนจากรัฐบาล

### งานวิจัยในต่างประเทศ

มาเรียน (ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 40 อ้างอิงจาก Marion. 1977 : 4755-A) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่า ถ้าเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเพียงเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชாத่ำกว่าความรับผิดชอบอื่นๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในงานน้อยลง ถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในงานแล้ว ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา แต่ไม่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่นๆ

กรีน (Green. 1989 : 3753 – A) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

วิกสตรอม (ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 39 อ้างอิงจาก Wickstrom. 1971 : 1249 – A) ได้วิจัยเพื่อหาระดับและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานของครู และหาความสัมพันธ์โรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงเรียนศึกษานิเทศก์ และผู้ช่วยครูใหญ่ รวม 125 คน พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้บริหารพึงพอใจมาก ได้แก่ ความสำเร็จ

ของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบาย และการบริหารงาน

จากงานวิจัยต่างๆที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้รับความสนใจและมีการศึกษาอย่างกว้างขวางในหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้วิจัยควรจะสนใจตัวแปรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ เช่น อายุ ระดับการศึกษา สังกัดในปัจจุบัน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

### **ประวัติความเป็นมาของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)**

บริษัททีทีแอนด์ที เป็นบริษัทของคนไทยได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2535 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 100 ล้านบาท บริษัทฯได้ร่วมลงนามในสัญญาร่วมกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย(ทศท.) เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2535 ในสัญญาร่วมการงานและร่วมลงทุนในโครงการขยายโทรศัพท์ภูมิภาค จำนวน 1 ล้านเลขหมาย โดยบริษัทฯจะเป็นผู้ดำเนินการและบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบ ซึ่งเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2536 โดยมีอายุสัมปทาน 25 ปี จนถึงวันที่ 25 ตุลาคม 2561 และในวันที่ 21 กันยายน 2538 ได้รับอนุมัติจากทศท.ให้ติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 5 แสนเลขหมายในเขตภูมิภาค รวมเป็น 1.5 ล้านเลขหมาย โครงการขยายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ที(ยกเว้น กรุงเทพฯ,นนทบุรี,สมุทรปราการ และปทุมธานี) ใช้ระบบสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optics Cable) เกือบทั้งโครงการมีเพียงส่วนชุมสายย่อยที่ต่อไปยังตัวโทรศัพท์เท่านั้นที่ใช้ระบบสายเคเบิลทองแดง(Copper Cable) และระบบโครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายยังเป็นระบบดิจิทัลครบวงจร ซึ่งทุกหน่วยอุปกรณ์ของระบบ คือ อุปกรณ์ชุมสาย(Switching) ทั้งในชุมสายหลัก(MSU: Main Switching Unit) และชุมสายย่อย(RSU: Remote Switching Unit) และเครือข่ายสื่อสารสัญญาณ(Transmission Network) ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในระบบดิจิทัล โครงข่าย 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ทีจึงมีความทันสมัยที่สุด สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับบริการเสริมเพื่อความสะดวกสบายของผู้ใช้บริการได้อย่างไม่มีขีดจำกัดโครงการ 1.5 ล้านเลขหมายของทีทีแอนด์ที ทำให้ปัญหาการขาดแคลนโทรศัพท์ในเขตภูมิภาคหมดไปทำให้การติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้การมีโทรศัพท์ใช้อย่างเพียงพอโดยมีประสิทธิ

ภาพที่ดี ยังเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดให้นักลงทุนจากต่างประเทศตัดสินใจเข้ามาลงทุนในประเทศไทยด้วย และยังช่วยลดปัญหาการเคลื่อนย้ายประชากรจากภูมิภาคศูนย์กลาง และจากการที่ทีทีแอนด์ที่ได้เร่งดำเนินการก่อสร้างระบบชุมสายและโครงข่ายโทรศัพท์ใน 72 จังหวัด พร้อมทั้งขยายสำนักงานบริการโทรศัพท์กระจายไปทุกพื้นที่บริการ ทำให้การติดตั้งโทรศัพท์เป็นไปอย่างรวดเร็วเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพสังคมในทุกส่วนของประเทศให้เป็นไปอย่างหลากหลายในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย

### วิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

ในปัจจุบัน ธุรกิจโทรคมนาคมมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยีและประเภทบริการ เพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความหลากหลายมากขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจไปสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ และครบวงจรมากขึ้น โดยได้กำหนดภารกิจของบริษัทฯ ไว้ ดังนี้

“มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการโทรคมนาคมอัจฉริยะ เพื่อนำเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือได้ให้แก่ลูกค้า รวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม”

ปีพ.ศ. 2546 การดำเนินธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทฯ ยังคงได้รับผลกระทบจากบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างต่อเนื่อง โยผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้กลยุทธ์ในเรื่องราคา และการนำเสนอบริการเสริมแบบใหม่ๆ เพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มอีก 2 ราย ได้แก่ Hutchison CAT Wireless Multimedia Ltd. และ Thai Mobile Joint Venture ผลกระทบดังกล่าวทำให้รายได้ของบริษัทฯ ในส่วนที่เป็นการสื่อสารทางเสียง ลดลง อย่างไรก็ตามจากการเร่งสร้างรายได้จากบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการเสริมใหม่ๆ เช่น SMS, T-Pin, T-Card และบริการสื่อสารข้อมูล คาดว่าระดับรายได้ของบริษัทฯ โดยรวมในปี พ.ศ. 2547 จะเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 ประมาณร้อยละ 8

ทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในปีพ.ศ. 2547 จะให้ความสำคัญกับลูกค้าที่ทำรายได้สูง โดยการให้บริการในลักษณะครบวงจร (Total Solutions) ซึ่งลูกค้าจะได้รับบริการให้คำปรึกษาด้าน โทรคมนาคม และรูปแบบบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด และในส่วนของลูกค้าทั่วไป บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีการให้บริการมาโดยตลอด โดยมุ่งหวังให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายจากเทคโนโลยี เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการโฆษณาทางโทรศัพท์ เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายการดำเนินงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน การตลาด การพัฒนากระบวนการธุรกิจ และการเรียนรู้ขององค์กร เพื่อให้บริษัทฯ สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจพร้อมทั้งสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

### การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ

29 มิถุนายน 2535

บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด ก่อตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 100 ล้านบาท

2 กรกฎาคม 2535

พิธีลงนามในสัญญาร่วมการทำงานและร่วมลงทุนขยายบริการโทรศัพท์ 1 ล้านเลขหมายในเขตภูมิภาคกับทศท.

12 พฤศจิกายน 2535

บริษัท NTT ได้เข้าร่วมถือหุ้นในฐานะผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีโทรคมนาคม

15 กุมภาพันธ์ 2536

บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนชำระแล้วเป็น 1,000 ล้านบาท

16 สิงหาคม 2536

วันแรกของการเปิดรับจองโทรศัพท์ของโครงการ 1 ล้านเลขหมาย

7 กันยายน 2536

ก่อตั้งบริษัท ทีทีแอนด์ที ซับส์ไครเบอร์ เซอร์วิสেস จำกัด โดยมีทุนจดทะเบียนขั้นต้น

10 ล้านบาท

25 ตุลาคม 2536

ส่งมอบอุปกรณ์ชุดแรกแก่ ทศท. จำนวน 38,528 เลขหมาย และเปิดให้บริการโทรศัพท์แก่ประชาชนเป็นวันแรก

18 พฤศจิกายน 2536

ลงนามในสัญญาเงินกู้ระยะยาว วงเงินรวม 25,000 ล้านบาท กับสถาบันการเงินทั้งในและต่างประเทศรวม 42 สถาบัน

17 มกราคม 2537

บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนชำระแล้วเป็น 4,500 ล้านบาท

27 มกราคม 2537

แปรสภาพบริษัทเป็นบริษัท มหาชน จำกัด พร้อมทั้งเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 5,200 ล้านบาท

6 เมษายน 2537

เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

31 พฤษภาคม 2537

หุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นวันแรก

25 มิถุนายน 2537

ลงนามในบันทึกความเข้าใจ (MOU) กับทศท.อนุญาตให้ ทีทีแอนด์ที เป็นผู้ให้บริการรับคำขอติดตั้ง กำหนดเลขหมายโทรศัพท์ และรับชำระค่าติดตั้งกับเงินประกันการใช้โทรศัพท์โดยตรงจาก ประชาชน

30 มิถุนายน 2537

ส่งมอบเลขหมายโทรศัพท์ปีแรก จำนวน 244,486 เลขหมาย

31 ธันวาคม 2537

ติดเลขหมายโทรศัพท์เพิ่มเติมให้ทศท.รวมเป็นจำนวน 616,304 เลขหมาย โดยมียอดผู้เช่ารวม 226,310 เลขหมาย

21 กันยายน 2538

ลงนามในสัญญากับทศท. เพื่อติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 5 แสนเลขหมาย

31 ธันวาคม 2538

ส่งมอบเลขหมายโทรศัพท์จำนวน 947,328 เลขหมาย

25 เมษายน 2539

เพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 7,500 ล้านบาท

30 กันยายน 2539

ส่งมอบโทรศัพท์จำนวน 1.5 ล้านเลขหมาย

20 สิงหาคม 2540

ลงนามข้อตกลงแนบท้ายสัญญาร่วมการงานฯ ให้บริษัทดำเนินการติดตั้งและให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ 15,000 เลขหมาย

26 ธันวาคม 2540

ลงนามข้อตกลงแนบท้ายสัญญาร่วมการงานฯ ให้บริษัททำหน้าที่บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องและการซ่อมบำรุง จากตู้พักปลายทางถึงราวกันฟ้า

20 กรกฎาคม 2542

ลงนามเพื่อเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหนี้ ตาม ขั้นตอนของคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (คปน.)

1 มีนาคม 2543

เจ้าหน้าที่ลงคะแนนเสียงสนับสนุนแผนการปรับโครงสร้างหนี้ที่บริษัทฯ เสนอ ภายใต้  
ขบวนการของคณะกรรมการ เพื่อส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างหนี้(คปน.)

7 เมษายน 2543

บริษัทฯ ยื่นคำร้องต่อศาลล้มละลายกลาง เพื่อขอฟื้นฟูกิจการโดยความเห็นชอบร่วมกัน  
ของบริษัทฯ และเจ้าหน้าที่

8 พฤษภาคม 2543

ศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งให้บริษัทฯ เข้าฟื้นฟูกิจการ

29 พฤษภาคม 2543

ศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งแต่งตั้งให้บริษัทฯ เป็นผู้จัดทำแผนฟื้นฟูกิจการ

29 มิถุนายน 2543

ประกาศคำสั่งศาลให้เข้าฟื้นฟูกิจการและการแต่งตั้งบริษัทฯ ให้เป็นผู้จัดทำแผนในราช  
กิจจานุเบกษา

27 ธันวาคม 2543

ศาลล้มละลายกลางมีคำสั่งให้ความเห็นชอบแผนฟื้นฟูกิจการของบริษัทฯ

14 กุมภาพันธ์ 2544

ลงนามข้อตกลงแนบท้ายสัญญาร่วมการงานฯ เรื่องบริการเสริม ซึ่งตกลงให้บริษัทฯ  
ดำเนินการให้บริการเสริม 4 บริการ ได้แก่ บริการวงจรเช่า บริการโทรศัพท์ 088 บริการพิเศษ SPC  
และบริการตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติระบบต่อเข้าตรง

29 มิถุนายน 2544

บริษัท ทีทีแอนด์ที ก่อตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 100 ล้านบาท

3 กันยายน 2544

จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้ว จาก 11,250,000,000 บาท เป็น 28,123,226,390 บาท

1 ตุลาคม 2544

เปิดให้บริการโทร.ทางไกลราคาประหยัด ภายใต้ชื่อ T-tel 1234.

1 ตุลาคม 2544

จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิให้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ถือหุ้นเดิม

19 ตุลาคม 2544

เริ่มการซื้อขายใบสำคัญแสดงสิทธิในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

14 ธันวาคม 2544

ดำเนินการจดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วจากเดิม 28,123,226,390 บาท  
เป็น 28,123,234,640 บาท  
24 ธันวาคม 2544

ออกจากศาลล้มละลายกลางตามแผนฟื้นฟูกิจการ  
22 กุมภาพันธ์ 2545  
เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็น บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

**ตาราง 2 รายชื่อผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (Ten Major Share holders) ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2545**

| รายชื่อ                                            | จำนวนหุ้น   | ร้อยละ |
|----------------------------------------------------|-------------|--------|
| 1. บริษัท จัสมิน อินเทอร์เน็ต จำกัด (มหาชน)        | 978,089,878 | 34.78  |
| 2. Nippon Telegraph and Telephone West Corporation | 321,942,990 | 11.45  |
| 3. บริษัท ไอทีดี นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด           | 320,368,525 | 11.39  |
| 4. กลุ่มบริษัท ลีอิกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)           | 279,030,142 | 9.92   |
| 5. กลุ่มธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)              | 131,211,886 | 4.67   |
| 6. Alcatel Group                                   | 111,736,408 | 3.97   |
| 7. บริษัท แอลเอชซีอี เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด          | 109,587,032 | 3.90   |
| 8. CLEARSTREAM NOMINEES LTD                        | 87,839,539  | 3.12   |
| 9. บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด                    | 24,585,325  | 0.87   |
| 10. บริษัทไทย ฟรุควา ยูนิคอม เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด  | 19,948,101  | 0.71   |

ที่มา : รายงานประจำปีของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) พ.ศ. 2546

**บริษัทย่อยของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)**

1. บริษัท ทีทีแอนด์ที ซับสไครเบอร์ เซอร์วิสเชส จำกัด

**องค์ประกอบของงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)**

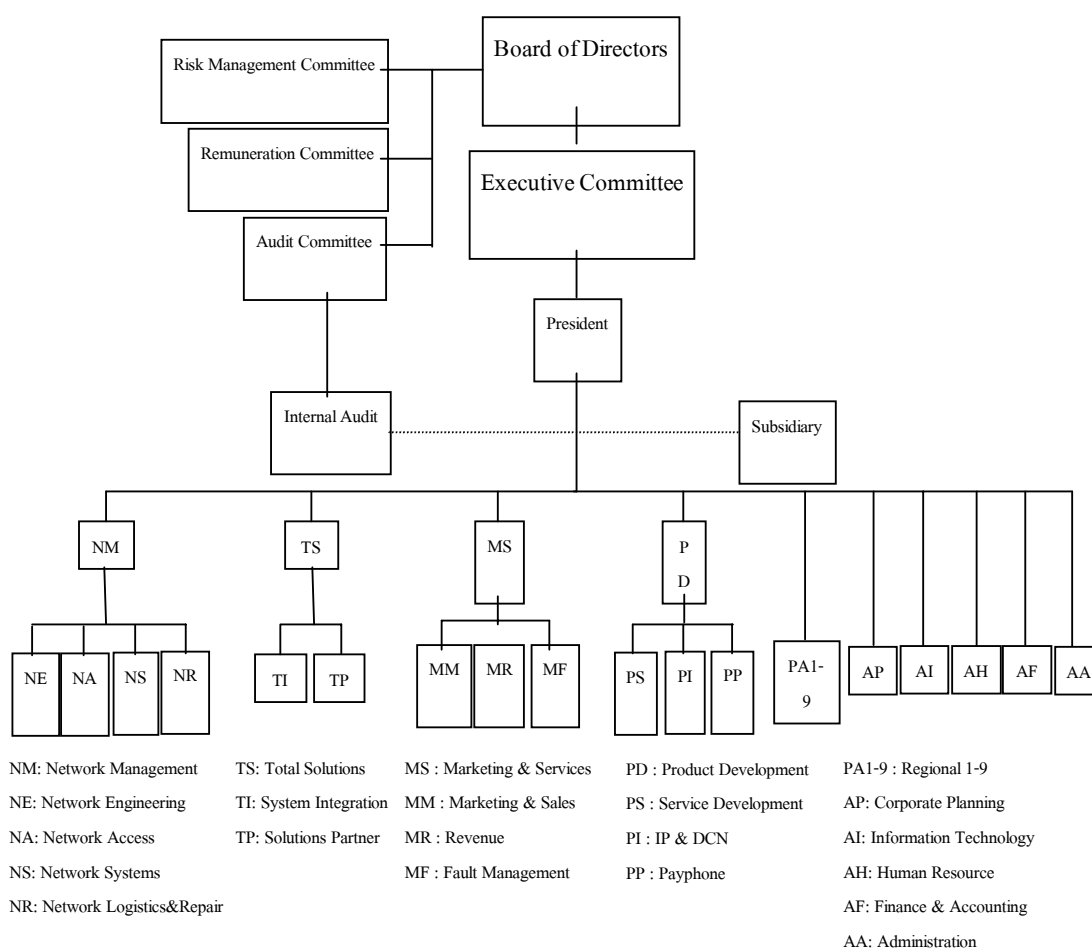
1. ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล จะแบ่งเป็นแผนกต่างๆดังนี้
  - 1.1 แผนกบริหารอัตรากำลัง
  - 1.2 แผนกผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

