

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวต้นติมา รัตนลาโภ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

๕1281ค

ร. 3

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวต้นติมา รัตนลาโภ

11 ก.พ. 2546

เสนอต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2545

๒ 151119

ตันติมา รัตนลาภ. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีต่อ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1. วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงานวิศวกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. วิศวกรที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. วิศวกรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. วิศวกรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. วิศวกรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

JOB SATISFACTION OF THE ENGINEERS OF
ADVANCED INFO SERVICE PLC. (HEAD QUARTERS)

AN ABSTRACT

BY

MISS TANTIMA RATTANALAPO

Presented in partial fulfill of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
December 2002

Tantima Rattanalapo. (2002). *Job Satisfaction of the Engineers of Advanced Info Service PLC. (Head Quarters)*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Arjarn Nattaya Praditsuwan.

The purpose of this research was to study Job Satisfaction of the Engineers of Advanced Info Service PLC. (Head Quarters) in 5 aspects: Company Policy and Administration, Salary and Welfare, Possibility of Growth, Security and Working Conditions. It compared job satisfaction of the engineers of Advanced Info Service PLC. (Head Quarters) by grouping engineers under following classifications: sex, age, marital status, educational level, monthly income and working experience. As well as, gather participants' comment and recommendations from engineers also.

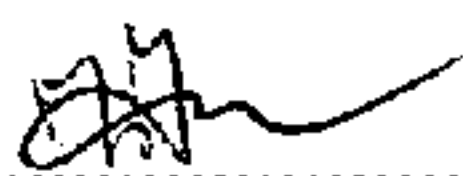
The samples of this research consisted of 200 engineers working for Advanced Info Service PLC. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t – test and One – Way Analysis of Variance were statistical methods to analyze data. If the significant different level was found, LSD (Least Significant Difference) would be used as paired test.

The research had revealed that:

1. Job satisfaction of the engineers was at a moderate level in all aspects and each aspect, except the aspect of Security was at a high level.
2. There was no statistical significance difference for the satisfaction in all aspects and each aspect from the engineers with different sex, marital status and educational level.
3. There was statistical significance difference level at .05 for the satisfaction in all aspects from the engineers with different age. Unlike for each aspect, there was statistical significance difference level at .05 for the satisfaction in the aspect of Company Policy and Administration and at .01 in the aspect of Salary and Welfare.
4. There was no statistical significance difference for the satisfaction in all aspects from the engineers with different monthly income, however in the aspect of Company Policy and Administration and Salary and Welfare, there were statistical significance difference level at .05
5. There was statistical significance difference level at .05 for the satisfaction in all aspects from the engineers with different working experience. But for each aspect, there was statistical significance difference level at .05 for the satisfaction in the aspect of Company Policy and Administration and at .01 in the aspect of Salary and Welfare.

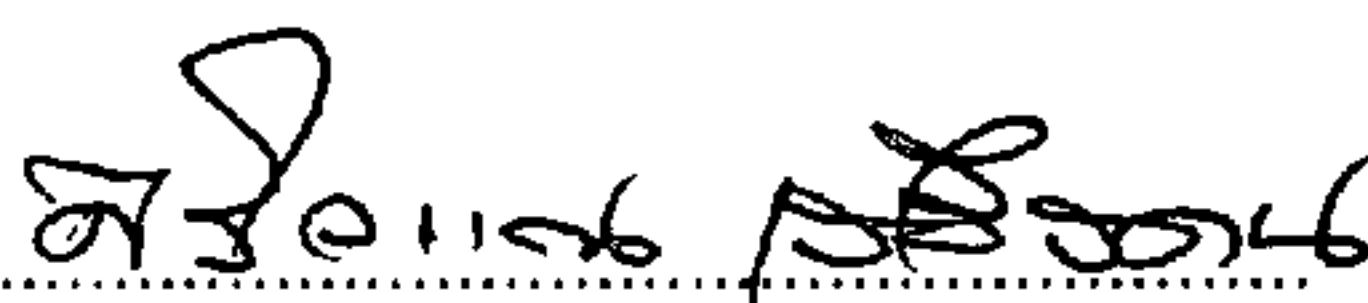
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



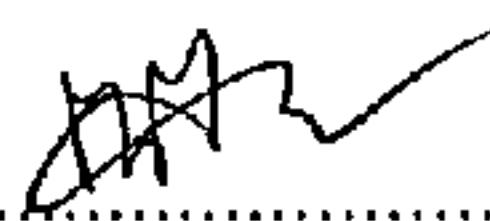
(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



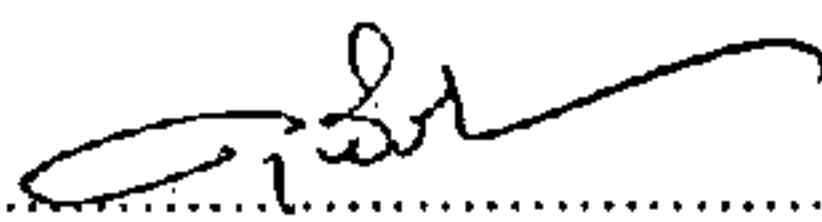
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



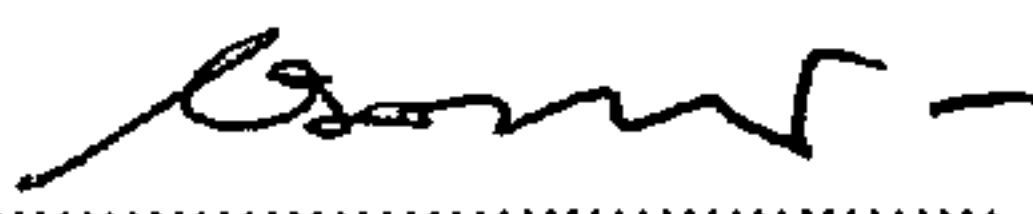
ประธาน

(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)



กรรมการ

(อาจารย์ณรงค์ศักดิ์ หมวดสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรรณวิน)

วันที่ 20 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการ จนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์ พิสุทธิ และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย และ อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง ที่ได้ให้คำแนะนำ และพิจารณาการสอบปากเปล่า สารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่) ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และให้การสนับสนุนช่วยเหลือทุกๆ ด้านสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ และญาติๆ ทั้งหลายที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด และทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบผลสำเร็จ

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ญาติๆ บุรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจึงสำเร็จการศึกษา

ตันติมา รัตนลาโภ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	7
ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	66
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	69
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	90
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	95
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	98

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน.....	47
2	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยรวมและรายด้าน.....	48
3	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมและรายข้อ.....	49
4	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อ.....	50
5	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	51
6	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมและรายข้อ.....	52
7	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	53
8	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	54
9	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	55
10	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยรวมและรายด้าน.....	56
11	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	57
12	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	58
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการของ วิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน.....	59
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการของ วิศวกรระดับปฏิบัติการในด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการของ วิศวกรระดับปฏิบัติการในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้.....	60
16 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	61
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	62
18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ ในด้านนโยบาย และการบริหารงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน..	63
19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการในด้านเงินเดือน และสวัสดิการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	63
20 ความถี่ของข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส.....	64

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม.....	5
2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์.....	18
3 แผนผังองค์การ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส.....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานในองค์กรปัจจุบันเป็นการบริหารท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก อันเนื่องมาจากลักษณะของสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเรียกได้ว่า ยุคนี้เป็นยุคโลกาภิวัตน์ รวมทั้งเป็นการบริหารในยุคของสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ความพร้อมขององค์กรต่างๆ จึงอยู่ที่ความสามารถในการพยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยปกติแล้วธุรกิจต่างๆ จะกล่าวถึงทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการหรือที่เรียกว่า 4 Ms ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารที่มีความสามารถต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์กรในอัตราส่วนที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดคือ “ทรัพยากรบุคคล” (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2542 : 2) เมื่อมีการยอมรับว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การปฏิบัติงานขององค์กรจึงควรจะได้สนองตอบตามความต้องการของบุคคล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2531 : 131) นั่นคือการพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลนั่นเอง

ปัจจุบันโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone) หรือที่เรียกกันจนติดปากว่าโทรศัพท์มือถือ กลายเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับมนุษย์อย่างหนึ่งไปแล้ว เพราะมนุษย์มีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโทรคมนาคมจึงเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น เมื่อมีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม ด้วยเหตุนี้เป็นเหตุให้นานาประเทศมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น แต่ละบริษัทต่างก็พยายามที่จะดึงดูดใจลูกค้าด้วยกลยุทธ์และวิธีการต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่การแข่งขันกันเองภายในประเทศ มีการระดมทุนจากต่างประเทศเพื่อความแข็งแกร่งทางด้านโครงสร้างการเงิน และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการพยายามพัฒนาโทรศัพท์รุ่นใหม่ๆ ออกมานำเสนอ การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การบริหารการขายที่มีช่องทางการจำหน่ายที่กว้างขวาง สามารถเข้าถึงตัวลูกค้าได้อย่างทั่วถึง งานบริการหลังการขายที่เป็นเลิศ ดูแลทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่อย่างสม่ำเสมอ

จะเห็นได้ว่าผู้บริโภคในปัจจุบันมีกำลังการซื้อมากยิ่งขึ้น กระจุกกับราคาของเครื่องโทรศัพท์มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่างๆ ก็มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่า (Value Add) ให้แก่ลูกค้าขององค์กร ดังนั้น บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จึงตระหนักดีว่าการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

คุณภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญในการรักษาความเป็นผู้นำในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบบริหารการจัดการและ

ทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะสายงานวิศวกรรม ซึ่งเป็นสายงานที่มีบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการมุ่งมั่นที่จะขยายและพัฒนาเครือข่าย เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งชั้น รวมถึงการเพิ่มความสามารถในการรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ทั้งหมดนี้ก็เพื่อที่จะพยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของวิศวกรเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรจะต้องตระหนักถึง เพราะความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ งานที่ออกมาจะประสบผลสำเร็จหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในองค์กรด้วย ดังนั้น ผู้วิจัย ซึ่งปัจจุบันเป็นพนักงานของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เล็งเห็นถึงความสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)” ซึ่งผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนา และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคล และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนยังเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้กับหน่วยงานย่อยอื่นๆ ภายในบริษัท ได้อีกด้วย

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ในด้านนโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาทำงาน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของวิศวกร ระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ใช้ประกอบในการวางแผนนโยบายการดำเนินงานบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะสายงานวิศวกร
2. เป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางแก่ผู้ที่มีความสนใจศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะสายงานวิศวกร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้จะมุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ที่สามารถแบ่งได้หลายสายงานตามหน้าที่ . และความรับผิดชอบดังนี้

- 1.1 ส่วนงานทรัพย์สินและโครงข่ายข้อมูล (Asset & Data Network)
- 1.2 ส่วนงานโครงการบริหารสื่อสัญญาณ (Transmission Project)
- 1.3 ส่วนงานปฏิบัติการเครือข่ายและบำรุงรักษาเขตพระนคร (Metropolitan Operation & Maintenance)
- 1.4 สำนักวางแผนงานเทคนิควิศวกรรม (Technical Planning)
- 1.5 สำนักจัดหาสถานที่และบำรุงรักษา (Site Acquisition & Maintenance)
- 1.6 สำนักสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Support)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) จำนวน 250 คน (ข้อมูล ณ เมษายน 2545)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างของประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยอีก 50 คนที่เหลือจะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง (Try Out) เป็นวิศวกรระดับปฏิบัติการทั้งหมด

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกได้ดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

3.1.2.2 25 – 34 ปี

3.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.3.1 โสด

3.1.3.2 สมรส

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

3.1.4.2 ปริญญาโท หรือสูงกว่า

3.1.5 รายได้ (ต่อเดือน)

3.1.5.1 10,000 – 20,000 บาท

3.1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

3.1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

3.1.6 ระยะเวลาการทำงาน (ประสบการณ์การทำงาน)

3.1.6.1 ไม่เกิน 3 ปี

3.1.6.2 3 – 5 ปี

3.1.6.3 5 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ในด้าน

3.2.1 นโยบายและการบริหารงาน

3.2.2 เงินเดือนและสวัสดิการ

3.2.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน

3.2.4 ความมั่นคงในงาน

3.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วิศวกรระดับปฏิบัติงาน หมายถึง วิศวกรที่ปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรม บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส และเป็นผู้ที่จบคุณวุฒิศาสตร์บัณฑิต คุณวุฒิตุลาการศาสตรบัณฑิต หรือคุณวุฒิศาสตร์มหาบัณฑิต ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 6-7

2. บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 900 MHz ทั้งระบบอนาล็อก NMT และระบบดิจิทัล GSM โดยได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลา 15 ปี โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 1291/1 ซินวัตร ทาวเวอร์ 2 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

3. ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ พอใจ หรือประทับใจของวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ในการปฏิบัติงานด้าน

3.1 นโยบาย และการบริหารงาน หมายถึง ความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีต่อนโยบาย และการบริหารงาน ได้แก่ การมุ่งมั่นที่จะให้การดูแลรักษา พัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพในตัวพนักงาน และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานได้อย่างทั่วถึง

3.2 เงินเดือน และสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีต่อเงินเดือน และสวัสดิการ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับตอบแทนในการทำงาน และผลประโยชน์อื่น ได้แก่ การรักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การช่วยเหลืออุปถัมภ์ บิดา – มารดา

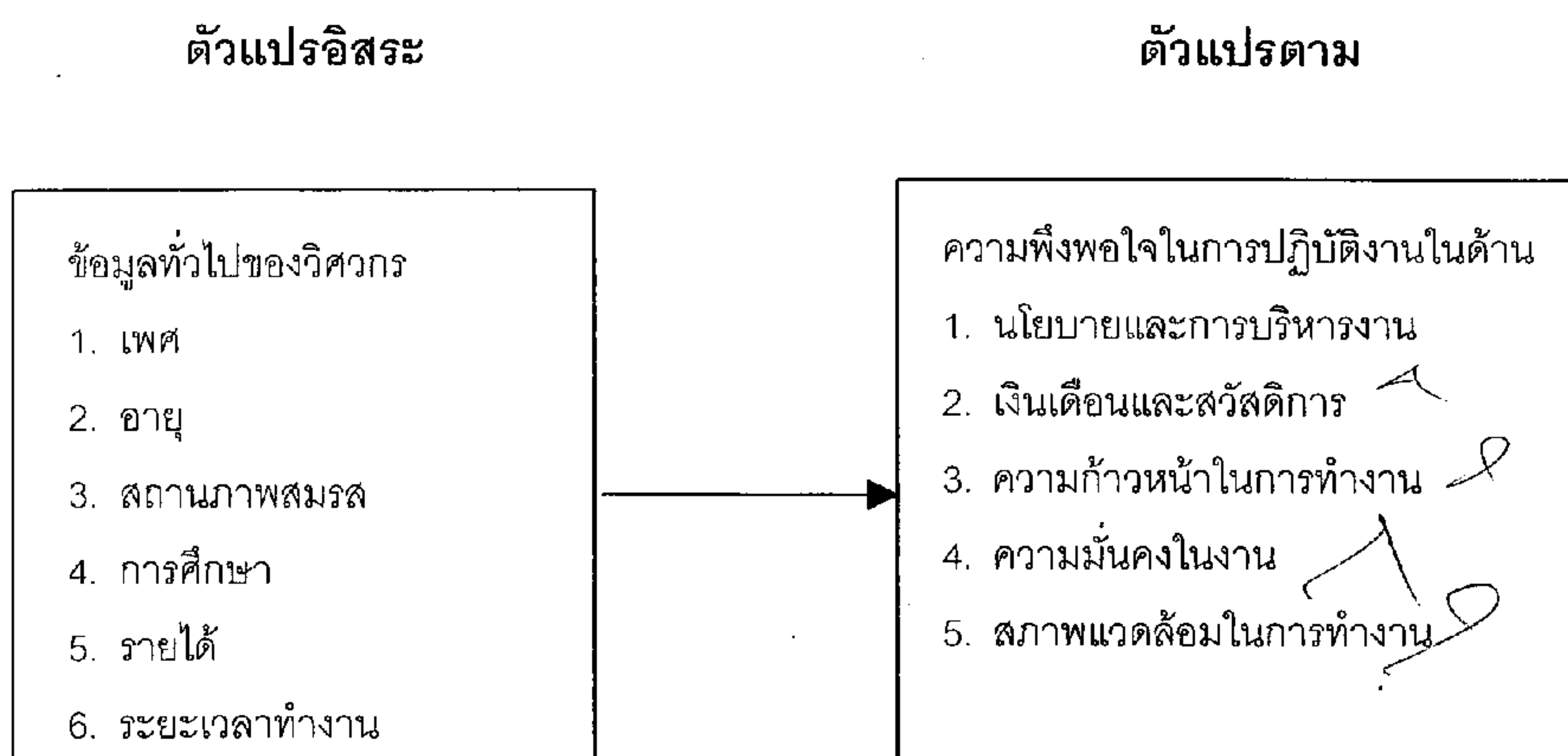
3.3 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

3.4 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีต่อความมั่นคงในงาน ได้แก่ งานที่ทำอยู่นั้นมีความมั่นคง มีความยั่งยืนของการจ้างงาน หรือความมั่นคงขององค์กร

3.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิห้องทำงาน อุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐานในการวิจัย

1. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
6. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มอร์ส (อธิปไตย ไกรราช. 2539 ; อ้างอิงจาก Morse. 1995 : 27) ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในเชิงจิตวิทยาว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองของความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

กู๊ด (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 ; อ้างอิงจาก Good. n.d. : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

รูม (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 23 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1968 : 99) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่า ความพึงพอใจและไม่พอใจในการทำงาน มีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับทัศนคติที่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่า ขวัญในการทำงานนั้น Vroom กล่าวว่า มีความหมายแคบกว่าความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน

แอปเปิลไวท์ (ดิลก มุลวงษ์. 2537 : 5 ; อ้างอิงจาก Applewhite. 1968) แยกความหมายของคำว่าขวัญและกำลังใจว่าเป็นเรื่องของกลุ่มคนงานต่อหน่วยงานนั้น แต่ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

บลัม และเนย์เลอร์ (สุชาติ นิภานันท์. 2526 : 14 ; อ้างอิงจาก Blum and Naylor. 1968 : 364) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งได้ผลมาจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานการณ์ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

สเตรส และเซเลย์ (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 25 ; อ้างอิงจาก Strauss and Sayles. 1960 : 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ ค่านิยมนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน

เฟรินซ์ (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 27 ; อ้างอิงจาก French. 1964 : 28) ได้ให้ความเห็นว่าสภาพของงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือการบริหารงานดี สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้ เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนเองให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้

✓ เด่นพงษ์ ผลละคร (2509 : 100) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ตนเองทำ ซึ่งก็มีปัจจัยหลายประการที่ดึงดูดหรือยั่วให้คนทำงาน

✓ สมยศ นาวิการ (2522 : 391) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า คือความรุนแรงของความต้องการของผู้ปฏิบัติงานสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

ภักดี ดนัยพงศกร (2539 : 22) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหรือกิจกรรมต่างๆ โดยจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมใดแล้วก็จะส่งผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกดี อยากจะอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาที่จะกระทำให้งานนั้นๆ

จุมพล สัตยาภรณ์ (2542 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกทางทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ แต่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยบ่งบอกทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทาง ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้น

✓ พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2523 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ ทำงานด้วยความภาคภูมิใจ มีความสบายอกสบายใจ ไม่เคร่งเครียด หลักพื้นฐานทางจิตวิทยาที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในงาน และความมั่นคง

จากความหมายความพึงพอใจที่ได้กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นได้ทั้งทัศนคติ และความรู้สึกนึกคิดที่ดีของพนักงานที่มีต่อหน่วยงาน ปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น การแบ่งงานกันทำ การบริหารงานที่ดี ประกอบกับสิ่งจูงใจต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ การที่บุคลากรในองค์การหรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบ และมีอยู่ในหน่วยงานนั้น ถ้าองค์การหรือหน่วยงานนั้นมีผู้บริหารที่มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก หากมีเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์การย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก การจูงใจในการทำงานคือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน (Motivation) จะเกิดได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นเครื่องล่อ

บาร์นาร์ด (พวงทิพย์ นวลขาว. ม.ป.ป. : 46 ; อ้างอิงจาก Barnard. 1968 : 142 – 149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารหรือหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ซดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personnel Non-Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Idea Benefications) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง และผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน
5. การดึงดูดใจในสังคม (Association Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน
8. สภาพการอยู่ร่วมกัน (The Conditions of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และความมั่นคงในการทำงาน

วิธีจูงใจของ บาร์นาร์ด ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ตอบสนองความต้องการทุกลำดับขั้นตามทฤษฎีมาสโลว์ ซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป เริ่มต้นตั้งแต่ความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อต้องการยังชีพ โดยให้สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน สิ่งของ และการจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นการสนองความต้องการทางกายให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมความเท่าเทียมกัน การให้มีโอกาสร่วมแสดงความสามารถ โดยเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน เป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตใจของบุคคลในหน่วยงาน ดังนั้น วิธีการจูงใจของ บาร์นาร์ด จึงเป็นวิธีการจูงใจที่จัดว่าสมบูรณ์ในแง่สนองความต้องการของบุคคล

กิลเมอร์ (อริปไตย ไกรราช, 2539 : 11 – 12 ; อ้างอิงจาก Gilmer, 1966 : 380 – 384) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้อย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง
3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wage) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดพึงพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงาน และลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง กระบวนวิธีทำงานและบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน โดยงานที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน มี่งานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย
10. สิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำนาญ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 31 – 32 ; อ้างอิงจาก Tiffin and McCormick. 1966 : 339) ศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ และได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะงานของเอกชน เช่น โรงงาน และบริษัทต่างๆ ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. บริษัท และการจัดการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1972 : 260 – 274) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพอใจในงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ในงานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วย ควรเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับของความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมาก มักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ทำในเวลาบุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เซอร์วิญญา ปัญหาเรื่องเซอร์วิญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ซึ่งพบว่า ผู้ที่มีเซอร์วิญญาสูง ถ้ารับผิดชอบงานที่ทำเป็นประจำจะเกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากการวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถ ปัจจุบันสำคัญแก่การดำรงชีพด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัด และพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้ และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือน ที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ การศึกษาวิจัยพบว่า ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงาน ประกอบด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพที่เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องเดินทางไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่นความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอน มั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจน้อยลงก็ตาม ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจมีความสำคัญเป็นลำดับแรก

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และความพอใจในงานได้

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ยาก และยึดอัดอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าไป ปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน จากการศึกษาพบว่า ขวัญ และเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ขาวสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมาย และมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อาสาของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจ ที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ฟิลล์แมน และอาร์โนล (จินดาร์ตน์ รักษ์มณี. 2537 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. n.d.) ได้จำแนกองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 6 ประการ ดังนี้

1. รายได้ หรือค่าจ้าง (Pay) โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณค่าจ้าง ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคของค่าจ้างที่ได้รับ และวิธีการจ่ายค่าจ้าง ความพึงพอใจในการทำงานมีผลมาจากค่าจ้างมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ค่าจ้างเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1.1 เงินเป็นปัจจัยที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่จะเป็นของบุคคลได้