- 1.3 แผนความปลอดภัย
2. ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล จะแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้
  - 2.1 แผนกฝึกอบรมด้านการจัดการและการพัฒนา
  - 2.2 แผนกฝึกอบรมด้านเทคนิค
3. ส่วนพัฒนาระบบงาน จะแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้
  - 3.1 แผนกวางแผนทรัพยากรบุคคล
  - 3.2 แผนกพัฒนาระบบการทำงาน
  - 3.3 แผนกบริหารคุณภาพ

โครงสร้างหน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท

สำหรับโครงสร้างองค์กรนั้นจะแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

## CORPORATE STRUCTURE



**ภาพประกอบ 4 : แสดงโครงสร้างแต่ละหน่วยงานของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)**

บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ได้มีการแบ่งสายงานในการบังคับบัญชา ออกเป็น 5 สายงานดังนี้

4. สายงานบริหารโครงข่าย (NM) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 1.1 ฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย (NE)
  - 1.2 ฝ่ายข่ายสายต่อนนอก (NA)
  - 1.3 ฝ่ายระบบโครงข่าย (NS)
  - 1.4 ฝ่ายสนับสนุนและซ่อมบำรุง (NR)
5. สายงานบริหารลูกค้าองค์กร (TS) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 2.1 ฝ่ายบูรณาการระบบ (TI)
  - 2.2 ฝ่ายบริการลูกค้าองค์กร (TP)
3. สายงานการตลาดและบริการ (MS) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 3.1 ฝ่ายขายและการตลาด (MM)
  - 3.2 ฝ่ายจัดเก็บรายได้ (MR)
  - 3.3 ฝ่ายแก้ไขเหตุเสีย (MF)
4. สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (PD) สามารถแบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 4.1 ฝ่ายพัฒนาบริการ (PS)
  - 4.2 ฝ่ายธุรกิจ IP และDCN (PI)
  - 4.3 ฝ่ายโทรศัพท์สาธารณะ (PP)
5. หน่วยงานที่รายงานตรงถึงกรรมการผู้จัดการ แบ่งออกเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้
  - 5.1 ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ (AI)
  - 5.2 ฝ่ายวางแผนวิสาหกิจ (AP)
  - 5.3 ฝ่ายบริหารทั่วไป (AA)
  - 5.4 ฝ่ายการเงินและบัญชี (AF)
  - 5.5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (AH)

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรผู้ปฏิบัติงานประจำกรุงเทพมหานคร

| ลำดับที่ | ระดับตำแหน่ง                                             | จำนวน |
|----------|----------------------------------------------------------|-------|
| 1        | กรรมการผู้จัดการใหญ่, ผู้อำนวยการสายงาน, ผู้อำนวยการฝ่าย | 21    |
| 2        | ผู้จัดการส่วน, ผู้จัดการแผนก                             | 82    |
| 3        | พนักงานระดับปฏิบัติการ                                   | 486   |
| รวม      |                                                          | 589   |

ที่มา : บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล (2 มิถุนายน 2547)

### การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)

เป็นกระบวนการจัดการกับทรัพยากรของบริษัทฯ โดยเฉพาะด้านคน หรือพนักงานในองค์กร นับตั้งแต่ก่อนพนักงานเข้ามาทำงาน จนกระทั่งได้เข้าร่วมงาน และลาออกไปจากบริษัทฯ บริษัทฯจะต้องจัดการโดยใช้วิธีต่างๆเพื่อให้คนในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ขวัญกำลังใจ แรงจูงใจในการทำงานที่ดี และเกิดความก้าวหน้าทั้งคนและองค์กรอย่างไม่มีที่สิ้นสุดและองค์กรได้ประโยชน์สูงสุดตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

### วัตถุประสงค์

เพื่อรองรับความก้าวหน้าขององค์กร และตัวพนักงาน ความเป็นมืออาชีพขององค์กรและตัวพนักงาน พนักงานทำงานอย่างร่วมมือร่วมใจกันมีความสามัคคีในการทำงาน การประเมินผล พนักงานบริษัทจะดูจากผลการปฏิบัติ ความทุ่มเทในการทำงาน และระยะเวลาในการมาปฏิบัติงาน

### หลักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

- 1 ให้คำแนะนำที่ปรึกษาหน่วยงานอื่น (Advise)
- 2 ให้บริการหน่วยงานอื่นๆ(Service)
- 3 ให้ความช่วยเหลือหน่วยงานอื่น (Assist)
- 4 สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และพัฒนาในการบริหารทรัพยากรบุคคล

### 1. ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล จะแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆดังนี้

แผนกฝึกอบรมด้านการจัดการและการพัฒนา

**Management & Development Training (AHDM)** มีหน้าที่ดังนี้

1 วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านการจัดการและการพัฒนาให้สอดคล้องกับทิศทางของบริษัท

2 ออกแบบโครงการฝึกอบรม และพัฒนาหลักสูตรด้านการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม

3 จัดทำ จัดทำ พัฒนาสื่อ อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมถึงการจัดทำเอกสาร บทความทางวิชาการเผยแพร่ให้แก่พนักงานภายในบริษัท

4 สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน ในการพัฒนาพนักงานในรูปแบบต่างๆ ที่นอกเหนือจากการอบรม

#### **แผนฝึกอบรมด้านเทคนิค**

##### **Technical Training (AHD) มีหน้าที่ดังนี้**

1. วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมทางด้านโทรคมนาคม ระบบสื่อสาร ระบบอุปกรณ์ชุมสาย ระบบข่ายสายตอนนอก คอมพิวเตอร์สารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับทิศทางของบริษัท
2. ออกแบบโครงการฝึกอบรม และพัฒนาหลักสูตรด้านเทคนิคให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม
3. จัดทำ และเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมทางด้านระบบโครงข่าย โทรคมนาคม ระบบสื่อสาร ระบบอุปกรณ์ชุมสาย ระบบข่ายสายตอนนอก คอมพิวเตอร์สารสนเทศ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

#### **แผนฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร(Training and Development)**

เมื่อบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้ว หน้าที่สำคัญขององค์กรคือ การพัฒนาบุคลากรเพื่อความสามารถในการทำงานกับองค์กรตลอดไปหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมและปรับปรุงทักษะการทำงานของบุคลากร โดยวิธีการต่างๆ คือการฝึกอบรมการให้การศึกษาในสถาบันการศึกษา การปฐมนิเทศ การนิเทศ การฝึกปฏิบัติ การดูงาน การประชุมสัมมนา การย้ายสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่ง ตลอดจนกิจกรรมอื่นที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

#### **วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม**

1. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างมาตรฐานกับการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่จริงเพื่อสภาพและขอบเขตของปัญหานั้นๆ
2. วิเคราะห์สาเหตุ เพื่อให้ทราบว่าปัญหาต่างๆที่พบมีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง เช่น สาเหตุเกี่ยวกับองค์การ นโยบาย วัตถุประสงค์ วิทยาการที่ดีและบุคลากรที่มีคุณภาพ
3. วิเคราะห์วิธีการแก้ไข โดยพิจารณาปัญหาหรือสภาพการณั้้นๆมีวิธีการแก้ที่เป็นไปได้กี่วิธี ประเมินทางเลือกแต่ละทาง เปรียบเทียบทางเลือกแต่ละทางว่าทางเลือกใดดีที่สุดที่จะทำการ ฝึกอบรม
4. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยกำหนดว่าวิธีการแก้ไขซึ่งต้องใช้ การฝึกอบรมบุคลากรนั้นเป็นการแก้ไขทางด้านความรู้ ความเข้าใจทัศนคติ หรือทักษะพฤติกรรม กำหนดว่าบุคลากรผู้ใด กลุ่มใดที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม รวมทั้งกำหนดลำดับความสำคัญของ ความจำเป็นในการฝึกอบรม

#### กิจกรรมการพัฒนาของบริษัทฯ (Development Activities)

โอกาสในการพัฒนาที่บริษัทฯ ใช้ดำเนินการ มีดังต่อไปนี้

5. การสอนในขณะปฏิบัติงาน (On — the — job Coaching)
6. มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน หรือให้รักษาการแทน (Understudy Training)
7. หมุนเวียนงาน/ย้ายไปสายงานข้างเคียง (Job Rotation/Lateral Transfer)
8. การฝึกอบรมทักษะต่างๆ (Skills Training)

#### 9. ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล จะแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆดังนี้

แผนกบริหารอัตรากำลัง

**Manpower(AHMM) มีหน้าที่ดังนี้**

1. การบริหารอัตรากำลังของหน่วยงานให้เป็นไปตามกำหนด
2. การสรรหาบุคลากรภายนอก ภายใน (พนักงานประจำ/ สัญญาจ้าง/ Part Time)
3. การโอนย้าย สับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน
4. การแต่งตั้ง ปรับระดับ
5. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRIS)
6. จัดเก็บแฟ้มประวัติพนักงาน
7. การรับนักศึกษาฝึกงาน
8. การลาออก

### การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment & Selection)

การสรรหาบุคลากรตามนโยบายและแผน เป็นงานขั้นแรกและเป็นงานที่มีความสำคัญในทางปฏิบัติ ในกระบวนการจัดหาคนเข้าทำงาน (Staffing process) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ผู้สมัครที่ตรงตามคุณสมบัติมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างหรือตำแหน่งที่ต้องการในองค์กร

การสรรหาบุคลากร คือ การค้นหาคูคลองต่างๆที่มีความสามารถในการที่จะมาสมัครงานในตำแหน่งที่ว่างอยู่ภายในองค์กร หรือคาดว่าจะว่างในอนาคตข้างหน้าเพื่อตำแหน่งต่างๆที่ต้องการ การสรรหาจึงเป็นการดำเนินงานในกิจกรรมหลายๆอย่างที่หน่วยงานได้จัดทำขึ้น เพื่อจะช่วยให้ผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่หน่วยงานต้องการให้เข้ามาทำงานเพื่อช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

### วัตถุประสงค์ของการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

1. เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติงาน และ ขั้นตอนการสรรหา คัดเลือก เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้
2. เพื่อให้การสรรหาและคัดเลือกเป็นระบบ มีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานและขั้นตอนต่างๆอย่างชัดเจนและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

เมื่อหน่วยงานมีความประสงค์จะรับพนักงานเนื่องจากมีตำแหน่งงานว่าง หรือ ได้รับอนุมัติให้เพิ่มอัตรากำลังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้ได้จาก 2 ช่องทาง ดังนี้

1. สรรหาบุคลากรภายใน — แผนกบริหารอัตรากำลัง จัดทำประกาศข้อมูลตำแหน่งงานว่างในระบบ Intranet เพื่อให้พนักงานที่สนใจสมัครเข้ารับการคัดเลือกในตำแหน่งงานว่าง
2. สรรหาบุคลากรภายนอก - หลังจากดำเนินการสรรหาบุคลากรภายในแล้วตามกำหนดระยะเวลา (ประมาณ 15 วัน) ไม่มีพนักงานสนใจหรือ ไม่มีพนักงานที่มีคุณสมบัติ เหมาะสม แผนกบริหารอัตรากำลัง จะดำเนินการสรรหาบุคลากรจากภายนอกบริษัท จะดำเนินการประกาศตำแหน่งงานว่างในสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์, Internet หรือประกาศตามสถาบันการศึกษา

### แผนกผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

### **Compensation & Welfare (AHMC)มีหน้าที่ดังนี้**

1. การบริหารค่าตอบแทน
2. เงินเดือน
3. สวัสดิการ
4. ค่าล่วงเวลา/ ค่ากะ
5. ระบบบันทึกเวลาการทำงานของพนักงาน
6. งบประมาณ

### **สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน**

#### **(Welfare & Fringe Benefit)**

สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน เป็นสิ่งที่บริษัทจัดให้พนักงานเพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างในรูปของเงิน สิ่งของ หรือการช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความมั่นคง ปลอดภัยตลอดชีวิตที่ทำงานอยู่กับองค์กร ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน โดยปราศจากความกังวลในด้านค่าครองชีพ สุขภาพ และชีวิตความเป็นอยู่ทั้งของตนเองและครอบครัว ได้แก่

#### **กองทุนประกันสังคม**

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดให้มีสวัสดิการด้านกองทุนประกันสังคมเพื่อสร้างหลักประกันให้กับพนักงานและครอบครัว เมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทูพพลภาพ เสียชีวิต อันไม่ใช่เนื่องจากการทำงาน รวมทั้งกรณีคลอดบุตร สงเคราะห์บุตร และชราภาพ

#### **กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ**

บริษัทฯ ได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้พนักงานสามารถออมเงินและมีไว้ใช้เมื่อพ้นสภาพซึ่งถือเป็นการสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกและครอบครัว

#### **การประกันชีวิต อุบัติเหตุ ทูพพลภาพ สุขภาพ และประกันการเดินทางไปต่างประเทศ**

บริษัทฯ มีนโยบายจัดสวัสดิการด้านประกันชีวิต อุบัติเหตุ ทูพพลภาพ สุขภาพ และประกันการเดินทางไปต่างประเทศ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันและความมั่นคงในชีวิต ให้กับพนักงานและครอบครัว

### **คำรักษาพยาบาลคนไข้นอก (OPD) คนไข้ใน (IPD)**

#### **การบำบัดรักษาด้านทันตกรรม และการตรวจสุขภาพประจำปี**

บริษัทฯ มีนโยบายจัดให้มีสวัสดิการด้านคำรักษาพยาบาลคนไข้นอก คนไข้ในการบำบัดรักษาด้านทันตกรรม และการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อเป็นการดูแลสุขภาพป้องกัน และส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่ดี รวมทั้งเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน

#### **เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์**

บริษัทฯ มีนโยบายจัดให้มีสวัสดิการด้านเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เพื่อเป็นการส่งเสริมสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานกับบริษัทฯ

#### **เงินช่วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานภายในประเทศ**

บริษัทฯ จัดให้มีเงินช่วยค่าใช้จ่าย กรณีที่พนักงานต้องเดินทางออกไปปฏิบัติงานนอกสำนักงานหรือนอกจังหวัดทำงาน

#### **เงินช่วยเหลือกรณีประสบภัย**

บริษัทฯ มีนโยบายช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่พนักงานที่ประสบภัยทั้งบริษัทฯและบริษัทย่อย

#### **เงินช่วยเหลือกรณีพนักงานขับรถยนต์บริษัทฯ ไปปฏิบัติงาน**

##### **และประสบอุบัติเหตุร้ายแรง**

เพื่อเป็นการช่วยเหลือ และบรรเทาความรับผิดชอบ กรณีพนักงานขับรถยนต์บริษัทฯ ไปปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย และประสบอุบัติเหตุทางยานพาหนะขึ้นอย่างร้ายแรง เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต และ/หรือรถยนต์ของบริษัทฯ หรือคู่กรณีได้รับความเสียหาย

#### **เงินช่วยเหลือค่าขนย้าย**

เพื่อเป็นการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการขนย้าย อุปกรณ์ เครื่องใช้ และทรัพย์สินต่างๆ ของพนักงาน และครอบครัว อันเนื่องมาจากพนักงานขอโอนย้าย หรือบริษัทฯ ส่งย้ายจังหวัดทำงานจากจังหวัดหนึ่ง เพื่อไปปฏิบัติงานอีกจังหวัดหนึ่งเป็นการประจำ

### **วันหยุดพักผ่อนประจำปี ลาภิจ และลาป่วย**

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้พนักงานได้มีวันหยุดที่เหมาะสม เพื่อพักผ่อนและกระทำกิจธุระส่วนตัว

### **การให้เครื่องแบบพนักงาน**

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

### **การให้รถประจำตำแหน่ง**

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะให้รถประจำตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

### **การจ่ายOT และค่าล่วงเวลา**

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะจ่ายOT และค่าล่วงเวลาให้สำหรับพนักงานระดับ 5 ลงไป ส่วนพนักงานระดับ 5 ขึ้นไปจะจ่ายเงินอยู่ในรูปเงินช่วยเหลือพิเศษ

### **ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ**

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับพนักงานของบริษัทอย่างเหมาะสม และถูกสุขลักษณะในการทำงาน

### **น้ำดื่ม ชา กาแฟ**

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดน้ำดื่ม ชา กาแฟ ให้กับพนักงานของบริษัทในขณะที่ทำงานในช่วงเช้า

### **เงินช่วยเหลือค่าที่พัก กรณีบริษัทส่งให้พนักงานไปทำงานต่างพื้นที่**

บริษัทฯ มีนโยบายในการให้เงินช่วยเหลือค่าที่พัก กรณีบริษัทส่งให้พนักงานไปทำงานต่างพื้นที่ เพื่อช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่พนักงาน

### **สหกรณ์ออมทรัพย์**

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อสร้างนิสัยรักการออมให้แก่พนักงานของบริษัทฯ