1.2 เงินเป็นสัญลักษณ์ของความสำเร็จ และเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานมักมีความรู้สึกค่าจ้างที่ได้รับเป็นผลสะท้อนมาจากความสนใจของฝ่ายบริหาร

2. การกำกับดูแล (Supervision) เกี่ยวข้องกับรูปแบบของการบังคับบัญชา การกำกับดูแลเรื่องการทำงาน มนุษย์สัมพันธ์ และทักษะทางการบริหาร ความเป็นผู้นำที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน มี 2 ลักษณะ

2.1 ผู้นำที่เห็นอกเห็นใจ หรือทำหน้าที่สนับสนุน และให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

2.2 ผู้นำที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง

3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะที่สำคัญและความน่าสนใจของงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดเฉพาะกับความสามารถที่ใช้ในการทำงาน โอกาสที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ ความซ้ำซากของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดจนกระบวนการ

4. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ความรู้ ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความเป็นมิตร เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Promotional Opportunities) พิจารณาด้านความยุติธรรม และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ ความปรารถนาที่จะก้าวหน้า หมายถึง ความต้องการที่จะมีรายได้เพิ่มขึ้น ต้องการสถานภาพทางสังคม ต้องการพัฒนาจิตใจให้เป็นคนมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และต้องการความเป็นธรรม

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

เกสปี นงส์นันท์ (2515 : 129 – 130) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. เป็นงานที่ควรแก่การสนใจ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
4. มีความมั่นคงในการทำงาน
5. มีความก้าวหน้าในการทำงาน
6. มีการควบคุมที่ดี

สมยศ นาวิการ (2535 : 434 – 445) ได้กล่าวถึงปัจจัยเบื้องต้นที่จูงใจบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

1. โอกาสของความก้าวหน้า
2. เงิน
3. ความท้าทายของงาน
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน
5. การยกย่อง
6. ความรับผิดชอบและอำนาจ
7. ความมั่นคงในอาชีพ
8. ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. โอกาสของความเติบโตส่วนบุคคล
10. สภาพแวดล้อมของการทำงานดี

ในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน หรือองค์การจะสำเร็จผลได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร ซึ่งประกอบด้วย 1. คน (Man) 2. เงิน (Money) 3. วัสดุ (Material) 4. การจัดการ (Management) ปัจจัยที่กล่าวมาทั้ง 4 นั้น "คน" นับเป็นปัจจัยนำเข้าที่มีค่ามากที่สุด เพราะคนเป็นปัจจัย

หลักที่จะทำให้องค์การหรือหน่วยงานมีความเคลื่อนไหวดำเนินกิจการต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งขึ้น กล่าวคือ คนเป็นผู้ใช้ปัจจัยทางการบริหารอื่นๆ ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น องค์การหรือหน่วยงานจะต้องพิจารณาด้านกำลังคนเป็นประการสำคัญ ว่าทำอย่างไรจึงจะได้คนดี มีความรู้ ความสามารถ และรักษาคณานดีที่ได้มานั้นให้อยู่กับองค์การ หรือหน่วยงานได้นานที่สุด อีกทั้งจะทำอย่างไรเพื่อที่จะชักจูงใจให้ผู้ที่ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน อยากทำงานโดยทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และใช้กำลังความคิดให้เต็มความสามารถในงานที่ทำเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพอีกทั้งสนองตอบต่อเป้าหมายของสังคมส่วนรวม ฉะนั้นการจูงใจ (Motivation) ให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปในทางที่องค์กร หรือหน่วยงานต้องการนั้นต้องอาศัยสิ่งจูงใจ (Incentive) เป็นเครื่องล่อใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 320 – 321) ได้แบ่งสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่เห็นได้ง่ายและมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ สิ่งจูงใจประเภทนี้มีสองชนิดคือ สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และสิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ และค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มักจะสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน

ดังนั้น การสร้างสิ่งจูงใจให้คนอยากทำงานนั้น อาจกระทำได้ทั้งในรูปตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน และหากต้องการจะให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นแล้ว ต้องหาทางให้ตัวงานนั้นเป็นสิ่งจูงใจให้อยากทำงาน ถึงแม้บุคคลเลือกแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานนั้น เป็นไปตามพลังจูงใจหรือแรงจูงใจภายในตัวเขาเอง

มนูญ วงศ์นารี (2524 : 63 – 68) ได้กล่าวในเรื่องการจูงใจไว้ว่า ในการทำงานของคนคนนั้น ต้องอาศัยแรงผลักดันและสิ่งจูงใจ 2 ประการคือ

1. แรงผลักดัน และสิ่งจูงใจจากภายนอกตัวบุคคล อันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ความมั่นคงตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับ และการลงโทษต่างๆ ขององค์การ แรงผลักดันและสิ่งจูงใจเหล่านี้ เป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือองค์การที่บุคคลทำงานเป็นผู้กำหนดขึ้น

2. แรงผลักดัน และสิ่งจูงใจจากภายในตัวบุคคลเอง หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดขึ้นเองภายในตัวบุคคล ซึ่งแรงผลักดันและสิ่งจูงใจภายในตัวงานนี้จะทำให้บุคคลมีความพยายามและความกระตือรือร้นอยากใช้พลังกาย พลังใจภายในตัวของเขาในการทำงานอย่างเต็มที่ แรงผลักดันและสิ่งจูงใจภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความตั้งใจ ความปรารถนาที่บุคคลตั้งไว้หรือความพอใจ และความต้องการส่วนบุคคล เป็นต้น

แรงผลักดัน และสิ่งจูงใจจากภายนอกตัวบุคคลจะมีผลกระทบต่อการจูงใจบุคคลได้มากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะและกลไกของระบบบริหารของหน่วยงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ในหน่วยงานที่มีระบบบริหารเกี่ยวกับค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคง และกฎระเบียบต่างๆ ของหน่วยงานที่มีความเหมาะสม ก็จะเป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้บุคคลมาทำงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี แต่ในขณะเดียวกันหากหน่วยงานมี

ระบบการบริหารในเรื่องดังกล่าวที่ไม่เหมาะสม ก็จะไม่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้บุคคลมาทำงานภายในหน่วยงานได้เท่าที่ควร

ส่วนแรงผลักดัน และสิ่งจูงใจจากภายในตัวบุคคลนั้น เกิดจากตัวบุคคลที่สร้างสมขึ้นมาเองจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในสังคม นอกจากนี้บทบาทของผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานก็อาจมีส่วนสนับสนุน และจูงใจให้บุคคลสร้างแรงผลักดันขึ้นมาก

สเตรส และเชลีย์ (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 33 ; อ้างอิงจาก Strauss and Sayles. 1963 : 6 – 7) ได้กล่าวถึงความต้องการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 3 ประการ ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับมาสโลว์ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัย (Physical and Security Needs)
2. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
3. ความต้องการเฉพาะตัว (Egoistic Needs) เช่น ความต้องการเป็นอิสระในการทำงาน ความต้องการความสำเร็จในงาน

3. ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคคลมีหลายทฤษฎีที่ถูกนำมาใช้ แต่ก็ไม่มีความทฤษฎีใดที่สมบูรณ์ เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปรากฏการณ์ทางจิต อันเกิดจากสาเหตุที่ซับซ้อน และมียอดประกอบหลายอย่างที่จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในที่นี้ขอเสนอทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (The Hierachy of Human Needs) ซึ่งเสนอโดย Abraham H. Maslow เขาได้พยายามศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกระตุ้นจูงใจให้มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา โดยยึดหลัก 3 ประการคือ (พวงทิพย์ นวลขาว. ม.ป.ป. : 54 – 56)

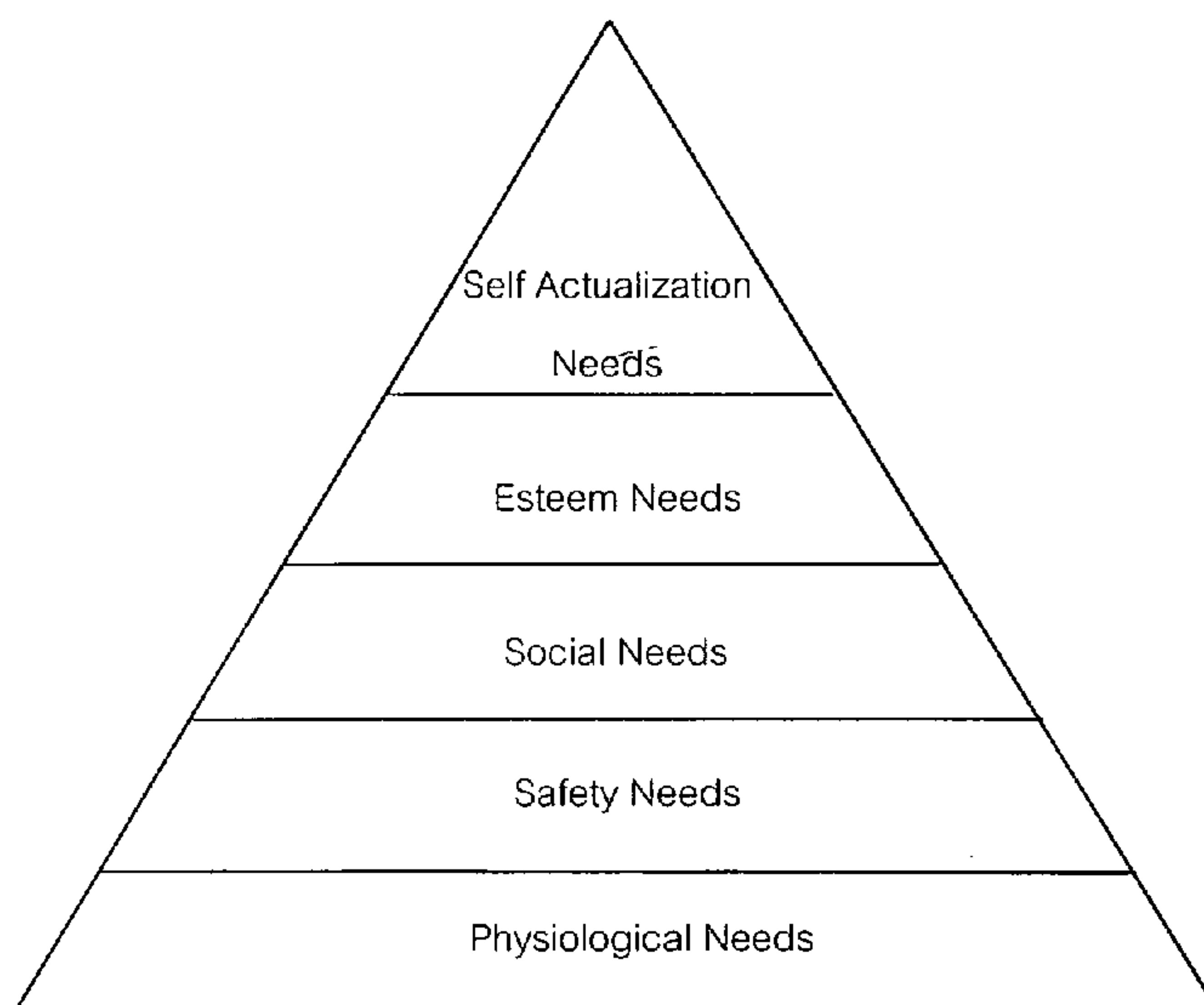
1. มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการบำบัดให้เป็นที่พอใจเท่านั้น ที่มีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม ส่วนที่ได้รับการบำบัดแล้วจะไม่มีอิทธิพลต่อไป
2. ความต้องการของมนุษย์ สามารถลำดับชั้นความสำคัญได้เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการบำบัดเป็นที่พอใจ ความต้องการอีกอันหนึ่งก็จะเกิดขึ้น และต้องการให้ได้รับการบำบัด
3. ความต้องการของมนุษย์จะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมา

ตามแนวความคิด Maslow ได้จัดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย หรือความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความคุ้มครองจากอันตรายอันอาจเกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ได้แก่ การได้รับความรักความใคร่ นับถือและมิตรภาพจากหมู่คณะ

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการการยอมรับนับถือ และการยกย่องสรรเสริญจากคนอื่น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความต้องการประจักษ์ตนเอง เป็นความต้องการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา เช่น ความต้องการให้ตนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปรารถนา ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ Abraham H. Maslow

ตามทฤษฎีของ Maslow สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหาร เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาบำบัดความต้องการที่ยังไม่ได้รับการบำบัดให้พอใจตามลำดับความสำคัญที่ตั้งไว้ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการบำบัดความต้องการก็จะพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีปัจจัย 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก มาสเนอว์ และเซ็นเดอร์แมน (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 39 – 40 ; อ้างอิงจาก Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 157) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกอีกหลายชื่อ เช่น Motivation – Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮิร์ซเบิร์ก และคณะได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคน เพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนหา

เหตุผลจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮอริชเบอร์กและคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เฮอริชเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวการสร้าง ความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จ เขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ซึ่งเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

1. เงินเดือน และสวัสดิการ (Salary and Welfare) เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter-personal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่
8. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ
9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ซเบอร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยคำจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจูนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยคำจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยคำจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ซเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption) (ธงชัย สันติวงศ์, 2519 : 396 ; อ้างอิงจาก McGregor, 1960) ศาสตราจารย์ทางการบริหารที่มีชื่อเสียงแห่งสถาบันเทคโนโลยี แมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ซึ่งเป็นนักค้นคว้าทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้เขียนหนังสือชื่อ “The Human Side of Enterprise” ซึ่งได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของงานในองค์การไว้ในรูป Theory X และ Theory Y

1. ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ
 - 1.1 คนโดยเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
 - 1.2 เนื่องจากคนไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับจะพยายามแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
 - 1.3 คนโดยส่วนเฉลี่ยชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจบังคับให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าจะใช้วิธีลงโทษ หรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

2. ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

2.1 คนมักจะทุ่มเทแรงกาย และแรงใจให้กับงานตามปกติ รวากับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของการควบคุมงาน

2.2 การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงาน เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

2.3 การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

2.4 คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

2.5 คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ มีความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

สมยศ นาวิการ และผลดี ฐมาคม (เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : 42 ; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ และผลดี ฐมาคม. 2521 : 342 – 353) กล่าวถึง ความเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮิร์ชเบอร์ก และแมคเกรเกอร์ว่า มีลักษณะสอดคล้องสัมพันธ์กัน โดยดูที่ความต้องการระดับต่ำ ทั้งสามประเภทของทฤษฎี จูงใจของมาสโลว์คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง และความต้องการทางด้านสังคม อาจเปรียบเทียบได้กับ ปัจจัยต่ำๆ ที่เรียกว่า Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors ของเฮิร์ชเบอร์ก และเทียบได้กับทฤษฎี X ของแมคเกรเกอร์ ความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เปรียบเสมือนปัจจัย จูงใจที่เรียกว่า Motivation Factors ที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน และลักษณะงาน ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขา จากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องความรับผิดชอบ การควบคุม และการสั่งการด้วยตนเอง และมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้น

ความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจของเฮอริชเบอร์ก จึงใช้ข้อสมมติอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y

ทฤษฎีความเสมอภาค หรือ Equity of Social Theory (สุภาพ ดอกกุหลาบ. 2534 : 43 – 44 ; อ้างอิงจาก Adams. 1963) ทฤษฎีนี้เสนอว่า ตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และพึงพอใจในงานของตนหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน ความยุติธรรมที่ได้รับผลตอบแทนจากการทำงาน ความยุติธรรมที่ว่าคือ อัตราส่วนระหว่างตัวแปร 2 ตัว คือ สิ่งที่น่าสนใจ (Inputs) หมายถึง สิ่งที่เป็นการลงทุนในการทำงาน และมีค่าที่จะต้องได้ผลตอบแทนมาบ้าง เช่น อายุ ความสามารถ ความพยายามในการทำงาน (ชั่วโมงในการทำงาน) ระดับการศึกษา ความอาวุโส ฯลฯ กับ ผลตอบแทน Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนได้รับเป็นการแลกเปลี่ยน ได้แก่ ค่าจ้างผลประโยชน์ การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่ออัตราส่วนระหว่างสิ่งที่นำเข้า และผลที่ได้ตอบแทนของผู้ปฏิบัติงานสมดุลกัน ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าผลที่เขาได้และสิ่งที่นำเข้าไม่สมดุล ความรู้สึกว่าจะไม่มีความเสมอภาคจะเกิดขึ้น

ทฤษฎีความเสมอภาคจะชี้ให้เห็นว่า ถ้าหากว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่ามี ความขัดแย้งระหว่างจำนวนของผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับ และกำลังพยายามของพวกเขาแล้ว พวกเขาจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลง ยิ่งกว่านั้น ถ้าหากว่าความขัดแย้งดังกล่าวนี้มีมากขึ้น บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกระตุ้นให้ลดกำลังความพยายามลงมากขึ้น ความขัดแย้ง คือความแตกต่างที่มีอยู่ระหว่างบุคคลสองคน หรือมากกว่าความแตกต่างเหล่านั้นอาจจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ที่นึกคิด หรือความเป็นจริงที่มองเห็นได้ (สมยศ นาวิการ. 2522 : 393 ; อ้างอิงจาก Adam. 1965) เขาชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งหรือความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่บุคคลหนึ่งรับรู้ว่าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของเขา เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างถึงอยู่ในลักษณะของความไม่เสมอภาค

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 380 – 384) ได้สรุปองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จากความรู้ ความสามารถในการทำงาน
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงเรียนจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าการทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพอใจ
6. การนิเทศงาน (Supervision) มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงานและการประเมินผลงานทุกกระบวนการ ต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย

ล็อก (Lock, 1965 : 304) ได้เสนอข้อสรุปเกี่ยวกับมิติต่างๆ ของงาน ซึ่งได้มีผู้ทำการวิจัยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของคนงาน มิติเหล่านี้แยกออกเป็นหมวดหมู่ใหญ่ๆ 2 หมวดหมู่คือ

1. หมวดเหตุการณ์หรือสถานการณ์ประกอบด้วยมิติต่างๆ ดังนี้

1.1 งาน ได้แก่ ตัวงาน เช่น ประเภทของงาน ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน

1.2 สิ่งตอบแทน รวมถึงรายได้ การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

งาน

1.3 ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน ผลประโยชน์

2. ตัวบุคคล ประกอบด้วยมิติต่างๆ ดังนี้

2.1 คนงาน

2.2 บุคคลอื่นๆ ภายในหน่วยงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.3 บุคคลอื่นๆ ภายนอกหน่วยงาน รวมถึงผู้ที่มาติดต่อ สมาชิกภายในครอบครัวของ

คนงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

บาร์ตอล และวอร์ทเม้นท์ (Bartol and Wortmen, 1975 : 533 – 547) พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า แม้ว่าอิทธิพลของเพศที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน จะยังมีความเห็นขัดแย้งอยู่ด้วยเหตุผลที่ว่าอิทธิพลของเพศไม่น่าจะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีลักษณะที่น่าจะเป็นผลทางอ้อม ซึ่งผ่านตัวแปรเกี่ยวกับระดับของงาน (Job Level) เป็นต้นว่า ระดับผู้บริหารผู้จัดการเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้จัดการเพศหญิง

อรุณ รักธรรม (2522 : 206) เสนอแนะวิธีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนงานมีความพอใจ มีความรักงาน และกระตือรือร้นในการทำงาน การที่จะทำให้คนรักงาน ผู้นำจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่คนงาน จะต้องแสดงว่าตนมีความพอใจรักงาน เชื่อว่างานนั้นมีประโยชน์และสำคัญยิ่ง แม้ว่าจะเหน็ดเหนื่อยลำบากตรากตรำหรือท้อถอยหมดกำลัง ก็ไม่ควรแสดงให้คนงานเห็น เพราะคนงานส่วนมากมักจะปฏิบัติตามอย่างหัวหน้านาน

2. ชมเชยและยกย่อง ให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ แต่ต้องชมเชยให้ถูกกาลเทศะ มีเหตุมีผลและมีความจริงใจ ไม่ชมเชยพร่ำเพรื่อจนเกินไป เป็นเหตุให้คำชมเชยนั้นไร้ค่า หมดความหมาย

3. ดูแลเอาใจใส่ให้ความสนทนากลั่นงานพอสมควร โดยการทักทายไต่ถามข่าวคราวและทุกข์สุขของคนงานในโอกาสอันควร การแสดงออกเช่นนี้ จะทำให้คนงานมีกำลังใจ เมื่อเขาทราบว่าหัวหน้างานมิได้ละเลยหรือทอดทิ้งเขา

4. ให้โอกาสแก่คนงานได้สร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงานพอสมควร หรือมีทางก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้นไป เพราะการที่คนงานมีงานที่มั่นคงมีทางก้าวหน้า ก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้เขาเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

5. สร้างสถานภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิ โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ และสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าคนงานทำงานในสถานที่การทำงานดี จะทำให้คนงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ให้โอกาสคนงานได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน และมีส่วนร่วมในความสำเร็จของคนงานบางคนอาจจะมีความคิดเห็นที่ดี และมีประโยชน์ในการปรับปรุงงาน ก็ควรจะมีสิ่งตอบแทนหรือยกให้เป็นความดีความชอบของบุคคลนั้น เพื่อให้เป็นตัวอย่างและเป็นกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานคนอื่นๆ

7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์ของคนงาน คนงานบางคนมีข้อขัดข้อง ตั้งใจทำงาน แต่บางครั้งข้อขัดข้องอาจจะทำได้ หากคนงานนั้นเกิดความทุกข์ร้อนหรือมีปัญหาเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถจะไปร้องทุกข์กับผู้ใด

สำหรับมาตรการที่จะใช้ขวัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่ว่ามีขวัญดีหรือไม่ดีนั้น มีมาตรการที่จะใช้เป็นเครื่องวัดหรือตรวจสอบ ซึ่งมีดังนี้คือ

1. ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน ถ้าผลงานที่ได้สม่ำเสมอหรือดีขึ้นก็แสดงว่า ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจขวัญดี แต่ถ้าระดับของผลงานตกต่ำก็แสดงว่ากำลังใจขวัญมีข้อบกพร่องเกิดขึ้นแล้ว หรือแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของการทำงานอันนี้ในวงการธุรกิจจะมองเห็นได้ชัด แต่ในวงราชการมองไม่ค่อยเห็น หรือในวงราชการไม่ค่อยจะพิจารณากันในเรื่องนี้

2. การขาดงาน หรือขาดความกระตือรือร้น ขวัญแสดงออกโดยการขาดความกระตือรือร้นและความตั้งใจอันหมั่นเพียรในการทำงาน การขาดงานหรือลางานบ่อยๆ ย่อมแสดงให้เห็นว่าขวัญเสื่อมลง

3. อัตราการเข้าออกของคนงาน (Turn Over) องค์การใดที่มีคนเข้าออกมาก แสดงให้เห็นว่ามีสิ่งบกพร่องในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งขวัญของคนงานไม่ดีอย่างแน่นอน

4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ของคนงานก็ดี หรือบัตรสนเท่ห์ กล่าวโทษใครต่อใครในหน่วยงานก็ดี หากมีบ่อยๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่ามีอะไรบกพร่องในการทำงานหรือในหน่วยงานนั้นเกิดขึ้น

ซาร์เฮสซิก (Zalesnik, 1958 : 40) และคณะได้ร่วมกันทำการศึกษาและค้นพบว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่ 2 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกันคือ

1. ความต้องการภายนอก ประกอบด้วย

1.1 รายได้ตอบแทนในการทำงาน

1.2 ความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน

1.3 ตำแหน่งและหน้าที่ในการทำงาน

1.4 การได้ทำงานที่ถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

2. ความต้องการภายใน ประกอบด้วย

2.1 ความต้องการทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.2 ความเป็นผู้ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น

2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

2.4 ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต

ถ้าหากคนเราจะมีชีวิตอยู่ ความต้องการทางร่างกายต้องได้รับการสนองตอบให้เต็มเช่นใด ถ้าหากคนเราจะมีชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย และจุดมุ่งหมายแล้ว ความต้องการทางใจของคนก็ต้องได้รับการสนองตอบเช่นนั้นเหมือนกัน ถ้าหากความต้องการเหล่านี้ ได้รับการสนองตอบจากงานที่ทำนั้น ย่อมไปบุลย์พูนผล หากไม่มีการสนองตอบเสียแล้ว คนเราก็จะมองข้ามงานไปหาสิ่งสนองความต้องการจากที่อื่น งานที่ทำอยู่นั้นก็กลายเป็นของน่าเบื่อ น่ารำคาญ ไม่มีความหมาย

4. บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส //

ความเป็นมา

24 เมษายน 2529 จัดตั้งบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด โดยมีทุนเริ่มแรก 5 ล้านบาท เพื่อดำเนินธุรกิจให้เช่าและให้บริการคอมพิวเตอร์

27 มีนาคม 2533 บริษัทฯ ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยให้เป็นผู้ดำเนินโครงการบริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz เป็นระยะเวลา 20 ปี

1 ตุลาคม 2533 เปิดให้บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz ในระบบ อนาคต NMT 900

5 พฤศจิกายน 2534 ได้รับอนุมัติเป็นบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2535

มิถุนายน 2535 บริษัทฯ ได้ซื้อบริษัท ชินวัตรดาต้าคอม จำกัด (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานระยะเวลา 10 ปี จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเมื่อเดือนมิถุนายน 2532 ในการให้บริการสื่อสารข้อมูลดาต้าเน็ต และภายหลังได้ดำเนินการแปลงสัญญาสัมปทานของบริษัท ชินวัตรดาต้าคอม จำกัด เป็นสัญญาการร่วมทุนกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) โดยทศท. เข้ามาถือหุ้นในสัดส่วน 23.5% เมื่อเดือนกันยายน 2540 บริษัทฯ ได้ซื้อบริษัท ชินวัตรเพจจิง จำกัด (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท แอดวานซ์ เพจจิง จำกัด) ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานระยะเวลา 15 ปี จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อเดือนมิถุนายน 2533 ในการเป็นผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์ติดตามตัวภายใต้ชื่อ "โฟนลิงค์"

16 พฤศจิกายน 2537 บริษัทฯ ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 1,000 ล้านบาท เป็น 5,000 ล้านบาท และจดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วจาก 780 ล้านบาท เป็น 2,340 ล้านบาท

20 กันยายน 2539 ลงนามสัญญาแก้ไขสัญญาสัมปทานกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยได้เพิ่มอายุสัมปทานจาก 20 ปี เป็น 25 ปี โดยทศท.สามารถให้มีผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหม่ได้

20 ธันวาคม 2541 บริษัทฯ ซื้อเงินลงทุนในบริษัท ชินวัตร ไร้เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจทางด้านการตลาดและการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเซลลูลาร์ 900 และจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ให้แก่บริษัทฯ เพื่อเป็นการปรับโครงสร้างทางธุรกิจให้เหมาะสม และภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2542

กรกฎาคม 2542 บริษัทฯ เปิดจำหน่ายและให้บริการผลิตภัณฑ์ใหม่ ภายใต้ชื่อ "มือถือพร้อมใช้ วัน-ทู-คอล!" ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

มีนาคม 2543 เอไอเอสออกหุ้นกู้มูลค่า 8,000 ล้านบาท เพื่อเสนอขายให้แก่ทั้งนักลงทุนสถาบัน และนักลงทุนรายย่อย

สิงหาคม 2543 เอไอเอสเริ่มเข้าสู่ยุคการให้บริการด้าน Non Voice Application โดยเปิดให้บริการ Mobile Life สื่อสารข้อมูลผ่านมือถือด้วยเทคโนโลยี Sim Tool Kit

บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบบริหารจัดการและทรัพยากรบุคคลในฐานะที่เป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จและความแข็งแกร่งขององค์กร นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับระบบการบริหารงานที่กะทัดรัด คล่องตัว สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หนึ่งในบทพิสูจน์ความสำเร็จอันน่าภาคภูมิใจของบริษัทฯ คือ การได้รับเลือกโดยนิตยสาร Asia Money จากการลงคะแนนของสถาบันการเงินชั้นนำของโลก 214 สถาบัน ให้เป็นบริษัทที่มีการบริหารงานยอดเยี่ยมที่สุดในประเทศไทย (Best Managed Company) ประจำปี 2543 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการประกาศให้เป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำในเอเชียโดยนิตยสาร Far Eastern Economic Review อีกด้วย

ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัทเป็นบริษัทหนึ่งในกลุ่มของบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่นส์ จำกัด (มหาชน) (SHIN) ซึ่งเป็นบริษัท Holding Company โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 ธุรกิจของกลุ่ม SHIN แบ่งได้เป็น 4 สายธุรกิจหลักสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

สายธุรกิจ	บริษัทผู้ประกอบธุรกิจ
สื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน) ("บริษัท" หรือ "ADVANC")
	บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด ("DPC")
	บริษัท แอดวานซ์ ไร้เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ("AWM")
	บริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด ("APG")
	บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด ("ADC")
	บริษัท ดาต้าเน็ตเวิร์ค โซลูชั่นส์ จำกัด ("DNS")

ดาวเทียมและธุรกิจต่างประเทศ	บริษัท ชินแซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน) ("SATTEL")
	บริษัท ซี.เอส. คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด ("CSC")
	Cambodia Shinawatra Co., Ltd. ("CAM")
	Lao Telecommunications Co., Ltd. ("LAO")
สื่อและโฆษณา	บริษัท เอสซี แมทซ์บ็อกซ์ จำกัด ("SMB")
	บริษัท ไอทีวี จำกัด (มหาชน) ("ITV")
ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์	บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด ("TMC")
	บริษัท เอดี เวนเจอร์ จำกัด ("ADV")

บริษัทประกอบธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ย่านความถี่ 900 MHz ทั้งระบบอนาล็อก NMT และระบบดิจิทัล GSM โดยได้รับสัมปทานจาก ทศท. ตามสัญญาลงวันที่ 27 มีนาคม 2533 และข้อตกลงต่อท้ายสัญญาที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดทำขึ้นภายหลัง (สรุปสัญญาสัมปทานปรากฏในหัวข้อที่ 5. ทรัพย์สินที่ในการประกอบธุรกิจ) โดยบริษัทจะต้องจ่ายเงินผลประโยชน์ตอบแทนรายปีให้ ทศท. ในอัตราร้อยละของรายได้ค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรืออย่างน้อยเท่ากับเงินขั้นต่ำที่ระบุในสัญญา สัมปทานดังกล่าวเป็นสัมปทานประเภทบีทีโอ (Build – Transfer – Operate Concession) ซึ่งบริษัทจะเป็นผู้ลงทุนและรับผิดชอบในการหาเงินลงทุนรวมทั้งค่าใช้จ่ายต่างๆ ทั้งหมด โดยเครื่องมือและอุปกรณ์ระบบทั้งหมดจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ ทศท. หลังการติดตั้งแล้วเสร็จ ส่วนบริษัทจะมีสิทธิในการใช้ประโยชน์ จากอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจตามสัญญาสัมปทาน

ปัจจุบันบริษัทได้ลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดังนี้

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (AWM)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 บริษัทถือหุ้น AWM ในอัตราร้อยละ 100 มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วจำนวน 240 ล้านบาท AWM เดิมชื่อ บริษัท ชินวัตร เทเลวิซ จำกัด ต่อมา เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2540 เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท ชินวัตร ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด และเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2542 ดำเนินธุรกิจเป็นผู้นำเขาและเป็นตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบอนาล็อก NMT 900 และระบบดิจิทัล GSM 900 และ GSM 1800 รวมทั้งอุปกรณ์โทรคมนาคมอื่นๆ และมีระบบการจำหน่ายแบบ Franchise ที่มีชื่อทางการค้า คือ เทเลวิซ นอกจากนี้ AWM ยังทำธุรกิจให้เช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Phone Rent) ศูนย์ซ่อมและบริการหลังการขาย จำหน่ายบัตรเติมเงินสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท One-2-call เป็นต้น

บริษัท แอดวานซ์ เพจจิ้ง จำกัด (APG)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 บริษัทถือหุ้น APG ในอัตราร้อยละ 100 มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 350 ล้านบาท APG เดิมชื่อบริษัท ชินวัตร เพจจิ้ง จำกัด ได้รับสัมปทานเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2532 จาก ทศท. (ประเภทบีทีโอ) เพื่อให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวระบบ Digital Display Paging เป็นระยะเวลา 15 ปี ตั้งแต่วันที่ 12 มิถุนายน 2533 ถึงวันที่ 11 มิถุนายน 2548 โดย APG มีคลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งสัญญาณทั้งสิ้น 11 คลื่นความถี่กระจายอยู่ในย่านความถี่ 170.025 - 280.425 MHz ณ วันที่ 31 ธันวาคม

2543 APG มีลูกค้าจำนวนทั้งสิ้นกว่า 228,385 ราย และระบบโทรศัพท์ที่ติดตามตัวของ APG (ภายใต้เครื่องหมายการค้า "โฟนลิงค์") เป็นระบบแรกที่มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศที่สามารถฝากข้อความเป็นตัวอักษร และยังสามารถให้บริการเสริมต่างๆ เช่น บริการสัญญาณด่วนถึงโฟนลิงค์ (Express Link to Phonelink) บริการส่งข้อความถึงเครื่องโฟนลิงค์ (Short Message to Phonelink) บริการรับฝากข้อความและเรียกเตือนผ่านเครื่องโฟนลิงค์ (Voice Mail Puls) บริการรับฝากข้อความและโทรสารและเรียกเตือนผ่านเครื่องโฟนลิงค์ (Voice & Fax mail Plus) บริการรายงานสถานะตลาดหลักทรัพย์ (Stock Broadcast) บริการรายงานและแจ้งเตือนข้อมูลหลักทรัพย์ (Stock Package) บริการติดตามความเคลื่อนไหวตลาดหลักทรัพย์ (Stock Tracking) และบริการรายงานสถานการณ์การเงินโลก (Moneylink) และบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด (ADC)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 บริษัทถือหุ้น ADC ในอัตราร้อยละ 67.95 มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว 457.52 ล้านบาท ผู้ถือหุ้นรายใหญ่รายอื่น ได้แก่ ทศท. ซึ่งถือหุ้นในอัตราร้อยละ 23.50 ADC เดิมชื่อบริษัท ชินวัตร ดาต้าคอม จำกัด ได้รับสัมปทานจาก ทศท. เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2532 เป็นระยะเวลา 25 ปี ให้ดำเนินกิจการบริการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ (On-line Data Communication) อาทิ การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ที่อยู่คนละสถานที่ การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่าง ATM (Automatic Teller Machine) และการ On-line ในธุรกิจธนาคารภายใต้ชื่อ Datanet โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 ADC ให้บริการเชื่อมโยงแบบ Point-to-Point แบบ Point-to-Multipoint แบบ X.25 แบบ Frame Relay และ ATM (Asynchronous Transfer Mode) โดยมีลูกค้ารายใหญ่คือ ธนาคารคลังน้ำมัน สายการบิน ตลอดจนธุรกิจการค้าและการขนส่ง ปัจจุบัน ADC มีพื้นที่ให้บริการและระบบเครือข่าย (Backbone Network) ครอบคลุมทั่วประเทศ

บริษัท ดาต้าเน็ตเวิร์ค โซลูชันส์ จำกัด (DNS)

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 บริษัทถือหุ้น DNS ในอัตราร้อยละ 49.00 โดยหุ้นที่เหลืออีกร้อยละ 51.00 ถือโดยบริษัท บางกอกเทลคอม เอ็นจิเนียริง จำกัด ในอดีต DNS ตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ (On-line Data Communication) ในเขตภูมิภาค เนื่องจากสัมปทานเดิมของ ADC สามารถให้บริการเฉพาะเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น หลังจากเดือนกันยายน 2540 ADC สามารถเจรจากับ ทศท. โดยสามารถเพิ่มพื้นที่การให้บริการเป็นครอบคลุมทั่วประเทศ ปัจจุบัน DNS จึงให้บริการเฉพาะลูกค้าเดิมและจำหน่ายอุปกรณ์เพิ่มเติมเท่านั้น

ลักษณะการบริการ

บริษัทฯ ประสบความสำเร็จสามารถครองสัดส่วนการตลาดมากเป็นอันดับหนึ่งอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยกลยุทธ์การตลาดที่เน้นการพัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สอดคล้องความต้องการใช้งานของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม และนำเสนอรูปแบบบริการอันหลากหลายสามารถตอบสนองวิถีชีวิตปัจจุบันได้อย่างแท้จริง

บริษัทฯ ขยายฐานผู้ให้บริการให้สูงเพิ่มขึ้นตลอดเวลา โดยมุ่งพัฒนาระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละระบบให้ครอบคลุมและเหมาะสมต่อการใช้งานของกลุ่มลูกค้า ในปัจจุบัน บริษัทฯ ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 ระบบ คือ ระบบอนาล็อก NMT ในนาม เซลลูลาร์ 900 ระบบจีเอสเอ็ม 2 วัดต์ ที่พร้อมด้วยบริการเสริมพิเศษที่หลากหลาย และระบบ Pre-paid ภายใต้ชื่อ One-2-Call!

บริษัทฯ สามารถรักษากลุ่มลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการเสริมพิเศษอันหลากหลายและทันสมัย โดยเฉพาะการให้บริการเสริมที่เป็น One-Voice Applications อาทิ บริการ mobileLIFE INTERNET เพื่อเชื่อมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ากับอินเทอร์เน็ตด้วยเทคโนโลยี WAP (Wireless Application Protocol) โดยในอนาคตอันใกล้นี้ บริษัทฯ จะนำเทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio Service) เข้ามาร่วมพัฒนาเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการของเรา

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเมื่อมีการเปิดเสรีกิจการโทรคมนาคม แต่ในขณะเดียวกันธุรกิจนี้ก็มีศักยภาพที่จะเติบโตอย่างก้าวกระโดด เพราะการสื่อสารได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญอันจะขาดเสียมิได้ในวิถีชีวิตสมัยใหม่ของคนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกเพศและทุกวัน บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส สามารถรองความเป็นผู้นำในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมาอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในฐานะที่จะรักษาความเป็นผู้นำต่อไปในอนาคต ด้วยคุณภาพที่เป็นเลิศทั้งในด้านเครือข่าย เทคโนโลยี การบริการ และบุคลากร บริษัทฯ มีศักยภาพเต็มเปี่ยมที่จะสร้างโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจ ขณะเดียวกันก็พร้อมที่จะตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างตลอดเวลา

การตลาด

1. กลยุทธ์ทางการตลาดและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีรายได้จากการที่ลูกค้าใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายของบริษัทตามระยะเวลาและจำนวนครั้งที่ใช้ ดังนั้น แนวทางในการเพิ่มรายได้ให้บริษัทคือ การเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในระบบให้มากขึ้น และการทำให้ลูกค้าเพิ่มระยะเวลาและจำนวนครั้งในการใช้บริการเครือข่าย กลยุทธ์ทางการตลาดที่บริษัทใช้เพื่อให้บรรลุแนวทางข้างต้นมีดังนี้

1.1 การมุ่งรักษาฐานลูกค้าเก่า

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2543 บริษัทมีฐานลูกค้าทั้งในระบบอนาล็อก NMT และดิจิตอล GSM รวมกว่า 1.98 ล้านราย ตามรายละเอียดดังนี้

	จำนวนลูกค้า
การเรียกเก็บเงินแบบ Post-paid	
- ระบบอนาล็อก NMT	465,600
- ระบบดิจิตอล GSM	1,157,200
การเรียกเก็บเงินแบบ Pre-paid	354,500

เพื่อเป็นการรักษารฐานลูกค้าเก่า บริษัทจึงเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดำเนินกิจกรรมทางการตลาด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้ามาโดยตลอด โดยการดำเนินการของบริษัทที่สำคัญมีดังนี้

- บริษัทได้จัดตั้งโครงการ Priority Call Center เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารที่มีผลประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถติดต่อสอบถามหรือขอคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- โครงการ Priority Care Center เป็นโครงการที่จัดตั้งเพื่อดูแลลูกค้าโดยนำเสนอบริการพิเศษต่างๆ เช่น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทดแทนเครื่องหาย บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทดแทนเครื่องเก่าในราคาที่ถูกลงกว่าซื้อเครื่องใหม่หมายเลขใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีโครงการ Migration สำหรับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่มากกว่าบริการขั้นพื้นฐาน โดยบริษัทจะเสนอเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิตอล GSM ให้กับลูกค้ากลุ่มนี้ในราคาพิเศษ
- การพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มความพอใจให้กับลูกค้า เช่น การเปิดใช้ระบบ SIS (Subscriber Identification Security) เพื่อป้องกันการลักลอบใช้สัญญาณที่ได้ผล 100% สำหรับระบบนาลอก NMT การเปิดให้บริการเพื่อพัฒนาเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สามารถแสดงเลขหมายผู้โทรเข้าหรือ CLI (Calling Line Identification) การเปิดให้บริการ GSM mobileLIFE และ WAP (Wireless Application Protocol) ให้กับลูกค้าทั่วประเทศ เป็นต้น
- การจัดกิจกรรมพิเศษต่างๆ เพื่อเป็นการตอบแทนลูกค้า เช่น โครงการ Minute Plus ซึ่งเป็นโครงการมอบส่วนลดและของสมนาคุณพิเศษสำหรับลูกค้าโดยการสะสมคะแนนจากค่าใช้บริการรายเดือน โครงการสิทธิพิเศษซึ่งเป็นโครงการที่ร่วมกับบริษัทชั้นนำต่างๆ เพื่อมอบรางวัลและสิทธิพิเศษให้กับผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนลดโรงแรม ร้านอาหาร หรือโรงพยาบาล เป็นต้น

1.2 การหาลูกค้าใหม่

นอกจากรักษารฐานลูกค้าเก่าที่มีอยู่แล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญในการหาลูกค้าใหม่เข้ามาในระบบเพื่อเป็นการขยายฐานของผู้ใช้บริการของบริษัท โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางสำหรับแต่ละระบบไว้ดังนี้

- ระบบนาลอก NMT กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของระบบนาลอก NMT คือ ลูกค้าที่ต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารในขั้นพื้นฐาน (Voice Communication) และไม่มีความต้องการใช้บริการเสริมมากนัก ซึ่งลูกค้าในกลุ่มนี้จะเน้นระบบที่ให้บริการเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วถึง เพื่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น บริษัทจึงติดตั้งเครือข่ายในระบบนาลอก NMT จึงสามารถให้บริการได้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศแล้ว ตั้งแต่ปี 2535 โดยบริษัทจะขยายฐานลูกค้าไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดให้มากขึ้น เนื่องจากผู้ใช้อย่างจังหวัดส่วนใหญ่ต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการติดต่อสื่อสารขั้นพื้นฐาน รวมทั้งระบบเครือข่ายนาลอก NMT ยังสามารถรองรับจำนวนผู้ให้บริการในพื้นที่ต่างจังหวัดได้อีกมาก โดยที่บริษัทไม่ต้องลงทุนในการติดตั้งสถานีเครือข่ายเพิ่มขึ้นอีก นอกจากนี้ บริษัทจะขยายฐานลูกค้าใหม่ของระบบนาลอก NMT ไปยังกลุ่มลูกค้าที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่ำลงจากที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยการที่บริษัทจะ

นำเอาเครื่องโทรศัพท์เก่าที่รับแลกเปลี่ยนมาทำการพัฒนาปรับปรุง (Refurbished) และเสนอขายให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกลุ่มนี้ในราคาพิเศษ ซึ่งจะช่วยให้บริษัทมีฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น

- ระบบดิจิตอล GSM

ระบบดิจิตอล GSM เป็นระบบที่มีเทคโนโลยีสูงกว่าระบบอนาล็อก NMT ทำให้สามารถให้บริการได้มากกว่าการสื่อสารทางเสียง ซึ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายคือลูกค้าทั่วประเทศที่ต้องการใช้บริการที่มีคุณภาพสูงและบริการเสริมที่หลากหลาย ซึ่งบริษัทจะเน้นการขายฐานลูกค้าใหม่สำหรับระบบดิจิตอล GSM โดยเพิ่มบริการเสริมพิเศษต่างๆ ที่น่าสนใจ ในเดือนสิงหาคม 2543 บริษัทได้เปิดให้บริการ GSM mobileLIFE ซึ่งเป็นบริการแบบ Non-voice Applications ในระยะแรกการให้บริการ

ในเดือนธันวาคม 2543 บริษัทได้เปิดให้บริการ WAP (Wireless Application Protocol) ในชื่อ mobileLIFE INTERNET อย่างเป็นทางการ โดยเป็นการเชื่อมต่อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในลักษณะ Post-paid โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของโทรศัพท์ One-2-Call! ได้แก่

- กลุ่มลูกค้าประเภทวัยรุ่นที่เริ่มใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นครั้งแรก
- กลุ่มลูกค้าที่เริ่มมีรายได้
- กลุ่มลูกค้าที่ใช้ Airtime ในระดับค่อนข้างต่ำ และไม่ต้องจ่ายค่าบริการรายเดือน
- กลุ่มลูกค้าที่ต้องการควบคุมค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์
- ผู้ที่ไม่ประสงค์จะระบุชื่อในการขอจดทะเบียนเลขหมาย

บริษัทมีแนวทางที่จะเพิ่มฐานลูกค้าโดยจัดตั้งตัวแทนจำหน่ายให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถหาซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่และบัตรเติมเงินได้ง่ายขึ้น และมุ่งเน้นที่จะขยายไปยังช่องทางอื่นๆ ที่ไม่ใช่ร้านขายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น รวมทั้งจัดโครงการอบรมพนักงานขายเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายมีความรู้ ความเข้าใจในตัวระบบและผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่จะใช้ระบบเครือข่ายของบริษัทมากขึ้น

1.3 การพัฒนารูปแบบบริการเสริมพิเศษ

บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและรูปแบบบริการเสริมพิเศษใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้บริการทั้งสองระบบเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท โดยในระบบดิจิตอล GSM บริษัทได้จัดให้มีบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นบริการในกลุ่ม GSM Internet Integration สำหรับผู้ที่ต้องการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการบนระบบ Internet บริการรับฝากข้อความและบริการรับสายเรียกซ้อน สำหรับผู้ที่ไม่ต้องการพลาดการติดต่อสื่อสาร และบริการในกลุ่ม Infotainment เช่น บริการสอบถามยอดค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อัตโนมัติและบริการทำนายดวงชะตาสำหรับผู้ที่ต้องการข้อมูลหรือสาระบันเทิงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ฯลฯ ส่วนในระบบอนาล็อก NMT บริษัทยังคงให้ความสำคัญในการพัฒนาบริการเสริมพิเศษอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นบริการแสดงหมายเลขโทรเข้า บริการในกลุ่ม Infotainment รวมทั้งบริการรับฝากข้อความ ฯลฯ