### **การจัดงานสังสรรค์ประจำปี**

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดงานสังสรรค์ประจำปีภายในบริษัทฯ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดให้กับพนักงาน และสร้างความกลมเกลียวให้กับพนักงาน

### **การจัดกิจกรรมกีฬาประจำปี**

บริษัทฯ มีนโยบายในการจัดกิจกรรมกีฬาประจำปีเพื่อสร้างความสามัคคีและความกลมเกลียวระหว่างพนักงาน

### **การฝึกอบรมพัฒนาพนักงานทั้งในและนอกบริษัทฯ**

บริษัทฯ มีนโยบายในการส่งเสริมพนักงานได้รับการฝึกอบรมทั้งในและนอกบริษัทฯ เป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาความสามารถให้กับพนักงานของบริษัทฯ ทุกคน โดยมีการจัดทำงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคน

บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญในความมั่นคงของชีวิต ความปลอดภัยและสภาพการรองรับของพนักงานทุกคนของบริษัทฯ โดยเท่าเทียมกันก่อให้เกิดกำลังใจ แรงจูงใจในการทำงาน และมีการดำเนินชีวิตร่วมอยู่ในสังคมองค์กรอย่างปกติสุข

### **แผนกพนักงานสัมพันธ์**

#### **Employee Relation (AHME) มีหน้าที่ดังนี้**

1. การบริหารสื่อประชาสัมพันธ์
2. งานประชาสัมพันธ์ภายใน เช่น เสียงประกาศภายในบริษัทฯ มีการจัดบอร์ดติดประกาศ เป็นต้น
3. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางบริษัทฯ
4. คณะกรรมการสวัสดิการ
5. การประสานงานภายในบริษัทฯ

### **แผนกความปลอดภัย**

### **Safety (AHMS)มีหน้าที่ดังนี้**

บริษัทฯ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และจะดำเนินการเต็มที่ในการค้นหาแนวทางเพื่อขจัดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน โดยมีกิจกรรมดังนี้

#### **1. การฝึกอบรม**

- 1) การดับเพลิงเบื้องต้น
- 2) Defensive Driving
- 3) การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 4) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานใกล้ระบบจำหน่ายไฟฟ้า
- 5) Basic Safety Concept & Safety Policy
- 6) อื่นๆ เช่น การสัมมนา ,ดูงาน

#### **2. กิจกรรมความปลอดภัย**

- 7) การสอบสวนและการรายงานอุบัติเหตุจากการทำงาน
- 8) ประชาสัมพันธ์/ชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง
- 9) จัดทำ/ปรับปรุงบอร์ดสถิติการเกิดอุบัติเหตุ
- 10) สรุปอุบัติเหตุของแต่ละเดือนและคำนวณ ISR & IFR ทุกไตรมาส
- 11) ตรวจสอบสภาพอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล
- 12) ตรวจสอบสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน
- 13) การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมตามมาตรฐาน
- 14) ตรวจสอบสภาพรถเครน & รถกระเช้า
- 15) จัดทำ/ปรับปรุงแผนฉุกเฉิน
- 16) ฝึกซ้อมอพยพหนีไฟตามแผนฉุกเฉิน
- 17) ประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย
- 18) จัดงานนิทรรศการความปลอดภัย

#### **3. การตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม เช่น ฝุ่น, แสง, เสียง, ความร้อน, สารเคมี, เชื้อโรค**

#### **4. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี**

- ลักษณะงานที่มีความเสี่ยง ได้แก่ สมรรถภาพการได้ยิน, ความจุปอด, ปริมาณตะกั่วในเลือด

#### **5. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ด้านความปลอดภัย**

6. การดำเนินกิจกรรมตามโครงการประกวดสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย
7. การจัดทำรายงาน จป.3 และนำส่งสำนักงานแรงงานจังหวัดต่างๆ

### ส่วนพัฒนาระบบงาน จะแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

#### แผนกวางแผนทรัพยากรบุคคล

#### Human Resource Planning (AHS) มีหน้าที่ดังนี้

1. ศึกษาและนำเครื่องมือด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มาประยุกต์ใช้ในบริษัท
2. วิเคราะห์สถานการณ์ด้านงานบุคคลภายในบริษัท เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการวางแผนพัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคล
3. วิเคราะห์ ออกแบบ และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายธุรกิจของบริษัท
4. วิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงานของหน่วยงานต่างๆ

#### การวางแผนบุคลากร (Manpower planning)

เป็นกระบวนการที่กำหนดหรือระบุความต้องการกำลังคน รวมทั้งการที่จะทำให้ได้มาซึ่งกำลังคนตามที่ต้องการ เพื่อการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และแผนขององค์กรที่วางไว้ เป็นการเตรียมการไว้ล่วงหน้า ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพทั้งยังทำให้องค์กรมีจำนวน และชนิดของพนักงานตามความต้องการอยู่เสมอ ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมบรรจุได้ตรงกับความต้องการของงาน ทำให้องค์กรมีบุคคลไว้พร้อมทุกครั้งที่มีความต้องการ

#### วัตถุประสงค์ของการวางแผนบุคลากร

- ภาวะการดำเนินงานเปลี่ยนแปลงรวดเร็วเพราะสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา
- องค์กรมีความซับซ้อนจึงต้องการผู้ชำนาญมาทำงาน โดยเฉพาะเมื่อกิจการเติบโตขึ้น
- เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ซึ่งกิจการต้องรู้จักเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสม
- กลยุทธ์เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ต้องมีการวางแผนบุคลากรไว้ด้วย ให้มีความ

ยืดหยุ่นในการปรับตัวขององค์กร

**วิธีการวางแผนอัตรากำลังคน โดยยึดถือหลักปฏิบัติดังนี้**

1. คำนึงถึงแผนปรับปรุงโครงสร้างของบริษัทฯ
2. คำนึงถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนธุรกิจทั้งระยะสั้นและระยะยาว
3. คำนึงถึงอัตรากำลังที่เหมาะสมในอนาคต
4. ดำเนินการจัดจ้างอัตรากำลังคนให้สอดคล้องกับอัตรากำลังคนที่ได้มีการวางแผนไว้

ไว้

5. มีการปรึกษาหารือกับหน่วยงานต่าง ๆ ก่อนการวางแผนอัตรากำลังคน
6. นำเสนอขออนุมัติอัตรากำลังคนกับคณะกรรมการที่มีอำนาจในการตัดสินใจ

**แผนกพัฒนากระบวนการทำงาน**

**Process & System Development (AHSP) มีหน้าที่ดังนี้**

1. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกัน
2. ศึกษาและนำเครื่องมือด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมาประยุกต์ใช้ภายใน

บริษัทฯ

**การประเมินผลการทำงานเพื่อการพัฒนา (Performance Appraisal System)**

การประเมินผลการทำงาน เป็นการพิจารณาตัดสินใจ การวินิจฉัย การตีราคา สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์ โดยอาศัยความยุติธรรม(Value judgment) และเป็นเครื่องมือที่มีค่า ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ภาวะหน้าที่ในตำแหน่งของตนทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดเป็นวิธีการที่มีความประนีประนอมและส่งเสริมสนับสนุนองค์กรและบุคลากรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

**วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน**

1. เพื่อรักษา และพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร เช่น โยกย้ายผู้มีผลการปฏิบัติงานต่ำไปในส่วนอื่นที่เหมาะสมกว่า เป็นต้น
2. เพื่อตรวจสอบระบบการบริหารบุคคลขององค์กร เช่น ระบบค่าตอบแทน ที่ชัดเจน เป็นต้น
3. เพื่อจุดประสงค์ต่างๆ เช่น ความเหมาะสมของเงินเดือน ค่าจ้าง ใช้รับความ

ขัดแย้งเรื่องงานได้ เป็นต้น

## ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 1. ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)

กระบวนการมอบหมาย และสอนงานให้พนักงานสามารถทำงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีการติดตามคำแนะนำ และประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานว่าสามารถทำงานบรรลุผลได้ตามเป้าหมายในเชิงปริมาณ คุณภาพ และทันเวลา ผลงานอยู่ในระดับใด ตลอดจนวางแผนพัฒนาขีดความสามารถ(Competency) เพื่อเสริมจุดแข็ง พัฒนาจุดอ่อนของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้การกำหนดผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้เป็นรูปธรรม และขีดความสามารถ(Competency) ควรมีอะไรบ้างจำเป็นต้องผ่านกระบวนการทำความเข้าใจและตกลงกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงานทุกขั้นตอน จะมีขั้นตอนการทำงานดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายและแผนปฏิบัติการ
2. การสอนงาน
3. การสังเกตและบันทึกการทำงานของพนักงาน
4. การให้ข้อมูลป้อนกลับ
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. การนำผลไปใช้

### 2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีวัดผลงานหลัก

#### (KPI : Key Performance Indicators)

การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีวัดผลงานหลัก เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่พัฒนาจากวิธีการประเมินตามผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Result or Objective Based Approach) ซึ่งมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนในแง่ความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ การดำเนินงานขององค์กรในอันที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยมีการพัฒนาเป็นดัชนีวัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators) เพื่อประเมินผลความสำเร็จขององค์กรและให้เกิดความมั่นใจว่า องค์กรจะสามารถเจริญเติบโตแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

### แผนกบริหารคุณภาพ

#### Quality Management (AHSQ)มีหน้าที่ดังนี้

1. พัฒนาและรักษาระบบคุณภาพ เพื่อให้บรรลุนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัทฯ เช่น มีการจัดทำรูปแบบเอกสารที่ใช้อยู่เป็นประจำเพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัทฯ
2. เป็นศูนย์ควบคุม บริหารคู่มือนโยบาย และระเบียบปฏิบัติของบริษัทฯ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตาม ขั้นตอนดังนี้

การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล  
การเก็บรวบรวมข้อมูล  
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล  
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ในสายงานต่างๆดังนี้ คือ สายงานบริหารโครงข่ายจำนวน 146 คน สายงานบริหารลูกค้าองค์กรจำนวน 25 คน สายงานการตลาดและบริการจำนวน 65 คน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 29 คน และสายงานกรรมการผู้จัดการจำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 486 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

(Yamane. 1973 : 886)

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

โดย  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

คือ จำนวนประชากร

$e$  คือ ระดับความคลาดเคลื่อน

จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ในสายงานต่างๆจำนวนทั้งสิ้น 486 คน กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 99% ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.01 แทนค่าลงในสูตร Yamane จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{486}{1 + 486(0.01)^2} \\ &= 463.475 \end{aligned}$$

จากประชากร จำนวน 486 คน ทำการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 464 คน  
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ในงานวิจัยครั้งนี้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ในสายงานต่างๆจำนวนทั้งสิ้น 464 คนโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่มีคุณภาพ และสามารถวัดได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งเป็นลักษณะปลายปิด (closed end question) แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ ประกอบด้วย สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก โดยสอบถามความคิดเห็นใน 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะงาน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ แบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) คือ ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากมากไปหาน้อยมีดังนี้

|   |         |         |
|---|---------|---------|
| 5 | หมายถึง | สูงมาก  |
| 4 | หมายถึง | สูง     |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ต่ำ     |
| 1 | หมายถึง | ต่ำมาก  |

### วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จสมบูรณ์แล้วได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขเพิ่มเติม

แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและรูปแบบให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 50 คน

นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient : 1984) มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 0.8310

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีขั้นตอนดังนี้

ทำหนังสือจากทางสถาบันเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดำเนินการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)

เมื่อได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้ร่วมประสานงานกับผู้บังคับบัญชาสูงสุดของทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานประจำกรุงเทพฯ เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 486 ฉบับ ไปมอบให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2547 เนื่องจากการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มักจะได้รับกลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 70 % ทำให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรทั้งหมด จำนวน 486 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 464 ฉบับ

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายฉบับ

แยกแยะแบบสอบถามออกเป็นหมวดหมู่ ตามสังกัดในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงในรูปแบบตาราง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดกระทำประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic / Package for the Social Science / Personal Computer Plus) โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 11)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมาก
- 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
- 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ
- 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา(Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 36)

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

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

หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

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

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

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา  
 ( $\alpha$  - Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2523 : 98 - 99)

$$\alpha = \frac{n-1}{n} \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 $n$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $s_i^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ  
 $\sum s_i^2$  แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

$s_t^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

### 3. สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า ANOVA (One-Way Analysis of Variance) F-test ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบลักษณะของประชากรศาสตร์อื่นๆ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป (ยกเว้นเพศ) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (บุญชม ศรีสะอาด. 2541: 266-268) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สูตร

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

เมื่อ  $F$  แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ  $F$  เพื่อทราบนัยสำคัญ

$MS_b$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

$MS_w$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Group)

$$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{N - K}$$

เมื่อ  $SS_b$  แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$SS_w$  แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

$k$  แทน จำนวนกลุ่ม

$N$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$  แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

$(N-k)$  แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

3.2 Fisher Least Significant Difference (LSD) (ชัยสิทธิ์ เฉลิม ประเสริฐ. 2544 :316) เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ใช้เมื่อทราบผลของ ANOVA หรือ F-

test นั้น significant กล่าวคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หรือยอมรับสมมติฐานรอง( $H_1$ ) ที่ว่า  
 “ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่เท่ากันหมด หรืออย่างน้อยหนึ่งกลุ่มค่าเฉลี่ยต่างจากกลุ่มอื่นๆ”

$$\text{สมมติฐาน} \quad H_0 : \mu_i = \mu_j$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

วิธีการคือ การเปรียบเทียบค่า  $(\bar{X}_i - \bar{X}_j)$  กับ  $(t, df, \sqrt{2s_p^2 \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)})$

|       |            |     |                               |
|-------|------------|-----|-------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$   | คือ | ระดับนัยสำคัญ                 |
|       | $df$       | คือ | $df$ ของความแตกต่างภายในกลุ่ม |
|       | $S_p^2$    | คือ | MSW จากตาราง ANOVA            |
|       | $n_i, n_j$ | คือ | จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม     |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

|      |     |                                                                       |
|------|-----|-----------------------------------------------------------------------|
| n    | แทน | จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มตัวอย่าง                            |
| —    | แทน | คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                                           |
| S.D. | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                             |
| MS   | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares) |
| df   | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)                              |
| SS   | แทน | ผลบวกของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)        |
| t    | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – Distribution                                |
| F    | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – Distribution                                |
| P    | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับนัยสำคัญทางสถิติ                                   |
| *    | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                                    |
| **   | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                                    |

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้านซึ่งได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน      ด้านความมั่นคงในการทำงาน      ด้านความสัมพันธ์กับ  
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน      ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าใน  
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้าน  
ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท  
TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน

สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ในปัจจุบัน แสดงดังตาราง 3

**ตาราง 3 แสดงสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน**

| สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน       | จำนวน(คน)  | ร้อยละ       |
|-------------------------------------------------|------------|--------------|
| 1. สายงานกรรมการผู้จัดการ (President)           | 212        | 45.7         |
| 2. สายงานบริหารโครงข่าย (Network Management)    | 138        | 29.7         |
| 3. สายงานการตลาดและบริการ (Marketing & Service) | 62         | 13.4         |
| 4. สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)   | 28         | 6.0          |
| 5. สายงานบริหารลูกค้าองค์กร (Total Solution)    | 24         | 5.2          |
| <b>รวม</b>                                      | <b>464</b> | <b>100.0</b> |

จากตาราง 3 พบว่า สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)  
ประจำกรุงเทพมหานครในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ  
(President) จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาสายงานบริหารโครงข่าย(Network  
Management) มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 สายงานการตลาดและบริการ (Marketing &  
Service) จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)  
จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และที่เหลือสายงานบริหารลูกค้าองค์กร (Total Solution)จำนวน  
24 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้าน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกรายด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ดังตาราง 4 ถึงตาราง 12

**ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                               | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|----------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                          | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | 3.70                    | 0.60        | สูง              | 1        |
| 2. ด้านการยอมรับนับถือ                                   | 3.67                    | 0.55        | สูง              | 2        |
| 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                             | 3.60                    | 0.65        | สูง              | 3        |
| 4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน                              | 3.51                    | 0.57        | สูง              | 4        |
| 5. ด้านลักษณะงาน                                         | 3.46                    | 0.52        | สูง              | 5        |
| 6. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน                | 3.41                    | 0.63        | สูง              | 6        |
| 7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ                              | 3.30                    | 0.66        | ปานกลาง          | 7        |
| <b>รวม</b>                                               | <b>3.53</b>             | <b>0.42</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในลำดับแรก และระดับความพึงพอใจสูง และด้านที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

**ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน<br>ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน                      | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                                                           | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้<br>ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ | 3.62                    | 0.76        | สูง              | 1        |
| 2.การส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มี<br>การเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์           | 3.43                    | 0.90        | สูง              | 2        |
| 3. การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการ<br>เข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรม ดูงาน                  | 3.38                    | 0.91        | ปานกลาง          | 3        |
| 4. การเปิดโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่<br>และสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน                    | 3.23                    | 0.83        | ปานกลาง          | 4        |
| <b>รวม</b>                                                                                | <b>3.41</b>             | <b>0.63</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในลำดับสุดท้าย คือ การเปิดโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่ และสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน

**ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านการยอมรับนับถือ**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับ<br>นับถือ                                                                      | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                                                                                        | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงาน<br>ของพนักงานระดับปฏิบัติการ                                                   | 3.73                    | 0.60        | สูง              | 1        |
| 2. ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของ<br>พนักงานระดับปฏิบัติการ                                                        | 3.68                    | 0.77        | สูง              | 2        |
| 3. การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงาน<br>ของพนักงานระดับปฏิบัติการ                                                  | 3.64                    | 0.64        | สูง              | 3        |
| 4. ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่พนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผล<br>การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี | 3.64                    | 0.72        | สูง              | 4        |
| <b>รวม</b>                                                                                                             | <b>3.67</b>             | <b>0.55</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อการยอมรับนับถืออยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า การยอมรับนับถือที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือในลำดับสุดท้าย คือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านลักษณะงาน

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน<br>ลักษณะงาน                                                          | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |      |                  |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|------------------|----------|
|                                                                                                      | —                       | S.D. | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. ความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายใน<br>ปัจจุบัน                                                  | 3.64                    | 0.70 | สูง              | 1        |
| 2. การมีโอกาสดำเนินการด้วยความเชี่ยวชาญที่<br>สัมพันธ์กับลักษณะงาน                                   | 3.59                    | 0.74 | สูง              | 2        |
| 3. งานที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับ<br>มอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของ<br>พนักงานระดับปฏิบัติการ | 3.14                    | 0.67 | ปานกลาง          | 3        |
| รวม                                                                                                  | 3.46                    | 0.52 | สูง              |          |

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อลักษณะงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน และความพึงพอใจด้านลักษณะงานในลำดับสุดท้าย คือ งานที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ

**ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน<br>สภาพแวดล้อมในการทำงาน                                    | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                                                            | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการคมนาคม                                        | 3.87                    | 0.87        | สูง              | 1        |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการทำงาน                                        | 3.66                    | 0.89        | สูง              | 2        |
| 3. ความมีประสิทธิภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการทำงานของบริษัทฯ | 3.60                    | 0.91        | สูง              | 3        |
| 4. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน                                                                | 3.25                    | 0.96        | ปานกลาง          | 4        |
| <b>รวม</b>                                                                                 | <b>3.60</b>             | <b>0.65</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการคมนาคม และความพึงพอใจด้านลักษณะงานในลำดับสุดท้าย คือ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน

**ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านความมั่นคงในการทำงาน**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคง<br>ในการทำงาน                                    | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                                                           | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. ความมั่นคงของบริษัทที่พนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการทำงานอยู่ในปัจจุบัน                    | 3.74                    | 0.74        | สูง              | 1        |
| 2. บริษัทได้มีการจัดระบบการรักษาความ<br>ปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานระดับ<br>ปฏิบัติการ | 3.60                    | 0.75        | สูง              | 2        |
| 3. ตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็น<br>ตำแหน่งที่ถาวร                                 | 3.38                    | 0.82        | ปานกลาง          | 3        |
| 4. พนักงานระดับปฏิบัติการพอใจในตำแหน่ง<br>งานในปัจจุบัน                                   | 3.35                    | 0.82        | ปานกลาง          | 4        |
| <b>รวม</b>                                                                                | <b>3.51</b>             | <b>0.57</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความมั่นคงในการทำงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ ความมั่นคงของบริษัทที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่ในปัจจุบัน และความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงานในลำดับสุดท้าย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน

**ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน<br>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อน<br>ร่วมงาน                                       | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                                                                                               | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน<br>เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือด<br>ร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว  | 3.81                    | 0.69        | สูง              | 1        |
| 2. ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติ<br>หน้าที่                                                                        | 3.80                    | 0.75        | สูง              | 2        |
| 3. การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาใน<br>การเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน                                                     | 3.77                    | 0.83        | สูง              | 3        |
| 4. การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา<br>เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือด<br>ร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว | 3.55                    | 0.77        | สูง              | 4        |
| 5. การได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งใน<br>เวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน                                                      | 3.53                    | 0.83        | สูง              | 5        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                    | <b>3.70</b>             | <b>0.60</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน และความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในลำดับสุดท้าย คือ การได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน

**ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน<br>ผลตอบแทนและสวัสดิการ                                                                          | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                                                                                                                 | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| 1. สวัสดิการต่างๆของบริษัทฯ เช่น ค่า<br>รักษาพยาบาล เงินOT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้น<br>ที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากบริษัทฯ | 3.57                    | 0.84        | สูง              | 1        |
| 2. การช่วยเหลือในด้านค่าช่วยเหลือในงาน<br>ฌาปนกิจศพ พนักงาน คู่สมรส บุตร และบิดา<br>— มารดาของพนักงานระดับปฏิบัติการ            | 3.41                    | 0.76        | สูง              | 2        |
| 3. ความเสมอภาคของพนักงานระดับปฏิบัติการ<br>ในการขอรับสวัสดิการต่างๆของบริษัทฯ                                                   | 3.25                    | 0.87        | ปานกลาง          | 3        |
| 4. ค่าตอบแทนที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับ<br>มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่                                                   | 2.92                    | 0.98        | ปานกลาง          | 4        |
| <b>รวม</b>                                                                                                                      | <b>3.30</b>             | <b>0.66</b> | <b>ปานกลาง</b>   |          |

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ สวัสดิการต่างๆของบริษัทฯ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินOT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้นที่ท่านได้รับจากบริษัทฯ และความพึงพอใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการในลำดับสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง

7 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน ดังแสดงในตาราง 12 ถึง ตาราง 15

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน

**ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน**

| สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน    | ระดับความพึงพอใจ(N=464) |             |                  |          |
|----------------------------------------------|-------------------------|-------------|------------------|----------|
|                                              | —                       | S.D.        | ระดับความพึงพอใจ | ลำดับที่ |
| สายงานการตลาดและบริการ (Marketing & Service) | 3.56                    | 0.41        | สูง              | 1        |
| สายงานกรรมการผู้จัดการ (President)           | 3.54                    | 0.37        | สูง              | 2        |
| สายงานบริหารโครงข่าย (Network Management)    | 3.51                    | 0.49        | สูง              | 3        |
| สายงานบริหารลูกค้าองค์กร (Total Solution)    | 3.46                    | 0.37        | สูง              | 4        |
| สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)   | 3.44                    | 0.44        | สูง              | 5        |
| <b>รวม</b>                                   | <b>3.52</b>             | <b>0.42</b> | <b>สูง</b>       |          |

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครตามสังกัดต่างๆมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อจำแนกตามสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบันพบว่า สังกัดในปัจจุบันที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับแรก คือ สายงานการตลาดและบริการ (Marketing & Service) และสังกัดในปัจจุบันที่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย คือ สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)

**ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน**

| ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน                               | แหล่งของความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    | P       |
|----------------------------------------------------------|---------------------|-----|--------|------|------|---------|
| 1.ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน                 | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 0.76   | 0.19 | 0.47 | 0.759   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 185.69 | 0.41 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 186.45 |      |      |         |
| 2. ด้านการยอมรับนับถือ                                   | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 4.21   | 1.05 | 3.57 | 0.007** |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 135.54 | 0.30 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 139.75 |      |      |         |
| 3. ด้านลักษณะงาน                                         | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 0.99   | 0.25 | 0.90 | 0.462   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 126.28 | 0.28 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 127.28 |      |      |         |
| 4.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                              | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 6.49   | 1.62 | 3.93 | 0.004** |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 189.41 | 0.41 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 195.90 |      |      |         |
| 5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน                              | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 1.31   | 0.33 | 0.99 | 0.411   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 150.65 | 0.39 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 151.95 |      |      |         |
| 6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 0.64   | 0.16 | 0.43 | 0.786   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 168.62 | 0.37 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 169.26 |      |      |         |
| 7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ                              | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 2.08   | 0.52 | 1.21 | 0.305   |
|                                                          | ภายในกลุ่ม          | 459 | 197.09 | 0.43 |      |         |
|                                                          | รวม                 | 463 | 199.18 |      |      |         |
| รวม                                                      | ระหว่างกลุ่ม        | 4   | 0.46   | 0.12 | 0.65 | 0.631   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

|            |     |       |      |
|------------|-----|-------|------|
| ภายในกลุ่ม | 459 | 81.84 | 0.18 |
| รวม        | 463 | 82.29 |      |

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านการยอมรับนับถือ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆนอกเหนือจากนี้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ทางด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 14 ถึง ตาราง 15

**ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครด้านการยอมรับนับถือโดยจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)**

| สังกัดในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการ       | —    | สายงานบริหาร<br>โครงข่าย | สายงานบริหาร<br>ลูกค้า<br>องค์กร | สายงานการตลาด<br>และ<br>บริการ | สายงานพัฒนา<br>ผลิตภัณฑ์ | สายงาน<br>กรรมการ<br>ผู้จัดการ |
|-------------------------------------------------|------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| สายงานบริหารโครงข่าย<br>(Network Management)    | 3.53 | -                        | 0.13                             | 0.15                           | 0.29*                    | 0.21**                         |
| สายงานบริหารลูกค้าองค์กร<br>(Total Solution)    | 3.66 |                          | -                                | 0.02                           | 0.16                     | 0.08                           |
| สายงานการตลาดและบริการ<br>(Marketing & Service) | 3.68 |                          |                                  | -                              | 0.14                     | 0.06                           |
| สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์<br>(Product Development)   | 3.82 |                          |                                  |                                | -                        | 0.08                           |
| สายงานกรรมการผู้จัดการ<br>(President)           | 3.74 |                          |                                  |                                |                          | -                              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหาร

โครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดอื่นนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานครด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)**

| สังกัดในปัจจุบันของพนักงานระดับปฏิบัติการ    | —    | สายงานบริหารโครงข่าย | สายงานบริหารลูกค้าองค์กร | สายงานการตลาดและบริการ | สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ | สายงานกรรมการผู้จัดการ |
|----------------------------------------------|------|----------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|------------------------|
| สายงานบริหารโครงข่าย (Network Management)    | 3.70 | -                    | 0.55**                   | 0.12                   | 0.17                 | 0.1                    |
| สายงานบริหารลูกค้าองค์กร (Total Solution)    | 3.15 |                      | -                        | 0.43**                 | 0.38*                | 0.45**                 |
| สายงานการตลาดและบริการ (Marketing & Service) | 3.58 |                      |                          | -                      | 0.05                 | 0.02                   |
| สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)   | 3.53 |                      |                          |                        | -                    | 0.07                   |
| สายงานกรรมการผู้จัดการ (President)           | 3.60 |                      |                          |                        |                      | -                      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กร จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงาน

การตลาดและบริการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานครที่มีสังกัดอื่นนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

**สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า**

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน

#### ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะผู้บริหารที่ดูแลในด้านบุคลากรได้นำมาสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร และสาขาในต่างจังหวัดที่มีลักษณะปัญหาคล้ายคลึงกัน

#### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

พนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน

## วิธีการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ในสายงานต่างๆดังนี้ คือ สายงานบริหารโครงข่ายจำนวน 146 คน สายงานบริหารลูกค้าองค์กรจำนวน 25 คน สายงานการตลาดและบริการจำนวน 65 คน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 29 คน และสายงานกรรมการผู้จัดการจำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 486 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้พนักงานในระดับปฏิบัติการ ประจำกรุงเทพมหานครของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) มีจำนวน 486 คน กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.01 แทนค่าลงในสูตร (Yamane. 1973 : 886) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 464 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ ประกอบด้วย สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร จำนวน 27 ข้อ กรณีศึกษาบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก โดยสอบถามความคิดเห็นใน 7 ด้าน ดังนี้

- |                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน            | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านการยอมรับนับถือ                               | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านลักษณะงาน                                     | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                         | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน                          | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ                          | จำนวน 4 ข้อ |

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ แบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) คือ ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากมากไปหาน้อยมีดังนี้

- |   |         |        |
|---|---------|--------|
| 5 | หมายถึง | สูงมาก |
| 4 | หมายถึง | สูง    |

- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง ต่ำ
- 1 หมายถึง ต่ำมาก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีขั้นตอนดังนี้

- 1 ทำหนังสือจากทางสถาบันเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)
- 2 เมื่อได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้ร่วมประสานงานกับผู้บังคับบัญชาสูงสุดของทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานประจำกรุงเทพฯ เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 486 ฉบับ ไปมอบให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงธันวาคม 2547 เนื่องจากการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มักจะได้รับกลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 70% ทำให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรทั้งหมด จำนวน 486 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 464 ฉบับ

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1 ตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายฉบับ
- 2 แยกแยะแบบสอบถามออกเป็นหมวดหมู่ ตามสังกัดในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงในรูปแบบตาราง
- 3 การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดกระทำประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic / Package for the Social Science / Personal Computer Plus) โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้
  - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ย

3.3 สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ค่าANOVA(One-Way Analysis of Variance) หรือ F-test สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตัวแปรอิสระ หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยวิธีLSD (Least Significant Difference)

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 464 ชุด ส่วนใหญ่สังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ (President)

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ข้อสรุปดังนี้

2.1 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในเรื่องการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรม ตู๋งาน และการเปิดโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่และสับเปลี่ยนหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง

2.3 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในเรื่องงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นความสะอาดของสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในเรื่องตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นตำแหน่งที่ถาวร และพนักงานระดับปฏิบัติการพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง

2.7 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องสวัสดิการต่างๆของบริษัทฯ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงิน OT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากบริษัทฯ และการช่วยเหลือในด้านค่าช่วยเหลือในงานฌาปนกิจศพ พนักงาน ค่าสมรส บุตร และบิดา – มารดาของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน เป็นการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยจำนวน 1 ข้อ ซึ่งได้ข้อสรุปดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้าน

สวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานการตลาดและบริการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดอื่นนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมและรายด้านของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ

อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์กและคณะ (Herzberg and Others. 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจในงาน มี 5 ชนิด คือ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทฯมีนโยบายส่งเสริม และได้มีการจัดทำงบประมาณในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรต่อคนต่อปี

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อต้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง ได้แก่ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่ท่านเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิกสตรอม (Wickstrom. 1971 : 1249 – A อ้างอิงใน ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 39) ได้ทำการศึกษา พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบาย และการบริหารงาน

1.3 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อต้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง ได้แก่การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่สัมพันธ์กับลักษณะงานและความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) กล่าวว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of job) ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อต้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง ได้แก่สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการคมนาคม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่ใช้ในการทำงาน ความมีประสิทธิภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการทำงานของบริษัท เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ รัชธรรม (2522 : 205) ที่เสนอแนะวิธีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิเช่น โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ และสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าคนทำงานในสถานที่ทำงานดี จะทำให้คนงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความมั่นคงของบริษัทที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่ในปัจจุบันบริษัทได้มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนา ไวศยาร์ท (2529 : 130) ได้ทำการศึกษา พบว่า สิ่งจูงใจหรือปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเป็นอันดับต้นๆ คือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

1.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมในองค์กรมีการเคารพนับถือแบบพี่น้อง ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

1.7 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องสวัสดิการต่างๆของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินOT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากบริษัท และการช่วยเหลือในด้านค่าช่วยเหลือในงานฉาบฉวย กุศลกรรม บุตร และบิดา-มารดาของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง

สิ่งเหล่านี้ยังเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของ กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) ที่ว่า สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย วันหยุด

## 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 7

ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

### 2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดใน

ปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ

จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีลักษณะงานที่มีรูปแบบเฉพาะ และสาขาในต่างจังหวัดไม่มีหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทำให้ไม่สามารถใช้พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานอื่นๆทดแทนได้ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายมักจะมีลักษณะงานที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกับสาขาในต่างจังหวัด ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมักจะมีการโอนย้ายภายในสายงาน และสาขาในต่างจังหวัดอยู่เสมอๆ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กร จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดใน

สายงานการตลาดและบริการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานการตลาดและบริการ สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสายงานกรรมการผู้จัดการ จะปฏิบัติงานภายในอาคารสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ไม่ประสบปัญหาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์การ จะปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ประสบปัญหาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดอื่นนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เมื่อมองในภาพรวมแล้วพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อค้นพบดังกล่าวเพื่อให้พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทฯ ผู้วิจัยขอเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่ท่านเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการตามลำดับ สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทได้มีการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เข้าร่วม กิจกรรมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่องาน และมีการจัดกิจกรรมในการแข่งขัน ประกวดสิ่งประดิษฐ์ในทุกๆปี เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน

1.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

1.1.1 ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานที่สำคัญหรือแต่งตั้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถเป็นทีมงานในการลงมือปฏิบัติเพื่อสร้างความชำนาญ และความภูมิใจให้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.1.2 ผู้บริหารควรมีการเพิ่มกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัทเพิ่มขึ้น

1.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควร ดำเนินการดังนี้

1.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อสร้างการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงาน

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และการได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน ตามลำดับ สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการสันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จะมีภูมิลำเนาเดิมในต่างจังหวัด ทำให้สภาพพนักงานระดับปฏิบัติการวัฒนธรรมในองค์กรของบริษัทจะมีการปกครองในรูปแบบ พี่น้อง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการอายุน้อยกว่าจะรับฟังคำแนะนำจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุมากกว่าทำให้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 ผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดขณะทำงาน  
และมีการบำรุงขวัญกำลังใจพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2.1.2 ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา  
เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันให้เพิ่มมากขึ้น

2.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ  
ดังนี้

2.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง  
หน่วยงานให้เพิ่มมากขึ้น

2.2.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นเพื่อ  
สร้างความสามัคคีระหว่างพนักงาน

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมสัมมนา  
ฝึกอบรม ดูงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง  
สันนิษฐานว่าสาเหตุมาจากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมภายในบริษัทในช่วงปัจจุบันจะมีคอร์สฝึ  
กอบรมที่มุ่งเน้นไปทางด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ประกอบกับการจัดคอร์สฝึกอบรมภายในบริษัท  
จะใช้งบประมาณค่อนข้างสูงต่อ 1 หลักสูตร ทำให้พนักงานในระดับปฏิบัติการที่ทำงานไม่เกี่ยวข้อง  
กับเทคโนโลยี และพนักงานในระดับปฏิบัติการที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมแล้วก็จะไม่เข้ารับการ  
ฝึกอบรมภายในบริษัทซ้ำอีก ส่วนใหญ่บริษัทจะแก้ปัญหาด้วยการส่งพนักงานระดับปฏิบัติการไป  
เข้ารับการฝึกอบรมภายนอกบริษัท แล้วนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับพนักงานในระดับ  
ปฏิบัติการคนอื่นๆในเวลายาน แต่ก็ประสบปัญหาในเรื่องเวลาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ารับ  
การฝึกอบรมที่ไม่สามารถจัดสรรเวลามาถ่ายทอดความรู้ได้ ส่งผลให้การแก้ปัญหาวิธีดังกล่าวไม่  
ได้ผลเท่าที่ควรทำให้การเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกลดจำนวนลงอย่างรวดเร็ว

3.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ควรดำเนินการดังนี้

3.1.1 ควรมีการเพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมใหม่ๆทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้  
มากขึ้น

3.1.2 ควรมีการขอความร่วมมือกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้เข้ารับการ  
ฝึกอบรมในหลักสูตรภายนอกบริษัทที่มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้ระยะเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรม

หลังจากจบหลักสูตรให้พนักงานระดับปฏิบัติการนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

3.1.3 ควรมีการจัดทำและจัดหาสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์(E-Learning) ในเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความสนใจสามารถ ยืมไปศึกษานอกเวลางาน

3.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับการฝึกอบรมจากภายนอกบริษัท ควรนำ ความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการคนอื่น ๆ เช่น การเป็นวิทยากรบรรยาย การแนะนำวิธีการใหม่ที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น

3.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรจะมีการจัดสรรเวลาว่างทั้งในและนอกเวลา งาน เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานของตน

ส่วนในเรื่องการเปิดโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่และสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทจะพิจารณาที่วุฒิการศึกษา ของพนักงานแต่ละคนประกอบกับความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล และประสบการณ์ในการ ทำงานก่อนที่จะมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการ โอนย้ายสถานที่ทำงาน และสับเปลี่ยนหน้าที่การงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่จะ เป็นการโอนย้ายพนักงานในระดับปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและการโอนย้ายตามความ ประสงค์ของตัวพนักงานเองภายใต้การพิจารณาและอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา

3.3 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

3.3.1 ผู้บังคับบัญชาควรมีการสังเกตความสนใจในลักษณะงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบก่อนมีการสับเปลี่ยน หน้าที่การงานภายในหน่วยงาน

3.3.2 ผู้บังคับบัญชาควรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติ การก่อนที่จะมีการสั่งการโยกย้ายสถานที่ และสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน

3.4 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับคำสั่งให้มีการโอนย้ายสถานที่ทำงาน หรือ สับเปลี่ยนหน้าที่การงานควรจะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและคำนึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น

3.4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ที่ได้รับคำสั่งให้มีการโอนย้ายสถานที่ทำงาน หรือสับเปลี่ยนหน้าที่การงานควรจะขอรับฟังเหตุผลจากผู้บังคับบัญชา

4. ด้านลักษณะงาน พบว่า งานที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากในอดีตพนักงานในระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาหนึ่งแต่ทำงานในหน้าที่ที่ไม่ตรงกับวุฒิการศึกษาของตนทำให้เกิดปัญหา บริษัทฯได้ใช้วิธีการฝึกอบรมภายในและภายนอกบริษัทฯเพิ่มเติมความรู้ให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการทดแทน ซึ่งในปัจจุบันพนักงานระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ บริษัทฯได้ใช้วิธีการสอนงานจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ดังกล่าว ทดแทนเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

4.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

4.1.1 ผู้บังคับบัญชาควรมีการสังเกตความสนใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ของพนักงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการผู้นั้นมีความถนัด

4.1.2 บริษัทฯควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การงานที่ตนเองมีความถนัดและสนใจ เมื่อมีตำแหน่งงานว่าง

4.1.3 บริษัทฯควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ารับการศึกษาคือได้สำเร็จการศึกษา

4.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

4.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนให้มีความรักและชอบลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องเอาใจใส่ในงาน หรือสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความสะอาดของสถานที่ทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากขนาดของอาคารมีเนื้อที่จำกัดไม่เหมาะสมกับขนาดกำลังคนที่มีการเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆตามการ

เจริญเติบโตของบริษัทฯ ทำให้การวางอุปกรณ์ต่างๆในสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดความแออัดขึ้นในสถานที่ทำงาน

5.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

5.1.1 บริษัทฯควรมีการออกกฎระเบียบในเรื่องการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงานและมีการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกในเรื่องการรักษาความสะอาดเช่น การจัดประกวดคำขวัญ การจัดกิจกรรม 5 ส. เป็นต้น

5.1.2 บริษัทฯควรมีการจัดแบ่งห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

5.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

5.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของบริษัทฯ

5.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการควรใส่ใจในเรื่องความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงานภายในหน่วยงานของตน

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นตำแหน่งที่ถาวร และพนักงานระดับปฏิบัติการพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทฯ มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานบ่อยครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีแนวโน้มสูงขึ้น และบริษัทฯเป็นผู้ให้บริการทางด้านโทรคมนาคมใน 72 จังหวัดทั่วประเทศทำให้จะต้องมีจำนวนสาขามาก เพื่อให้การบริการครอบคลุมกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ

6.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

6.1.1 ผู้บริหารของบริษัทฯควรมีการเรียกพนักงานที่ถูกโยกย้ายมารับฟังคำชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

6.1.2 ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรมีนโยบายในการสร้างความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ

6.1.3 ผู้บริหารของบริษัทควรมีการกำหนดนโยบายการสับเปลี่ยนหน้าที่การงานระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บริหาร

6.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

6.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรจะมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีในเรื่องการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตนเอง

7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ค่าตอบแทนที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และความเสมอภาคของพนักงานในการขอรับสวัสดิการต่างๆของบริษัท พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทได้มีการให้สวัสดิการตามระดับพนักงานเป็นหลักทำให้บางครั้งพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับอายุสูงจะไม่สอดคล้องกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ส่วนในเรื่องโครงสร้างเงินเดือน และอัตราการปรับเงินเดือนของบริษัทจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของบริษัทซึ่งอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ

7.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

ผู้บริหารของบริษัทควรมีการเพิ่มสวัสดิการในส่วนที่สนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกายมากขึ้น เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ของคนในเมืองประสบแต่ความเครียดอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพการจราจรที่คับคั่ง ความเครียดจากการทำงาน ฯลฯ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเครียดมากขึ้น สุขภาพก็เสื่อมโทรมลง การออกกำลังกายจะช่วยให้ผ่อนคลายลง สุขภาพกายและใจดีขึ้น ส่งผลดีต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.1.2 ผู้บริหารของบริษัท ควรมีการเสนอเงินรางวัลพิเศษสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตั้งใจทำงานและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

7.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

7.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรพยายามรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรง และเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ

7.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการควรรู้จักการวางแผนการใช้จ่ายของตนเองอย่างถูกวิธีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ในสาขาต่างๆทั่วประเทศ
2. ควรมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามตัวแปรอื่นๆ เช่น ระดับอายุ เพศ เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษากลุ่มประชากรจากที่เฉพาะเจาะจงไปเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นระดับผู้จัดการส่วน ผู้จัดการแผนก ผู้อำนวยการฝ่าย เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่คิดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ และการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
5. ควรมีการศึกษสาเหตุที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางให้เพิ่มสูงขึ้นอยู่ในระดับพอใจ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

#### สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน

##### ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้ามาใช้เป็นข้อมูลในการเสนอแนะผู้บริหารที่ดูแลในด้านบุคลากรได้นำมาสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร และสาขาในต่างจังหวัดที่มีลักษณะปัญหาคล้ายคลึงกัน

##### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

พนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน

## วิธีการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 ในสายงานต่างๆดังนี้ คือ สายงานบริหารโครงข่ายจำนวน 146 คน สายงานบริหารลูกค้าองค์กรจำนวน 25 คน สายงานการตลาดและบริการจำนวน 65 คน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จำนวน 29 คน และสายงานกรรมการผู้จัดการจำนวน 221 คน รวมทั้งสิ้น 486 คน

2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้พนักงานในระดับปฏิบัติการ ประจำกรุงเทพมหานครของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) มีจำนวน 486 คน กำหนดให้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.01 แทนค่าลงในสูตร (Yamane. 1973 : 886) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 464 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร และดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ ประกอบด้วย สังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร จำนวน 27 ข้อ กรณีศึกษาบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก โดยสอบถามความคิดเห็นใน 7 ด้าน ดังนี้

- |                                                      |             |
|------------------------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน            | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านการยอมรับนับถือ                               | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านลักษณะงาน                                     | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                         | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน                          | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ                          | จำนวน 4 ข้อ |

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ แบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) คือ ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากมากไปหาน้อยมีดังนี้

- |   |         |        |
|---|---------|--------|
| 5 | หมายถึง | สูงมาก |
| 4 | หมายถึง | สูง    |

- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง ต่ำ
- 1 หมายถึง ต่ำมาก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีขั้นตอนดังนี้

- 1 ทำหนังสือจากทางสถาบันเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)
- 2 เมื่อได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้ร่วมประสานงานกับผู้บังคับบัญชาสูงสุดของทุกหน่วยงานที่ปฏิบัติงานประจำกรุงเทพฯ เพื่อนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 486 ฉบับ ไปมอบให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงธันวาคม 2547 เนื่องจากการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มักจะได้รับกลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 70% ทำให้ผู้วิจัยจำเป็นต้องแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรทั้งหมด จำนวน 486 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 464 ฉบับ

### การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1 ตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นรายฉบับ
- 2 แยกแยะแบบสอบถามออกเป็นหมวดหมู่ ตามสังกัดในปัจจุบันเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงในรูปแบบตาราง
- 3 การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยจัดกระทำประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic / Package for the Social Science / Personal Computer Plus) โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้
  - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในบริษัท TT&T จำกัด (มหาชน) ประจำกรุงเทพฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ย

3.3 สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ค่าANOVA(One-Way Analysis of Variance) หรือ F-test สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับตัวแปรอิสระ หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยวิธีLSD (Least Significant Difference)

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 464 ชุด ส่วนใหญ่สังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ (President)

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร

กล่าวโดยสรุปความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ข้อสรุปดังนี้

2.1 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในเรื่องการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรม ดูงาน และการเปิดโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่และสับเปลี่ยนหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง

2.3 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในเรื่องงานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นความสะอาดของสถานที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในเรื่องตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นตำแหน่งที่ถาวร และพนักงานระดับปฏิบัติการพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับสูง

2.7 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องสวัสดิการต่างๆของบริษัทฯ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงิน OT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากบริษัทฯ และการช่วยเหลือในด้านค่าช่วยเหลือในงานฌาปนกิจศพ พนักงาน ค่าสมรส บุตร และบิดา – มารดาของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน เป็นการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยจำนวน 1 ข้อ ซึ่งได้ข้อสรุปดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้าน

สวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กร จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานการตลาดและบริการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดอื่นนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมและรายด้านของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน)ประจำกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการ

อยู่ในระดับสูง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และการส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้มีการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเฮิร์ซเบิร์กและคณะ (Herzberg and Others. 1959 : 113-115) ได้ทำการศึกษา พบว่าปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพึงพอใจในงาน มี 5 ชนิด คือ ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทฯมีนโยบายส่งเสริม และได้มีการจัดทำงบประมาณในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 หลักสูตรต่อคนต่อปี

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อต้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง ได้แก่ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่ท่านเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิกสตรอม (Wickstrom. 1971 : 1249 – A อ้างอิงใน ชูชาติ เบ้าเจริญ. 2537 : 39) ได้ทำการศึกษา พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน นโยบาย และการบริหารงาน

1.3 ด้านลักษณะงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อต้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง ได้แก่การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่สัมพันธ์กับลักษณะงานและความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) กล่าวว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่น ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of job) ขึ้นกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากทำงานตามที่ถนัดก็จะพอใจ

1.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อต้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง ได้แก่สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการคมนาคม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่ใช้ในการทำงาน ความมีประสิทธิภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการทำงานของบริษัท เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณ รัชธรรม (2522 : 205) ที่เสนอแนะวิธีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ควรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิเช่น โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ และสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าคนทำงานในสถานที่ทำงานดี จะทำให้คนงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความมั่นคงของบริษัทที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่ในปัจจุบันบริษัทได้มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนัยนา ไวศยาร์ธ (2529 : 130) ได้ทำการศึกษา พบว่า สิ่งจูงใจหรือปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการเป็นอันดับต้นๆ คือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน

1.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมในองค์กรมีการเคารพนับถือแบบพี่น้อง ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

1.7 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นในเรื่องสวัสดิการต่างๆของบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินOT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับจากบริษัท และการช่วยเหลือในด้านค่าช่วยเหลือในงานฉาบฉวย กุศลกรรม บุตร และบิดา-มารดาของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง

สิ่งเหล่านี้ยังเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของ กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer and others. 1966 : 280 – 283) ที่ว่า สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย วันหยุด

## 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 7

ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน

### 2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

โดยจำแนกตามตัวแปรสังกัดของพนักงานระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในสังกัดปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าด้านการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดใน

ปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ

จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีลักษณะงานที่มีรูปแบบเฉพาะ และสาขาในต่างจังหวัดไม่มีหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ทำให้ไม่สามารถใช้พนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานอื่นๆทดแทนได้ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายมักจะมีลักษณะงานที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกับสาขาในต่างจังหวัด ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมักจะมีการโอนย้ายภายในสายงาน และสาขาในต่างจังหวัดอยู่เสมอๆ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าองค์กร จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารโครงข่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดใน

สายงานการตลาดและบริการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานกรรมการผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานการตลาดและบริการ สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ และสายงานกรรมการผู้จัดการ จะปฏิบัติงานภายในอาคารสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ไม่ประสบปัญหาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดในสายงานบริหารลูกค้าย่อย จะปฏิบัติงานภายนอกอาคารสำนักงานเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ประสบปัญหาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสังกัดอื่นนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เมื่อมองในภาพรวมแล้วพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อค้นพบดังกล่าวเพื่อให้พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในบริษัทฯ ผู้วิจัยขอเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่ท่านเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงานของพนักงานระดับปฏิบัติการตามลำดับ สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทได้มีการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เข้าร่วม กิจกรรมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆที่เป็นประโยชน์ต่องาน และมีการจัดกิจกรรมในการแข่งขัน ประกวดสิ่งประดิษฐ์ในทุกๆปี เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน

1.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

1.1.1 ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานที่สำคัญหรือแต่งตั้งให้ผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถเป็นทีมงานในการลงมือปฏิบัติเพื่อสร้างความชำนาญ และความภูมิใจให้แก่ ผู้บังคับบัญชา

1.1.2 ผู้บริหารควรมีการเพิ่มกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัทเพิ่มขึ้น

1.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควร ดำเนินการดังนี้

1.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อสร้างการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงาน

2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และการได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน ตามลำดับ สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการสันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่จะมีภูมิลำเนาเดิมในต่างจังหวัด ทำให้สภาพพนักงานระดับปฏิบัติการวัฒนธรรมในองค์กรของบริษัทจะมีการปกครองในรูปแบบ พี่น้อง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการอายุน้อยกว่าจะรับฟังคำแนะนำจากพนักงานระดับปฏิบัติที่มีอายุมากกว่าทำให้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ควรดำเนินการดังนี้

2.1.1 ผู้บริหารควรมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดขณะทำงาน  
และมีการบำรุงขวัญกำลังใจพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

2.1.2 ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา  
เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันให้เพิ่มมากขึ้น

2.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ  
ดังนี้

2.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง  
หน่วยงานให้เพิ่มมากขึ้น

2.2.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการเข้าร่วมกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นเพื่อ  
สร้างความสามัคคีระหว่างพนักงาน

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมสัมมนา  
ฝึกอบรม ดูงาน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง  
สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากการจัดกิจกรรมฝึกอบรมภายในบริษัทในช่วงปัจจุบันจะมีคอร์สฝึ  
กอบรมที่มุ่งเน้นไปทางด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ประกอบกับการจัดคอร์สฝึกอบรมภายในบริษัท  
จะใช้งบประมาณค่อนข้างสูงต่อ 1 หลักสูตร ทำให้พนักงานในระดับปฏิบัติการที่ทำงานไม่เกี่ยวข้อง  
กับเทคโนโลยี และพนักงานในระดับปฏิบัติการที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมแล้วก็จะไม่เข้ารับการ  
ฝึกอบรมภายในบริษัทซ้ำอีก ส่วนใหญ่บริษัทจะแก้ปัญหาด้วยการส่งพนักงานระดับปฏิบัติการไป  
เข้ารับการฝึกอบรมภายนอกบริษัท แล้วนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดให้กับพนักงานในระดับ  
ปฏิบัติการคนอื่นๆในเวลายาน แต่ก็ประสบปัญหาในเรื่องเวลาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ารับ  
การฝึกอบรมที่ไม่สามารถจัดสรรเวลามาถ่ายทอดความรู้ได้ ส่งผลให้การแก้ปัญหาวิธีดังกล่าวไม่  
ได้ผลเท่าที่ควรทำให้การเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกลดจำนวนลงอย่างรวดเร็ว

3.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร  
ควรดำเนินการดังนี้

3.1.1 ควรมีการเพิ่มหลักสูตรฝึกอบรมใหม่ๆทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้  
มากขึ้น

3.1.2 ควรมีการขอความร่วมมือกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้เข้ารับการ  
ฝึกอบรมในหลักสูตรภายนอกบริษัทที่มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้ระยะเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรม

หลังจากจบหลักสูตรให้พนักงานระดับปฏิบัติการนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการคนอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว

3.1.3 ควรมีการจัดทำและจัดหาสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์(E-Learning) ในเนื้อหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความสนใจสามารถ ยืมไปศึกษานอกเวลางาน

3.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับการฝึกอบรมจากภายนอกบริษัท ควรนำ ความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการคนอื่น ๆ เช่น การเป็นวิทยากรบรรยาย การแนะนำวิธีการใหม่ที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น

3.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรจะมีการจัดสรรเวลาว่างทั้งในและนอกเวลา งาน เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานของตน

ส่วนในเรื่องการเปิดโอกาสเปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่และสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทจะพิจารณาที่วุฒิการศึกษา ของพนักงานแต่ละคนประกอบกับความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคล และประสบการณ์ในการ ทำงานก่อนที่จะมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากการ โอนย้ายสถานที่ทำงาน และสับเปลี่ยนหน้าที่การงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่จะ เป็นการโอนย้ายพนักงานในระดับปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและการโอนย้ายตามความ ประสงค์ของตัวพนักงานเองภายใต้การพิจารณาและอนุมัติจากผู้บังคับบัญชา

3.3 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

3.3.1 ผู้บังคับบัญชาควรมีการสังเกตความสนใจในลักษณะงานและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบก่อนมีการสับเปลี่ยน หน้าที่การงานภายในหน่วยงาน

3.3.2 ผู้บังคับบัญชาควรมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติ การก่อนที่จะมีการสั่งการโยกย้ายสถานที่ และสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน

3.4 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับคำสั่งให้มีการโอนย้ายสถานที่ทำงาน หรือ สับเปลี่ยนหน้าที่การงานควรจะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจและคำนึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น

3.4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่ที่ได้รับคำสั่งให้มีการโอนย้ายสถานที่ทำงาน หรือสับเปลี่ยนหน้าที่การงานควรจะขอรับฟังเหตุผลจากผู้บังคับบัญชา

4. ด้านลักษณะงาน พบว่า งานที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากในอดีตพนักงานในระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาในสาขาหนึ่งแต่ทำงานในหน้าที่ที่ไม่ตรงกับวุฒิการศึกษาของตนทำให้เกิดปัญหา บริษัทฯได้ใช้วิธีการฝึกอบรมภายในและภายนอกบริษัทฯเพิ่มเติมความรู้ให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการทดแทน ซึ่งในปัจจุบันพนักงานระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาไม่ตรงกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ บริษัทฯได้ใช้วิธีการสอนงานจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ดังกล่าว ทดแทนเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

4.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

4.1.1 ผู้บังคับบัญชาควรมีการสังเกตความสนใจและความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาเพื่อสับเปลี่ยนหน้าที่ของพนักงานให้สอดคล้องกับลักษณะงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการผู้นั้นมีความถนัด

4.1.2 บริษัทควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การงานที่ตนเองมีความถนัดและสนใจ เมื่อมีตำแหน่งงานว่าง

4.1.3 บริษัทควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ารับการศึกษาคือได้สำเร็จการศึกษา

4.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

4.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนให้มีความรักและชอบลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

4.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องเอาใจใส่ในงาน หรือสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความสะอาดของสถานที่ทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากขนาดของอาคารมีเนื้อที่จำกัดไม่เหมาะสมกับขนาดกำลังคนที่มีการเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อยๆตามการ

เจริญเติบโตของบริษัทฯ ทำให้การวางอุปกรณ์ต่างๆในสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย เกิดความแออัดขึ้นในสถานที่ทำงาน

5.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

5.1.1 บริษัทฯควรมีการออกกฎระเบียบในเรื่องการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงานและมีการจัดกิจกรรมรณรงค์ปลูกจิตสำนึกในเรื่องการรักษาความสะอาดเช่น การจัดประกวดคำขวัญ การจัดกิจกรรม 5 ส. เป็นต้น

5.1.2 บริษัทฯควรมีการจัดแบ่งห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น

5.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

5.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรให้ความร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของบริษัทฯ

5.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการควรใส่ใจในเรื่องความสะอาดบริเวณสถานที่ทำงานภายในหน่วยงานของตน

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นตำแหน่งที่ถาวร และพนักงานระดับปฏิบัติการพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทฯ มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานบ่อยครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีแนวโน้มสูงขึ้น และบริษัทฯเป็นผู้ให้บริการทางด้านโทรคมนาคมใน 72 จังหวัดทั่วประเทศทำให้จะต้องมีจำนวนสาขามาก เพื่อทำให้การบริการครอบคลุมกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ

6.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

6.1.1 ผู้บริหารของบริษัทฯควรมีการเรียกพนักงานที่ถูกโยกย้ายมารับฟังคำชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

6.1.2 ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรมีนโยบายในการสร้างความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ

6.1.3 ผู้บริหารของบริษัทควรมีการกำหนดนโยบายการสับเปลี่ยนหน้าที่การงานระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการกับผู้บริหาร

6.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

6.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรจะมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีในเรื่องการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานของตนเอง

7. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ค่าตอบแทนที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และความเสมอภาคของพนักงานในการขอรับสวัสดิการต่างๆของบริษัท พนักงานในระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สันนิษฐานว่ามีสาเหตุมาจากบริษัทได้มีการให้สวัสดิการตามระดับพนักงานเป็นหลักทำให้บางครั้งพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับอายุสูงจะไม่สอดคล้องกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ส่วนในเรื่องโครงสร้างเงินเดือน และอัตราการปรับเงินเดือนของบริษัทจะขึ้นอยู่กับผลประกอบการของบริษัทซึ่งอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ

7.1 ในส่วนของผู้บริหารของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการดังนี้

ผู้บริหารของบริษัทควรมีการเพิ่มสวัสดิการในส่วนที่สนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกายมากขึ้น เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ของคนในเมืองประสบแต่ความเครียดอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพการจราจรที่คับคั่ง ความเครียดจากการทำงาน ฯลฯ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเครียดมากขึ้น สุขภาพก็เสื่อมโทรมลง การออกกำลังกายจะช่วยให้ผ่อนคลายลง สุขภาพกายและใจดีขึ้น ส่งผลดีต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.1.2 ผู้บริหารของบริษัท ควรมีการเสนอเงินรางวัลพิเศษสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตั้งใจทำงานและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

7.2 ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการดังนี้

7.2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการควรพยายามรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรง และเตรียมความพร้อมในการทำงานอยู่เสมอ

7.2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการควรรู้จักการวางแผนการใช้จ่ายของตนเองอย่างถูกวิธีเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท TT&T จำกัด(มหาชน) ในสาขาต่างๆทั่วประเทศ
2. ควรมีการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามตัวแปรอื่นๆ เช่น ระดับอายุ เพศ เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษากลุ่มประชากรจากที่เฉพาะเจาะจงไปเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นระดับผู้จัดการส่วน ผู้จัดการแผนก ผู้อำนวยการฝ่าย เป็นต้น
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่คิดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ และการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
5. ควรมีการศึกษสาเหตุที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางให้เพิ่มสูงขึ้นอยู่ในระดับพอใจ

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- กิตติมา ปรีดีดิถก. (2522). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เกศินี หงสนันท์. (2526). การบริหารงานบุคคลในวงราชการไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา
- บมจ. ทีทีแอนด์ที. 2546. คู่มือพนักงาน. กรุงเทพฯ. มป.พ.
- ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ. (2544). สถิติเพื่อนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ โฟโตสตูดีโอ.
- ชูชาติ เป้าเจริญ. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค. ปรินญาณินพนธ์ ก.ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2542). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นัยนา ไวยยารักษ์. (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคเหนือของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ว.ท.ม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2519). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรรยงค์ โตจินดา. (2537). การบริหารงานบุคคล(การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : บริษัท รวมสาสน์ (1977) จำกัด.
- พละ ดลวิทยากุล. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ ศศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร. อัดสำเนา
- พิศมัย เชื้อมีแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2534). *พจนานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยาอังกฤษและไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2  
กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งกรุฟ.
- บมจ. ทีทีแอนด์ที. *รายงานประจำปี*. 2542. กรุงเทพฯ. มป.พ.
- บมจ. ทีทีแอนด์ที. *รายงานประจำปี*. 2543. กรุงเทพฯ. มป.พ.
- บมจ. ทีทีแอนด์ที. *รายงานประจำปี*. 2544. กรุงเทพฯ. มป.พ.
- บมจ. ทีทีแอนด์ที. *รายงานประจำปี*. 2545. กรุงเทพฯ. มป.พ.
- บมจ. ทีทีแอนด์ที. *รายงานประจำปี*. 2546. กรุงเทพฯ. มป.พ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแบ่งความหมาย*. : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : จวงกลมสมัย.
- สมชาติ คงพิกุล. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์*. ปรินญาณินพนธ์ ก.ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- สมพงษ์ เกษมนสิน. (2529). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. ปรินญาณินพนธ์ ก.ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- อลงกรณ์ มีสุทธาและสมิต สัชฌุกร. *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2545.
- อรุณ รักธรรม. (2527). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- Abraham H. Maslow. (1954). *Motivation and personality*. New York : Harper And Row.
- Charoong, P. (1972). *Adaptability of the Herzberg job satisfaction model to vocational education personel in Thailand*. Dissertation Ph.D. (Education) Indiana : Graduate school Indiana University. Photocopied.
- Cherrington, D.T. (1991). *The Management of Human Resource*. 3d ed. Boston : A Division of Simon & Schster, Inc.
- Cooper, A.W. (1961). *Personel management*. Brighton, England : South – Western Publishing Co. Ltd.
- Cronbach, L.J. (1951). *Coefficient Alpha and Internal Structure of Test*. Psychometrika. London : Routledge.

- Duncan, Geoffrey Mitchell. (1971). *A new Dictionary of Sociology*. London : Roulledge & Kegan Paul.
- Edwin. A. Lock. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago : Rand McNally Handbook of industrial and organizational psychology.
- Elton Mayo. (1933). *The Human Problem of an Industrial Civilization*. Massachusette :Harward University Press.
- Green, P.A. (1989, August). *Job Satisfaction : A Factor Analytic Study. Dissertation Abstracts International*. 50(B) : 3753
- Ghiiselli, E.E. & Brown, W.C. (1955). *Personnel and industrial psychology*. New York : McGraw – Hall.
- Gilmer, D. and others. (1971). *Industrial psychology*. New York : Macmilan.
- Herzberg, Frederick, Mausner, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Harrell, T.W. (1971,January). "The Personality of High Earning MBA's in big Business" *Personal Psychology*. 22(15) : 457-463.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2 nd ed. New York : Harper and Row, Inc.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving Society*. Princeton : Van Nostrand.
- McGregor, Douglas. (1979). "*Performance Review and Management by Objectives in Classics of Personel Management*". Edited by Thomas H. Patten, Jr. Oak Park; Moore Publishing Company, Inc.
- Miner. John B. (1992). *Industrial Organization Psychology*. Singapore : McGraw – Hill, Inc.
- Milton, Charies R. (1981). *Human Behavior in Organization*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentical – Hall Inc.
- Morse, M. (1955). *Management*. New York : Harper and Row Publishing Inc.
- Murray, H.A. *Exploration in Personality*. New York : Science Edition, Inc.
- Myers. (1964, Januray – February). "*Who are Your Motivatated Workers ?*", Harvard Business Review. 42(1) : 73 – 78
- Smith, Cain., Patricia, L.M., Kendall, and C.L. Hulin. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Vroom , Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons.

Webster. (1983). *Webster's Desk Dictionary of the English Language*. New Jersey  
: Gramercy Books.

Yamane, Taro.(1967). *Statistics : an Introductory Analysis*. 2<sup>nd</sup> ed. New York Harper  
& Row.

## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร  
กรณีศึกษา บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำคำตอบของท่านไปใช้ในการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร (ยกเว้น ผู้จัดการส่วน, ผู้จัดการแผนก, ผู้อำนวยการสายงาน, ผู้อำนวยการฝ่าย) กรณีศึกษา บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ประจำกรุงเทพมหานคร ข้อมูลหรือคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยถือว่าเป็นความลับ จะนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์หาผลลัพธ์ ในภาพรวมสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะไม่ส่งผลต่อตัวท่าน หรือหน่วยงานแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านโปรดตอบตามความเป็นจริงโดยไม่ต้องลงชื่อ เพราะข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงเท่านั้นที่จะช่วยให้ผลการวิจัยถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง

อดิศักดิ์ สติรศาสตร์

นิสิตปริญญาโท

วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ☐

- |                            |                                                        |                                                  |
|----------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. สังกัดของท่านในปัจจุบัน | <input type="checkbox"/> 1.1 ฝ่ายวิศวกรรมโครงข่าย      | <input type="checkbox"/> 1.2 ฝ่ายขายสายตอนนอก    |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.3 ฝ่ายระบบโครงข่าย          | <input type="checkbox"/> 1.4 ฝ่ายบูรณาการระบบ    |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.5 ฝ่ายบริการลูกค้าองค์กร    | <input type="checkbox"/> 1.6 ฝ่ายขายและการตลาด   |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.7 ฝ่ายจัดเก็บรายได้         | <input type="checkbox"/> 1.8 ฝ่ายแก้ไขเหตุเสีย   |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.9 ฝ่ายพัฒนาบริการ           | <input type="checkbox"/> 1.10 ฝ่ายธุรกิจIPและDCN |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.11 ฝ่ายโทรศัพท์สาธารณะ      |                                                  |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.12 ฝ่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศ |                                                  |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.13 ฝ่ายวางแผนวิสาหกิจ       | <input type="checkbox"/> 1.14 ฝ่ายบริหารทั่วไป   |
|                            | <input type="checkbox"/> 1.15 ฝ่ายการเงินและบัญชี      | <input type="checkbox"/> 1.16 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  |

### ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

| ปัจจัยที่พิจารณา                                                           | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                            | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน</b>                              |                  |   |   |   |   |
| 1. การเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่        |                  |   |   |   |   |
| 2. การส่งเสริมให้พนักงานได้มีการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์               |                  |   |   |   |   |
| 3. การเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมดูงาน                          |                  |   |   |   |   |
| 4. การเปิดโอกาสให้เปลี่ยนแปลงโยกย้ายสถานที่ทำงานและสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการยอมรับนับถือ</b>                                                 |                  |   |   |   |   |
| 1. ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นของท่าน                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในด้านผลงานของท่าน                             |                  |   |   |   |   |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้คำชมเชยแก่ท่าน เมื่อท่านมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี |                  |   |   |   |   |
| 4. การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในด้านผลงานของท่าน                            |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านลักษณะงาน</b>                                                       |                  |   |   |   |   |
| 1. การมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญที่สัมพันธ์กับลักษณะงาน             |                  |   |   |   |   |
| 2. ความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน                            |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยที่พิจารณา                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย                                                       |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>                                                                     |                  |   |   |   |   |
| 1. สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกในการคมนาคม                                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการทำงาน                                                  |                  |   |   |   |   |
| 3. ความมีประสิทธิภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการทำงานของ บริษัทฯ          |                  |   |   |   |   |
| 4. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน                                                                          |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>                                                                      |                  |   |   |   |   |
| 1. ตำแหน่งของท่านเป็นตำแหน่งที่ถาวร                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านพอใจในตำแหน่งงานในปัจจุบัน                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 3. ความมั่นคงของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบัน                                                     |                  |   |   |   |   |
| 4. บริษัทได้มีการจัดระบบการรักษาความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน                                   |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</b>                                         |                  |   |   |   |   |
| 1. ความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่                                                   |                  |   |   |   |   |
| 2. การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว   |                  |   |   |   |   |
| 3. การได้รับความใส่ใจจากผู้บังคับบัญชาทั้งในเวลาทำงานและนอกเวลาทำงาน                                 |                  |   |   |   |   |
| 4. การได้รับความสะดวกจากผู้บังคับบัญชาในการเข้าพบปรึกษาหารือเรื่องงาน                                |                  |   |   |   |   |
| 5. การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยที่พิจารณา                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                           | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>                                                                           |                  |   |   |   |   |
| 1.สวัสดิการต่างๆของบริษัทฯเช่นค่ารักษาพยาบาล<br>เงินOT เงินค่าล่วงเวลา เป็นต้นที่ท่านได้รับจาก<br>บริษัทฯ |                  |   |   |   |   |
| 2. การช่วยเหลือในด้านค่าช่วยเหลือในงาน<br>ฉาปนกิจศพ พนักงาน คู่สมรส บุตร และบิดา –<br>มารดาของพนักงาน     |                  |   |   |   |   |
| 3. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับ<br>ตำแหน่งหน้าที่                                               |                  |   |   |   |   |
| 4. ความเสมอภาคของพนักงานในการขอรับ<br>สวัสดิการต่างๆของบริษัทฯ                                            |                  |   |   |   |   |

## สรุปผลการดำเนินงานปี 2542

|                                       | มกราคม    | กุมภาพันธ์ | มีนาคม    | เมษายน    | พฤษภาคม   | มิถุนายน  | กรกฎาคม   | สิงหาคม   | กันยายน   | ตุลาคม    | พฤศจิกายน | ธันวาคม   |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>ความคืบหน้า</b>                    |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| จำนวนผู้เข้าที่เพิ่มขึ้น              | 6,410     | 5,963      | 6,908     | 5,939     | 5,869     | 6,826     | 6,543     | 7,194     | 7,501     | 7,675     | 6,822     | 5,434     |
| จำนวนเลขหมายที่ยกเลิก                 | 2,783     | 2,873      | 3,025     | 2,365     | 2,724     | 3,516     | 2,871     | 2,815     | 2,682     | 2,680     | 2,533     | 2,256     |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงิน        | 1,112,356 | 1,115,533  | 1,118,486 | 1,120,851 | 1,124,216 | 1,128,777 | 1,131,654 | 1,135,703 | 1,140,240 | 1,144,650 | 1,149,927 | 1,153,247 |
| <b>รายได้ต่อเลขหมาย</b>               |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| รายได้เฉลี่ย 3 เดือน                  | 613       | 609        | 608       | 619       | 622       | 629       | 612       | 605       | 600       | 607       | 615       | 617       |
| รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ต้นปี              | 614       | 615        | 608       | 618       | 619       | 618       | 615       | 614       | 612       | 613       | 614       | 613       |
| สัดส่วนผู้เช่าธุรกิจต่อผู้เช่าทั้งหมด | 12.5%     | 12.5%      | 12.4%     | 12.5%     | 12.5%     | 12.5%     | 12.5%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     |
| สัดส่วนผู้เช่าที่ไม่มีการใช้บริการ    | 6.8%      | 6.7%       | 6.6%      | 6.3%      | 6.4%      | 6.5%      | 6.5%      | 6.4%      | 6.4%      | 6.2%      | 6.1%      | 6.2%      |
|                                       |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ           | 2,906     | 2,993      | 3,048     | 3,092     | 3,259     | 3,646     | 4,069     | 4,322     | 4,421     | 4,456     | 4,466     | 4,445     |
| <b>รายได้ต่อเลขหมาย</b>               |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| รายได้เฉลี่ย 3 เดือน                  | 5,180     | 5,029      | 5,205     | 5,078     | 4,864     | 5,024     | 5,315     | 5,573     | 5,713     | 5,615     | 5,640     | 5,722     |

## สรุปผลการดำเนินงานปี 2543

|                          | มกราคม | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | เมษายน | พฤษภาคม | มิถุนายน | กรกฎาคม | สิงหาคม | กันยายน | ตุลาคม | พฤศจิกายน | ธันวาคม |
|--------------------------|--------|------------|--------|--------|---------|----------|---------|---------|---------|--------|-----------|---------|
| <b>ความคืบหน้า</b>       |        |            |        |        |         |          |         |         |         |        |           |         |
| จำนวนผู้เช่าที่เพิ่มขึ้น | 7,280  | 7,001      | 7,254  | 5,031  | 6,239   | 6,384    | 5,074   | 5,982   | 5,167   | 5,827  | 5,476     | 4,053   |
| จำนวนเลขหมายที่ยกเลิก    | 2,627  | 2,454      | 2,870  | 2,335  | 2,975   | 3,089    | 2,811   | 3,037   | 2,965   | 3,434  | 3,396     | 3,065   |

|                                       |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงิน        | 1,157,690 | 1,162,824 | 1,167,260 | 1,170,817 | 1,174,632 | 1,178,535 | 1,181,645 | 1,184,982 | 1,187,849 | 1,190,280 | 1,192,556 | 1,193,991 |
| รายได้ต่อเลขหมาย                      |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| รายได้เฉลี่ย 3 เดือน                  | 621       | 621       | 630       | 644       | 650       | 650       | 632       | 629       | 628       | 636       | 639       | 634       |
| รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ต้นปี              | 626       | 627       | 630       | 640       | 640       | 640       | 637       | 636       | 636       | 637       | 637       | 635       |
| สัดส่วนผู้เช่าธุรกิจต่อผู้เช่าทั้งหมด | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.6%     | 12.7%     | 12.7%     | 12.7%     | 12.7%     | 12.8%     |
| สัดส่วนผู้เช่าที่ไม่มีการใช้บริการ    | 6.1%      | 6.1%      | 6.0%      | 5.8%      | 6.0%      | 6.1%      | 6.2%      | 6.1%      | 6.1%      | 6.0%      | 6.0%      | 6.1%      |
|                                       |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ           | 4,441     | 4,627     | 5,113     | 5,282     | 5,907     | 5,926     | 5,868     | 5,898     | 5,935     | 5,876     | 5,897     | 6,384     |
| รายได้ต่อเลขหมาย                      |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| รายได้เฉลี่ย 3 เดือน                  | 6,044     | 6,197     | 6,083     | 5,758     | 5,297     | 5,323     | 5,361     | 5,633     | 5,882     | 5,936     | 5,980     | 5,854     |

#### สรุปผลการดำเนินงานปี 2544

|                                | มกราคม    | กุมภาพันธ์ | มีนาคม    | เมษายน    | พฤษภาคม   | มิถุนายน  | กรกฎาคม   | สิงหาคม   | กันยายน   | ตุลาคม    | พฤศจิกายน | ธันวาคม   |
|--------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ความคืบหน้า                    |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| จำนวนผู้เช่าที่เพิ่มขึ้น       | 5,188     | 6,243      | 11,117    | 8,337     | 4,836     | 2,954     | 2,710     | 2,755     | 2,777     | 2,922     | 4,059     | 5,073     |
| จำนวนเลขหมายที่ยกเลิก          | 4,710     | 4,139      | 5,340     | 3,532     | 4,840     | 4,934     | 5,189     | 4,684     | 5,141     | 4,936     | 4,686     | 3,995     |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงิน | 1,195,823 | 1,195,508  | 1,197,386 | 1,200,775 | 1,204,771 | 1,205,520 | 1,203,302 | 1,200,560 | 1,198,579 | 1,196,400 | 1,194,560 | 1,193,534 |
| รายได้ต่อเลขหมาย               |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |
| รายได้เฉลี่ย 3 เดือน           | 632       | 625        | 623       | 629       | 625       | 620       | 590       | 578       | 566       | 567       | 570       | 571       |
| รายได้เฉลี่ยตั้งแต่ต้นปี       | 637       | 629        | 623       | 631       | 626       | 621       | 613       | 608       | 602       | 599       | 598       | 595       |

|                                       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| สัดส่วนผู้เช่าธุรกิจต่อผู้เช่าทั้งหมด | 12.8%  | 12.7%  | 12.7%  | 12.7%  | 12.7%  | 12.8%  | 12.9%  | 13.3%  | 13.4%  | 13.5%  | 13.7%  | 13.8%  |
| สัดส่วนผู้เช่าที่ไม่มีการใช้บริการ    | 6.0%   | 6.2%   | 6.2%   | 6.0%   | 6.3%   | 6.3%   | 6.6%   | 6.6%   | 6.6%   | 6.6%   | 6.7%   | 6.9%   |
|                                       |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ           | 12,364 | 15,028 | 15,007 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 15,000 | 15,000 |
| รายได้ต่อเลขหมาย                      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| รายได้เฉลี่ย 3 เดือน                  | 5,265  | 4,517  | 3,588  | 3,539  | 3,593  | 4,129  | 4,510  | 4,916  | 5,009  | 4,866  | 4,938  | 4,947  |

สรุปผลการดำเนินงานปี 2545

|                                            |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |        |          |           |
|--------------------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------|----------|-----------|
| รายละเอียด                                 | มกราคม    | กุมภาพันธ์ | มีนาคม    | เมษายน    | พฤษภาคม   | มิถุนายน  | กรกฎาคม   | สิงหาคม   | กันยายน   | ตุลาคม    | พฤศจิกายน | ธันวาคม   | Total  | 6 mo avg | 12 mo avg |
| ความคืบหน้า                                |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |        |          |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เพิ่มขึ้น    |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |        |          |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ                | 15,000    | 15,000     | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมาย (ไม่รวม VAT)        | 5,253     | 6,081      | 5,423     | 5,550     | 5,493     | 6,287     | 5,976     | 6,081     | 5,938     | 5,236     | 6,092     | 5,598     |        | 5,820    | 5,751     |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา        | 5,181     | 5,492      | 5,586     | 5,685     | 5,489     | 5,777     | 5,919     | 6,115     | 5,998     | 5,752     | 5,755     | 5,642     |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                  | 5,253     | 5,667      | 5,586     | 5,577     | 5,560     | 5,681     | 5,723     | 5,768     | 5,787     | 5,732     | 5,765     | 5,751     |        |          |           |
|                                            |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |        |          |           |
| จำนวนเลขหมายที่ยกเลิก                      | 5,400     | 5,179      | 6,014     | 5,179     | 7,598     | 6,059     | 6,643     | 6,321     | 5,562     | 6,149     | 5,849     | 5,732     | 65,953 |          |           |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงินที่เพิ่มขึ้น | 2,335     | 3,395      | 3,484     | 3,402     | 1,130     | 235       | 1,356     | 683       | 1,493     | 1,466     | 44        | 241       | 19,264 |          |           |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงิน             | 1,195,869 | 1,199,264  | 1,202,748 | 1,206,150 | 1,207,280 | 1,207,515 | 1,208,871 | 1,209,554 | 1,211,047 | 1,212,513 | 1,212,557 | 1,212,798 |        |          |           |
|                                            |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |        |          |           |
| จำนวนเลขหมายที่เพิ่มขึ้น                   | 8,365     | 11,180     | 8,709     | 7,565     | 6,661     | 6,661     | 8,904     | 7,367     | 7,442     | 6,346     | 6,204     | 5,459     | 90,863 |          |           |

## การดำเนินงาน

|                                                              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยโดยรวม                                           | 588   | 579   | 564   | 616   | 588   | 575   | 552   | 563   | 566   | 573   | 575   | 558   | 564   | 575   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 576   | 576   | 577   | 587   | 590   | 593   | 572   | 563   | 560   | 567   | 571   | 569   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 588   | 584   | 577   | 587   | 587   | 585   | 580   | 578   | 577   | 576   | 576   | 575   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับเลขหมายที่มีการให้บริการ                   | 624   | 615   | 600   | 657   | 627   | 614   | 591   | 604   | 607   | 618   | 620   | 604   | 607   | 615   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 611   | 611   | 613   | 624   | 628   | 633   | 610   | 603   | 601   | 610   | 615   | 614   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 624   | 620   | 613   | 624   | 625   | 623   | 618   | 617   | 615   | 616   | 616   | 615   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าธุรกิจ                              | 1,305 | 1,333 | 1,252 | 1,333 | 1,249 | 1,315 | 1,273 | 1,267 | 1,283 | 1,248 | 1,206 | 1,182 | 1,243 | 1,271 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 1,309 | 1,310 | 1,297 | 1,306 | 1,278 | 1,299 | 1,279 | 1,285 | 1,274 | 1,266 | 1,246 | 1,212 |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 1,305 | 1,319 | 1,296 | 1,306 | 1,294 | 1,298 | 1,294 | 1,290 | 1,290 | 1,285 | 1,278 | 1,269 |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าธุรกิจที่มีการใช้<br>บริการ         | 1,545 | 1,581 | 1,487 | 1,589 | 1,490 | 1,573 | 1,524 | 1,517 | 1,533 | 1,502 | 1,462 | 1,445 | 1,497 | 1,521 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 1,546 | 1,550 | 1,538 | 1,552 | 1,522 | 1,551 | 1,529 | 1,538 | 1,525 | 1,517 | 1,499 | 1,470 |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 1,545 | 1,563 | 1,537 | 1,551 | 1,538 | 1,544 | 1,541 | 1,538 | 1,537 | 1,534 | 1,527 | 1,520 |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าหน่วยงานราชการ                      | 814   | 842   | 780   | 802   | 755   | 815   | 809   | 798   | 843   | 794   | 763   | 731   | 790   | 795   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 821   | 821   | 812   | 808   | 779   | 791   | 793   | 807   | 817   | 812   | 800   | 763   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 814   | 828   | 812   | 809   | 799   | 801   | 802   | 802   | 806   | 805   | 801   | 795   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าหน่วยงานราชการที่มี<br>การให้บริการ | 955   | 1,011 | 922   | 935   | 884   | 953   | 939   | 927   | 983   | 930   | 899   | 861   | 923   | 933   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 951   | 965   | 963   | 956   | 914   | 924   | 926   | 940   | 950   | 947   | 937   | 897   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 955   | 983   | 963   | 956   | 941   | 943   | 943   | 941   | 945   | 944   | 940   | 933   |       |       |

|                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เข้าบ้านพักอาศัย                  | 484   | 469   | 462   | 509   | 488   | 460   | 438   | 451   | 450   | 463   | 471   | 455   | 455   | 467   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                    | 472   | 470   | 472   | 480   | 486   | 486   | 462   | 449   | 446   | 455   | 461   | 463   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                              | 484   | 476   | 472   | 481   | 482   | 479   | 473   | 470   | 468   | 467   | 468   | 467   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เข้าบ้านพักอาศัยที่มีการใช้บริการ | 506   | 489   | 484   | 534   | 511   | 483   | 460   | 475   | 474   | 490   | 499   | 483   | 480   | 491   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                    | 492   | 490   | 493   | 502   | 510   | 509   | 485   | 473   | 470   | 480   | 488   | 491   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                              | 506   | 497   | 493   | 503   | 505   | 501   | 495   | 493   | 491   | 491   | 491   | 491   |       |       |
| สัดส่วนผู้เข้าธุรกิจต่อผู้เช่าทั้งหมด *                | 13.9% | 14.0% | 14.1% | 14.3% | 14.4% | 14.6% | 14.8% | 14.9% | 15.0% | 15.1% | 15.3% | 15.5% | 15.1% | 14.6% |
| สัดส่วนผู้เช่าที่ไม่มีการใช้บริการ                     | 6.9%  | 7.1%  | 7.4%  | 7.2%  | 7.5%  | 7.8%  | 8.1%  | 8.1%  | 8.2%  | 8.3%  | 8.4%  | 8.8%  | 8.3%  | 7.8%  |
| ผู้เข้าธุรกิจที่ไม่มีการใช้บริการ                      | 2.0%  | 2.0%  | 2.1%  | 2.1%  | 2.2%  | 2.2%  | 2.3%  | 2.3%  | 2.3%  | 2.4%  | 2.5%  | 2.6%  | 2.4%  | 2.3%  |
| ผู้เช่าหน่วยงานราชการที่ไม่มีการใช้บริการ              | 0.4%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  |
| ผู้เข้าบ้านพักอาศัยที่ไม่มีการใช้บริการ                | 4.5%  | 4.7%  | 5.0%  | 4.8%  | 5.0%  | 5.2%  | 5.5%  | 5.5%  | 5.6%  | 5.6%  | 5.6%  | 5.8%  | 5.6%  | 5.2%  |