1.4 การขยายและพัฒนาระบบเครือข่าย

เนื่องจากคุณภาพและพื้นที่บริการของเครือข่ายเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้น บริษัท จึงมุ่งที่จะขยายและพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่

แข่งขัน โดยบริษัทได้เร่งขยายเครือข่ายของระบบดิจิตอล GSM ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากขึ้น โดยในสิ้นปี 2543 นี้ ระบบ GSM มีพื้นที่ครอบคลุมทั้ง 795 อำเภอ ทั่วประเทศไทย รวมทั้งเพิ่มความสามารถในการรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เช่น บริการในอาคาร (In-door Coverage)

1.5 การให้ความสำคัญกับบริการหลังการขาย

บริษัทได้จัดให้มีโครงการที่จะให้บริการหลังการขายให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น

- Service Dealer จัดโครงการอบรมให้ตัวแทนจำหน่ายมีความสามารถบริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับลูกค้าโดยมีตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการกระจายอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ
- Temp-O-Phone ในกรณีที่ลูกค้าต้องนำเครื่องเข้าตรวจซ่อม ศูนย์บริการของบริษัทจะมีเครื่องทดแทนให้ใช้ชั่วคราว ในกรณีที่เครื่องไม่สามารถซ่อมเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง
- Service Caravan เป็นศูนย์บริการตรวจสอบตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้มีการเดินทางไปในจังหวัดหลักทั่วประเทศ เพื่อตรวจซ่อมเครื่องให้กับลูกค้า
- การพัฒนาระบบลงทะเบียน ให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกมากขึ้น โดยลงทะเบียนแล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง
- การอำนวยความสะดวกด้านการรับชำระเงิน ได้ทำการขยายจุดรับชำระเงิน และเพิ่มวิธีการชำระเงินเพื่อมีช่องทางในการชำระค่าใช้บริการได้ตรงตามความต้องการและได้รับความสะดวกมากที่สุด

2. ภาพอุตสาหกรรม และการแข่งขัน

สัมปทานที่ ทศท. และ กสท. ออกให้แก่เอกชน สำหรับการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ผู้ให้สัมปทาน	บริษัทที่ได้รับสัมปทาน
1. ทศท.	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
2. กสท.	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)
	บริษัท ดิจิตอลโฟน จำกัด
	บริษัท ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด
	บริษัท ตะวันโมบาย เทเลคอม จำกัด

นอกเหนือจากบริษัทที่ได้รับสัมปทานจาก ทศท. และ กสท. ข้างต้นแล้ว ยังมีผู้ประกอบการในภาครัฐอีก 3 ราย ได้แก่ ทศท. กสท. และบริษัท เอซีที โมบาย จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทร่วมลงทุนระหว่าง ทศท. และบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

สภาพการแข่งขันรุนแรงขึ้นในปี 2543 เนื่องจากผู้ใช้บริการต่างๆ มีความเข้มแข็งทางการเงินมากขึ้น ส่งผลให้ตลาดมีการเติบโตที่สูงขึ้นถึงร้อยละ 49 ในขณะที่ Penetration Rate ของประเทศไทยเพิ่มขึ้นเป็น 6% (ตัวเลขประมาณการจากบริษัท)

3. ปัจจัยความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นได้กับบริษัท สามารถจำแนกได้ 5 ประเภท ดังนี้

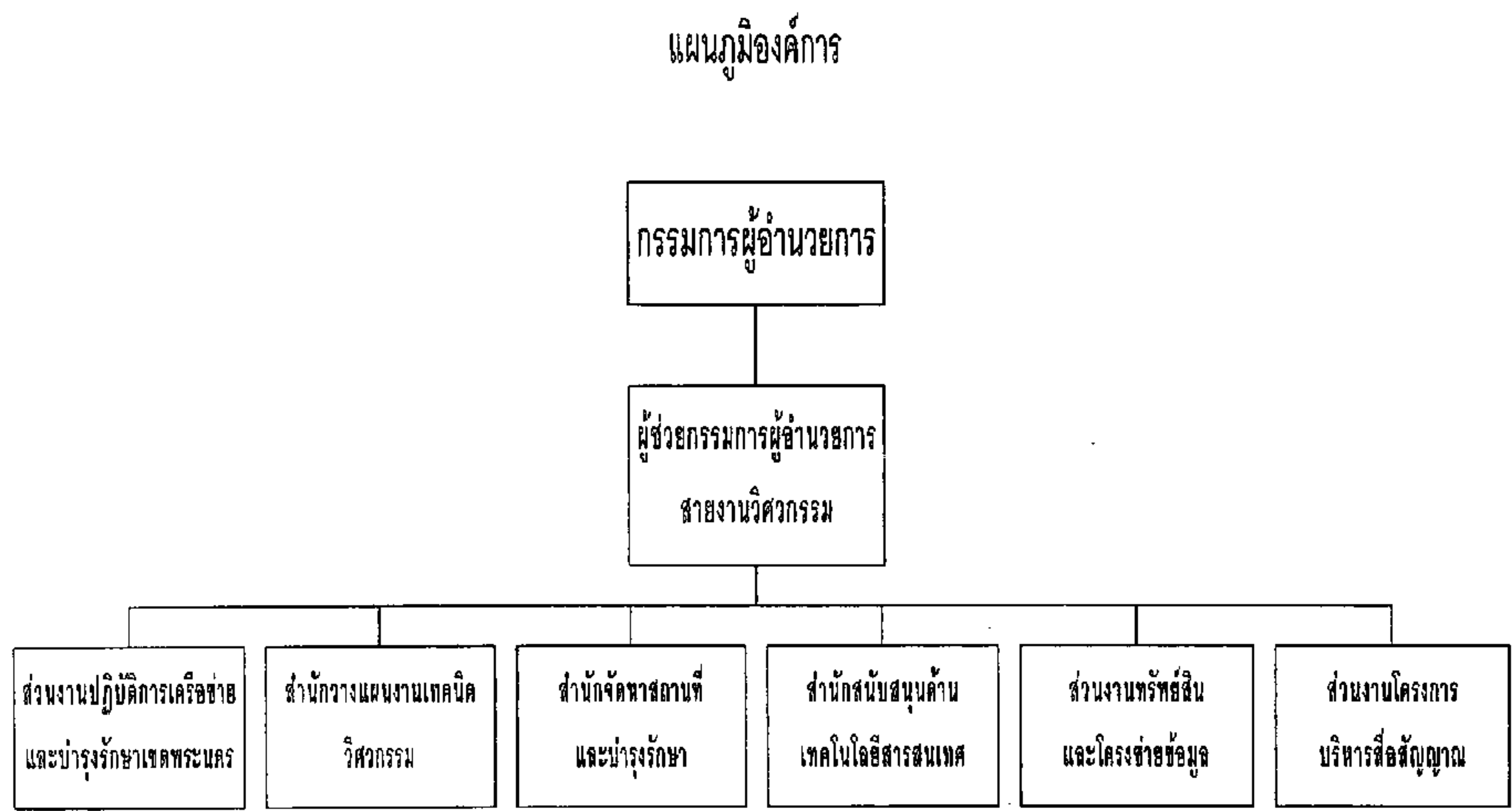
- 3.1 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ข้อบังคับ และนโยบายของรัฐบาล
- 3.2 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการตลาดและการแข่งขัน
- 3.3 ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและการปฏิบัติการ
- 3.4 ความเสี่ยงในการเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
- 3.5 ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเงินและภาวะเศรษฐกิจ
- 3.6 ความเสี่ยงที่บริษัทแม่ไปถือหุ้นในบริษัทที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน

นโยบายการบริหารงานบุคคล กลุ่มบริษัทชินวัตรฯ (ซึ่งใช้ปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันหมด)

กลุ่มบริษัทชินวัตรฯ ถือว่าพนักงานคือทรัพยากรอันมีค่ายิ่งขององค์กรจึงมีความมุ่งมั่นที่จะให้การดูแลรักษา และพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพในตัวพนักงาน และสร้างขวัญกำลังใจในการ ทำงาน อย่างทั่วถึง นโยบายในการบริหารงานบุคคลของกลุ่มบริษัทฯ มีดังต่อไปนี้

1. สรรหา และคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถมาร่วมงานกับกลุ่มบริษัทชินวัตรฯ ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. ส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน โดยกำหนดทิศทางการพัฒนาพนักงานอย่างชัดเจนและดูแลให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาตามทิศทางดังกล่าวอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในการรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นในอนาคต
3. บริหารค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการ ให้เป็นไปโดยยุติธรรมและทัดเทียม กับบริษัทชั้นนำ
4. ใช้ระบบคุณธรรม (Merit System) ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาความรู้ความสามารถ ผลงาน และศักยภาพของพนักงานแต่ละบุคคลประกอบกัน
5. พิจารณาคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถจากภายในกลุ่มบริษัทชินวัตรฯ เพื่อบรรจุในตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อนสรรหาจากภายนอก
6. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้พนักงานมีความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเสมือนหนึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน
7. กลุ่มบริษัทฯ ถือว่า ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น มีความรับผิดชอบที่สำคัญในการปกครองดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีขวัญกำลังใจดี พัฒนาให้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนต้องปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับ

แผนผังองค์กร



ภาพประกอบ 3 แผนผังองค์กร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แจ๊คสัน (กิตติ จอมแบ่ง. 2528 : 23 ; อ้างอิงจาก Jackson. 1974) ได้ทำการวิจัยระดับปริญญาเอกเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ของแนวคิดผู้บริหารวิทยาลัยต่อทฤษฎีองค์ประกอบปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค่าจูนของเฮอร์ชเบอร์ก ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลาง และรองประธานกรรมการบริหารเลือกปัจจัยกระตุ้นมากกว่าปัจจัยค่าจูน อย่างไรก็ตามปัจจัยค่าจูนก็เป็นสิ่งที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

เรทเมยอย (กิตติ จอมแบ่ง. 2528 : 23 ; อ้างอิงจาก Rethmeyoy. 1976) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาพความพึงพอใจในงานของอาจารย์ในสถาบันช่างตามทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก ผลของการวิจัยพบว่า ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน การที่สถาบันได้ขยายงานกว้างขวางออกไป ทำให้อาจารย์มีความพอใจในการทำงานสูงเพราะอาจารย์รู้สึกว่ามี ความสัมพันธ์ผลความก้าวหน้าในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาส่วนแรงจูงใจที่สำคัญในการสรรหาบุคลากรของสถาบันคือ ความมั่นคงในการทำงาน และการให้สวัสดิการที่ดี

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน" ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานส่งเสริมมีระดับความพอใจในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับที่สูง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับที่ค่อนข้างสูงด้วย ในด้านเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีอิทธิพลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

นิติ ดันเจริญ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท พีเอฟ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)" ผลของการวิจัยพบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงในปัจจัยที่เกี่ยวกับ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ส่วนลักษณะงานที่ทำ ความภาคภูมิใจในองค์กร ความยุติธรรม ความมั่นคงในอาชีพ รายได้สวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง สำหรับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและโอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง แต่โดยเฉลี่ยแล้วความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.6$)

ในส่วนของปัญหาอุปสรรคความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งมีจำนวนไม่มากนักพบว่า เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับระบบการบริหารและความยุติธรรม ในเรื่องการแบ่งงานและการพิจารณาความดีความชอบ