\* สัดส่วนนี้รวมถึงผู้เช่าหน่วยงานราชการด้วย

#### สรุปผลการดำเนินงานปี 2546

| รายละเอียด                              | มกราคม | กุมภาพันธ์ | มีนาคม | เมษายน | พฤษภาคม | มิถุนายน | กรกฎาคม | สิงหาคม | กันยายน | ตุลาคม | พฤศจิกายน | ธันวาคม | Total | 6 mo avg | 12 mo avg |
|-----------------------------------------|--------|------------|--------|--------|---------|----------|---------|---------|---------|--------|-----------|---------|-------|----------|-----------|
| ความคืบหน้า                             |        |            |        |        |         |          |         |         |         |        |           |         |       |          |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เพิ่มขึ้น |        |            |        |        |         |          |         |         |         |        |           |         |       |          |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ             | 15,000 | 15,000     | 15,000 | 15,000 | 15,000  | 15,000   | 15,000  | 15,000  | 15,000  | 15,000 | 15,000    | 15,000  |       |          |           |
| รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมาย (ไม่รวม VAT)     | 5,872  | 6,264      | 5,522  | 5,675  | 6,112   | 7,031    | 6,703   | 7,707   | 7,576   | 7,332  | 8,328     | 7,691   | 7,556 | 6,818    |           |

|                                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา | 5,854 | 5,911 | 5,886 | 5,820 | 5,770 | 6,273 | 6,615 | 7,147 | 7,328 | 7,538 | 7,745 | 7,784 |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี           | 5,872 | 6,264 | 5,522 | 5,675 | 6,112 | 7,031 | 6,168 | 6,361 | 6,496 | 6,496 | 6,738 | 6,818 |

|                                            |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |         |
|--------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| จำนวนเลขหมายที่ยกเลิก                      | 6,569     | 5,032     | 5,818     | 5,038     | 5,879     | 6,027     | 6,481     | 6,239     | 5,606     | 5,452     | 5,202     | 4,798     | 68,141  |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงินที่เพิ่มขึ้น | 562       | 520       | (506)     | (1,502)   | (1,464)   | 34        | (1,116)   | (1,893)   | (431)     | (1,417)   | 950       | (265)     | (6,528) |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงิน             | 1,213,360 | 1,213,880 | 1,213,374 | 1,211,872 | 1,210,408 | 1,210,442 | 1,209,326 | 1,207,433 | 1,207,002 | 1,205,585 | 1,206,535 | 1,206,270 |         |

|                          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| จำนวนเลขหมายที่เพิ่มขึ้น | 5,831 | 6,613 | 4,851 | 4,471 | 5,079 | 5,415 | 4,896 | 5,059 | 5,519 | 5,745 | 5,326 | 4,595 | 63,400 |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|

#### การดำเนินงาน

|                                     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|-------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| รายได้เฉลี่ยโดยรวม                  | 566 | 557 | 542 | 585 | 552 | 547 | 522 | 533 | 505 | 484 | 492 | 477 | 502 | 530 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา | 566 | 560 | 555 | 561 | 560 | 561 | 540 | 534 | 520 | 507 | 494 | 484 |     |     |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี           | 566 | 562 | 555 | 563 | 560 | 558 | 533 | 550 | 545 | 539 | 535 | 530 |     |     |

|                                            |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
|--------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| รายได้เฉลี่ยสำหรับเลขหมายที่มีการใช้บริการ | 610 | 601 | 586 | 632 | 596 | 592 | 567 | 580 | 550 | 530 | 538 | 522 | 548 | 575 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา        | 612 | 605 | 599 | 606 | 605 | 607 | 585 | 580 | 566 | 553 | 539 | 530 |     |     |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                  | 610 | 606 | 599 | 607 | 605 | 603 | 598 | 596 | 591 | 585 | 581 | 576 |     |     |

|                                     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าธุรกิจ     | 1,143 | 1,198 | 1,126 | 1,164 | 1,068 | 1,165 | 1,109 | 1,132 | 1,056 | 929   | 954   | 933   | 1,019 | 1,081 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา | 1,177 | 1,174 | 1,156 | 1,163 | 1,119 | 1,132 | 1,114 | 1,135 | 1,099 | 1,039 | 980   | 939   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี           | 1,143 | 1,171 | 1,156 | 1,158 | 1,140 | 1,144 | 1,139 | 1,138 | 1,129 | 1,109 | 1,094 | 1,081 |       |       |

|                                                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าธุรกิจที่มีการใช้บริการ | 1,394 | 1,461 | 1,373 | 1,418 | 1,299 | 1,424 | 1,356 | 1,386 | 1,291 | 1,141 | 1,172 | 1,147 | 1,249 | 1,322 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา              | 1,434 | 1,434 | 1,409 | 1,417 | 1,363 | 1,380 | 1,360 | 1,389 | 1,345 | 1,273 | 1,201 | 1,153 |       |       |

|                                                          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                | 1,394 | 1,428 | 1,409 | 1,412 | 1,389 | 1,395 | 1,389 | 1,389 | 1,378 | 1,354 | 1,337 | 1,321 |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าหน่วยงานราชการ                  | 724   | 773   | 749   | 758   | 701   | 805   | 767   | 775   | 745   | 660   | 661   | 646   | 709   | 730   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                      | 739   | 743   | 749   | 760   | 736   | 754   | 757   | 782   | 762   | 726   | 688   | 656   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                | 724   | 749   | 749   | 751   | 741   | 752   | 754   | 756   | 755   | 745   | 738   | 730   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าหน่วยงานราชการที่มีการให้บริการ | 850   | 911   | 884   | 899   | 836   | 962   | 910   | 922   | 886   | 791   | 793   | 774   | 846   | 868   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                      | 870   | 874   | 882   | 898   | 873   | 899   | 903   | 931   | 906   | 867   | 824   | 786   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                | 850   | 881   | 882   | 886   | 876   | 890   | 893   | 897   | 896   | 885   | 877   | 868   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าบ้านพักอาศัย                    | 469   | 449   | 443   | 486   | 464   | 438   | 418   | 427   | 408   | 406   | 410   | 396   | 411   | 435   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                      | 465   | 458   | 454   | 460   | 465   | 463   | 440   | 428   | 418   | 414   | 408   | 404   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                | 469   | 459   | 454   | 462   | 462   | 458   | 453   | 449   | 445   | 441   | 438   | 435   |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าบ้านพักอาศัยที่มีการให้บริการ   | 496   | 475   | 469   | 516   | 491   | 465   | 446   | 455   | 435   | 436   | 440   | 425   | 439   | 462   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                      | 493   | 485   | 480   | 487   | 492   | 491   | 467   | 456   | 445   | 442   | 437   | 434   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                | 496   | 486   | 480   | 489   | 489   | 485   | 480   | 477   | 472   | 469   | 466   | 463   |       |       |
| สัดส่วนผู้เช่าธุรกิจต่อผู้เช่าทั้งหมด *                  | 15.5% | 15.5% | 15.6% | 15.7% | 15.8% | 15.9% | 16.0% | 16.0% | 15.9% | 16.0% | 16.1% | 16.2% | 16.0% | 15.8% |
| สัดส่วนผู้เช่าที่ไม่มีบริการให้บริการ                    | 8.7%  | 8.8%  | 9.1%  | 8.7%  | 9.1%  | 9.6%  | 9.9%  | 9.9%  | 9.9%  | 9.7%  | 9.7%  | 9.9%  | 9.8%  | 9.4%  |
| ผู้เช่าธุรกิจที่ไม่มีบริการให้บริการ                     | 2.6%  | 2.6%  | 2.7%  | 2.6%  | 2.7%  | 2.7%  | 2.8%  | 2.8%  | 2.8%  | 2.7%  | 2.8%  | 2.8%  | 2.8%  | 2.7%  |
| ผู้เช่าหน่วยงานราชการที่ไม่มีบริการให้บริการ             | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.4%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.3%  | 0.3%  |
| ผู้เช่าบ้านพักอาศัยที่ไม่มีบริการให้บริการ               | 5.7%  | 5.9%  | 6.1%  | 5.8%  | 6.1%  | 6.5%  | 6.8%  | 6.8%  | 6.8%  | 6.6%  | 6.6%  | 6.7%  | 6.7%  | 6.4%  |

\* สัดส่วนนี้รวมถึงผู้เช่าหน่วยงานราชการด้วย

### สรุปผลการดำเนินงานปี 2547

| รายละเอียด                                 | มกราคม    | กุมภาพันธ์ | มีนาคม    | เมษายน    | พฤษภาคม   | มิถุนายน  | กรกฎาคม   | สิงหาคม   | กันยายน | ตุลาคม | พฤศจิกายน | ธันวาคม | Total  | 6 mo avg | 12 mo avg |
|--------------------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|--------|-----------|---------|--------|----------|-----------|
| <b>ความคืบหน้า</b>                         |           |            |           |           |           |           |           |           |         |        |           |         |        |          |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่เพิ่มขึ้น    |           |            |           |           |           |           |           |           |         |        |           |         |        |          |           |
| จำนวนเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ                | 15,000    | 15,000     | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    | 15,000    |         |        |           |         |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมาย (ไม่รวม VAT)        | 8,272     | 8,995      | 7,798     | 8,162     | 8,108     | 8,409     | 8,850     | 8,401     |         |        |           |         |        | 8,626    | 8,374     |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา        | 8,097     | 8,319      | 8,355     | 8,318     | 8,022     | 8,226     | 8,456     | 8,553     |         |        |           |         |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                  | 8,272     | 8,634      | 8,355     | 8,307     | 8,267     | 8,291     | 8,371     | 8,374     |         |        |           |         |        |          |           |
| จำนวนเลขหมายที่ยกเลิก                      | 4,643     | 4,050      | 4,518     | 4,097     | 4,616     | 5,167     | 5,043     | 4,829     |         |        |           |         | 36,963 |          |           |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงินที่เพิ่มขึ้น | (615)     | 3,850      | 4,258     | 2,432     | 2,764     | 4,100     | 2,943     | 813       |         |        |           |         | 20,545 |          |           |
| จำนวนเลขหมายตามใบเรียกเก็บเงิน             | 1,205,655 | 1,209,505  | 1,213,763 | 1,216,195 | 1,218,959 | 1,223,059 | 1,226,002 | 1,226,815 |         |        |           |         |        |          |           |
| จำนวนเลขหมายที่เพิ่มขึ้น                   | 7,560     | 8,802      | 8,667     | 6,872     | 7,646     | 9,349     | 5,893     | 6,788     |         |        |           |         | 61,577 |          |           |
| <b>การดำเนินงาน</b>                        |           |            |           |           |           |           |           |           |         |        |           |         |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ยโดยรวม                         | 487       | 492        | 496       | 516       | 491       | 488       | 467       | 471       |         |        |           |         |        | 469      | 489       |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา        | 485       | 486        | 492       | 501       | 501       | 499       | 482       | 476       |         |        |           |         |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                  | 487       | 490        | 492       | 498       | 497       | 495       | 491       | 489       |         |        |           |         |        |          |           |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับเลขหมายที่มีการใช้บริการ | 529       | 534        | 538       | 561       | 534       | 533       | 512       | 517       |         |        |           |         |        | 514      | 532       |

|                                                              |       |       |       |       |       |       |       |       |  |  |  |       |       |
|--------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--|--|--|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 530   | 529   | 534   | 545   | 545   | 543   | 526   | 521   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 529   | 532   | 534   | 541   | 539   | 538   | 535   | 532   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าธุรกิจ                              | 903   | 979   | 942   | 948   | 905   | 965   | 906   | 895   |  |  |  | 901   | 930   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 930   | 938   | 941   | 956   | 931   | 939   | 925   | 922   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 903   | 942   | 941   | 943   | 935   | 940   | 935   | 930   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าธุรกิจที่มีการใช้<br>บริการ         | 1,099 | 1,193 | 1,145 | 1,152 | 1,101 | 1,178 | 1,107 | 1,099 |  |  |  | 1,103 | 1,134 |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 1,139 | 1,146 | 1,146 | 1,164 | 1,133 | 1,144 | 1,129 | 1,128 |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 1,099 | 1,146 | 1,146 | 1,148 | 1,138 | 1,145 | 1,139 | 1,134 |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าหน่วยงานราชการ                      | 633   | 693   | 671   | 652   | 637   | 696   | 685   | 672   |  |  |  | 678   | 667   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 647   | 658   | 666   | 672   | 653   | 661   | 672   | 684   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 633   | 663   | 666   | 662   | 667   | 664   | 667   | 667   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าหน่วยงานราชการที่มี<br>การใช้บริการ | 750   | 823   | 794   | 775   | 761   | 832   | 815   | 802   |  |  |  | 808   | 794   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 772   | 782   | 789   | 797   | 777   | 789   | 803   | 816   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 750   | 786   | 789   | 786   | 781   | 789   | 793   | 794   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าบ้านพักอาศัย                        | 413   | 405   | 415   | 438   | 416   | 400   | 385   | 391   |  |  |  | 388   | 408   |
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา                          | 406   | 404   | 411   | 419   | 423   | 418   | 401   | 392   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                                    | 413   | 409   | 411   | 418   | 417   | 415   | 410   | 408   |  |  |  |       |       |
| รายได้เฉลี่ยสำหรับผู้เช่าบ้านพักอาศัยที่มีการ                | 440   | 430   | 442   | 468   | 444   | 428   | 413   | 421   |  |  |  | 417   | 436   |

| ให้บริการ                                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| รายได้เฉลี่ยในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา       | 435   | 432   | 437   | 446   | 451   | 446   | 428   | 421   |       |       |
| รายได้เฉลี่ย ตั้งแต่ต้นปี                 | 440   | 435   | 437   | 445   | 445   | 442   | 438   | 436   |       |       |
| สัดส่วนผู้เช่าธุรกิจต่อผู้เช่าทั้งหมด *   | 16.2% | 16.3% | 16.4% | 16.4% | 16.5% | 16.6% | 16.7% | 16.8% | 16.7% | 16.5% |
| สัดส่วนผู้เช่าที่ไม่มีการให้บริการ        | 9.6%  | 9.8%  | 9.8%  | 9.7%  | 10.1% | 10.6% | 11.0% | 11.1% | 11.1% | 10.2% |
| ผู้เช่าธุรกิจที่ไม่มีการให้บริการ         | 2.8%  | 2.8%  | 2.8%  | 2.8%  | 2.9%  | 2.9%  | 3.0%  | 3.0%  | 3.0%  | 2.9%  |
| ผู้เช่าหน่วยงานราชการที่ไม่มีการให้บริการ | 0.3%  | 0.3%  | 0.3%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.4%  | 0.4%  |
| ผู้เช่าบ้านพักอาศัยที่ไม่มีการให้บริการ   | 6.5%  | 6.6%  | 6.7%  | 6.5%  | 6.9%  | 7.4%  | 7.7%  | 7.7%  | 7.7%  | 7.0%  |

\* สัดส่วนนี้รวมถึงผู้เช่าหน่วยงานราชการด้วย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- |                                 |                                                                    |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1. อาจารย์ รวิพรรณ สาลีผล       | ภาควิชาเศรษฐศาสตร์<br>คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร. นิยะดา จิตต์จรัส | ภาควิชาจิตวิทยา<br>คณะมนุษยศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ    |
| 3. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล   | ฝ่ายทรัพยากรบุคคล<br>บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน)               |

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                              |                                                                                                   |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                | นายอดิศักดิ์ สกิศาสตร์                                                                            |
| วันเดือนปีเกิด               | 27 สิงหาคม 2522                                                                                   |
| สถานที่เกิด                  | ชลบุรี                                                                                            |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน          | 365 หมู่ 1 ถนนชลบุรี – บ้านบึง ตำบล บ้านบึง<br>อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2170                    |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคล                                                                          |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | แผนกบริหารอัตรากำลัง ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล<br>ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) |
| ประวัติการศึกษา              |                                                                                                   |
| พ.ศ. 2535                    | ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัฒนตรุณวิทย์ จังหวัดชลบุรี                                             |
| พ.ศ. 2541                    | มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนชลราษฎรอำรุง จังหวัดชลบุรี                                              |
| พ.ศ. 2545                    | วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                  |
| พ.ศ. 2545                    | รัฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ<br>มหาวิทยาลัยรามคำแหง                                       |
| พ.ศ. 2548                    | เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                    |