เปล่งศรี อิงคินันท์ (อัศวิน จักษุสุวรรณ. 2540 : 19 ; อ้างอิงจาก เปล่งศรี อิงคินันท์. 2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย" เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การส่งแบบสอบถามและรับคืนทางไปรษณีย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในแง่ของปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบาย และการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่าง

กิติวัฒน์ บัวลอย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก ผลของการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการได้รับการยกย่องนับถือ (มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านผู้บังคับบัญชา (มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16)

2. ลำดับขององค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงาน เรียงจากพึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยสุด ได้ดังนี้คือ 1. ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ 2. ด้านเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4. ด้านลักษณะของงานที่ทำ 5. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7. ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และ 8. ด้านผู้บังคับบัญชา

3. ตัวแปรภูมิหลังที่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีเพียงหนึ่งตัวแปรคือ ระดับการศึกษา กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 6, ปวช., และปริญญาตรี) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยยังพบผลที่น่าสนใจว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่ยังโสดอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นิมะ นุตาคม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีโทรทัศน์ไอทีวี" ผลของการวิจัยพบว่า พนักงานไอทีวีมีความพึงพอใจในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ระดับ 3.75 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยในระดับสูง

อัศวิน จักขุสุวรรณ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เอเซียซูพรีมมาร์เก็ตติ้ง จำกัด" ผลของการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่าความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (เท่ากับ 3.63) ส่วนความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (เท่ากับ 2.98)

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานเรียงจากพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้คือ 1. ด้านการปกครองบังคับบัญชา 2. ด้านความมั่นคงในงาน 3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4. ด้านความสำเร็จในการทำงาน 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน 7. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 8. ด้านความก้าวหน้า และ 9. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

3. ตัวแปรภูมิหลังของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานกับบริษัทฯ และประวัติการเคยเปลี่ยนงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมาก (40 – 60 ปี) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย (16 – 29 ปี) พนักงานที่มีการศึกษาต่ำ คือ ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง คือระดับมัธยมศึกษา พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานมาก (5,001 – 6,000 บาท), (6,001 – 8,000 บาท) และ (8,001 บาทขึ้นไป) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่รายได้จากการทำงานน้อย (ไม่เกิน 5,000 บาท) พนักงานที่มีจำนวนปีที่ทำงานกับบริษัทมาก (17 – 44 ปี) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีจำนวนปีที่ทำงานกับบริษัทน้อย (1 – 6 ปี) พนักงานที่มีประวัติไม่เคยเปลี่ยนงานมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีประวัติการเคยเปลี่ยนงาน

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อย ยังพบผลที่น่าสนใจดังนี้ พนักงานหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความมั่นคงในงาน และพนักงานที่เป็นโสดมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยทางสถิติ ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โดยด้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด” ผลของการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ของความพึงพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูงมี 1 ด้านคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้านคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้านคือ ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษา ครั้งนี้คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนลัสนสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือ พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สิน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนลัสนสุดการทำงานจนครบวาระการทำงาน มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีแผนลัสนสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่น้อยกว่า

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ อายุระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงาน และตำแหน่งระดับชั้นของพนักงาน

สกุล แสงแก้ว (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 18 ; อ้างอิงจาก สกุล แสงแก้ว. 2522 : 72 -73) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “สภาพความพึงพอใจของตำรวจชั้นประทวนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานีตำรวจนครบาล” ผลของการวิจัยพบว่า มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานในระดับสูงสุด มีความพึงพอใจในชื่อเสียงของหน่วยงาน ความร่วมมือและประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ศักดิ์ศรีของอาชีพ และการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการงานในระดับสูงสุด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ศักดิ์ศรีของอาชีพ และการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงานอยู่ในอันดับต่ำที่สุด

อำไพ อินทรประเสริฐ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 18 ; อ้างอิงจาก อำไพ อินทรประเสริฐ. 2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู (กค.)” จากปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากระดับสูงสุดถึงต่ำสุด รวม 13 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน การนิเทศ สัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน สภาพการทำงาน สถานภาพของตำแหน่ง เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว และสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจเป็นอันดับ 1, 2, 3 คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สัมพันธภาพในหน่วยงานและชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับ 11, 12, 13 คือ ด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน และความก้าวหน้า ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แสน จิรพัฒนานนท์ และคณะ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณี บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร” ผลของการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด รองลงมาคือ ความประสบความสำเร็จในงานที่ทำ

2. ผลการทดสอบข้อสมมติฐาน พบว่า

2.1 ปัจจัยข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และสวัสดิการและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามลำดับ

4. ปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงาน จะอยู่ในระดับปานกลาง

พรพรรณ พันธุ์โมพาก (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการค้าต่างประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของงานพบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความก้าวหน้าของงาน รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ ส่วนด้านที่ข้าราชการพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับสมาชิกในหน่วยงานและด้านความสำเร็จของงาน สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์มากที่สุด คือ ประเภทของงานที่ปฏิบัติและความสุขในชีวิตครอบครัว สำหรับปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาที่รับราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการ

ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ กลุ่มประชากรเป็นเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กองที่สังกัด และประเภทที่พักรออาศัย ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

สุนันท์ แก้วกล้า (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สำนักรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ วิศวกรระดับปฏิบัติการของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) จำนวน 250 คน (ข้อมูลเมื่อ เมษายน 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมดคือ 200 คน โดยอีก 50 คนจะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง (Try Out) เป็นวิศวกรระดับปฏิบัติการทั้งหมด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของวิศวกรของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของวิศวกร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยดัดแปลงจากแนวคิดทฤษฎีของ Herzburg ซึ่งแบบวัดที่สร้างขึ้นนี้ครอบคลุมถึง 5 หัวข้อย่อย ของความพึงพอใจในงานอันได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เครื่องมือที่สร้างขึ้นตามวิธีสร้างแบบวัดทัศนคติแบบ Likert Scale หรือ The Method of Summated Rating Scale ซึ่งเป็นสเกลที่แสดงถึงความพึงพอใจมากที่สุด จนถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ในการการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา
2. สัมภาษณ์วิศวกรของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส บางท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัย และการสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำนวน 40 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข
6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ
 - 6.1 รองศาสตราจารย์สุภาพรพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ
 - 6.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย
 - 6.3 อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง
7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำมาทดลอง (Try Out)
8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้กับวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t – test)

9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9450

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)
2. ติดต่อพนักงานธุรกิจการประจำฝ่ายวิศวกรต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการช่วยส่งแบบสอบถามให้พนักงาน
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนวิศวกรที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปดำเนินการแจกแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ทั้งหมด 200 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อยและดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ยตามลักษณะของตัวแปร
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. สถิติการทดสอบค่าที (t – test) ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ F - test หรือ One-Way Analysis of Variance สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรอิสระด้านสถานภาพ หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแจกแจงความถี่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามจะใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้ t - test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 90)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ t = ค่าที่ใช้ตัดสินใจว่าข้อความนั้นมีอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้หรือไม่

$\bar{X}_H, \bar{X}_L$ = ค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ตามลำดับ

S_H^2, S_L^2 = ความแปรปรวนของคะแนนจากกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ตามลำดับ

n_H, n_L = จำนวนผู้ตอบในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ตามลำดับ

2.2 ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{(n - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α = ค่าความเชื่อถือได้
 n = จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มตามตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t – test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ใช้สูตร

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

ในกรณีความแปรปรวนกลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

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

ทั้งสองสูตร

เมื่อ t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 S_1^2, S_2^2 = ค่าความแปรปรวนคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
 n_1, n_2 = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์ 2541 : 83 – 84)

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

F = ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution

MS_b = ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w = ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ โดยใช้สูตร (สรชัย พิศาลบุตร. 2542 : 228)

$$\text{ถ้าพบ } n_i = n_j \text{ ใช้สูตร } LSD = t(0.05) \sqrt{\frac{2S^2}{n}}$$

$$\text{ถ้าพบ } n_i \neq n_j \text{ ใช้สูตร } LSD = t(0.05) \sqrt{S^2 \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

S^2 แทน ค่าความแปรปรวนรวม หรือค่า MS_w

t แทน ระดับชั้นความเสรีของความแปรปรวนภายในประชากร (df_w)

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งรายด้านและรายข้อ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทฯ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	147	73.5
1.2 หญิง	53	26.5
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	63	31.5
2.2 25 – 34 ปี	137	68.5
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	178	89.0
3.2 สมรส	22	11.0
4. ระดับการศึกษา		
4.1ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	138	69.0
4.2ปริญญาโท หรือสูงกว่า	62	31.0
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 10,001 – 20,000 บาท	88	44.0
5.2 20,001 – 30,000 บาท	84	42.0
5.3 30,001 – 40,000 บาท	28	14.0
6. ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทฯ		
6.1 ไม่เกิน 3 ปี	107	53.5
6.2 3 – 5 ปี	24	12.0
6.3 5 ปีขึ้นไป	69	34.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 1 แสดงถึงจำนวนของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ทั้งหมด 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25 – 34 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทฯ ไม่เกิน 3 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกรวมทุกด้าน รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2 - 7

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส รวม 5 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส รวม 5 ด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.21	.55	ปานกลาง
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.94	.51	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.05	.59	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.45	.49	มาก
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.39	.59	ปานกลาง
รวม	3.21	.43	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
ด้านนโยบายและการบริหารงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนก
เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีประสิทธิภาพของกฎระเบียบการทำงานของบริษัทฯ	3.31	.67	ปานกลาง
2. ความสามารถในการนํานโยบายของบริษัทฯ มาปฏิบัติอย่าง เป็นระบบ	3.33	.71	ปานกลาง
3. นโยบายและการบริหารงานภายในบริษัทฯ ที่อำนวยความสะดวก ความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.15	.75	ปานกลาง
4. ความชัดเจนของแนวทางในการปฏิบัติงานและเป้าหมายหลัก	3.33	.84	ปานกลาง
5. ความเสมอภาคของนโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ	3.06	.73	ปานกลาง
6. การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัทฯ	2.89	.93	ปานกลาง
7. การสนับสนุนการเพิ่มคุณภาพในการทำงานของบริษัทฯ	3.26	.78	ปานกลาง
8. ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการพัฒนาพนักงาน ของบริษัทฯ	3.37	.84	ปานกลาง
รวม	3.21	.55	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
9. เงินเดือนปัจจุบันที่ท่านได้รับจากบริษัทฯ	2.52	.72	น้อย
10. สวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ที่ท่านได้รับ	2.85	.74	ปานกลาง
11. ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ	2.76	.75	ปานกลาง
12. การให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลของบริษัทฯ	3.18	.81	ปานกลาง
13. ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการจากบริษัทฯ	3.22	.69	ปานกลาง
14. ผลตอบแทน และสวัสดิการของท่าน เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่ท่านสามารถย้ายไปได้	2.70	.86	ปานกลาง
15. การให้ข้อมูลและการสนับสนุนเรื่อง กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ของบริษัทฯ	3.09	.79	ปานกลาง
16. การช่วยเหลืองานฉาปนกิจศพ บิดา-มารดา ของพนักงาน	3.22	.74	ปานกลาง
รวม	2.94	.51	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานโดยรวมและรายชื่อด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น เงินเดือน
ปัจจุบันที่ท่านได้รับจากบริษัทฯ พึงพอใจในระดับน้อย

2.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
17. โอกาสที่ท่านจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	2.60	.86	ปานกลาง
18. โอกาสที่ท่านได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.28	.99	ปานกลาง
19. โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานที่สูงขึ้นเมื่อท่านสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น	2.61	.81	ปานกลาง
20. ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นของท่าน	3.09	.66	ปานกลาง
21. การได้เรียนรู้งานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.22	.86	ปานกลาง
22. โอกาสที่ท่านจะได้รับในการทำงาน	3.16	.74	ปานกลาง
23. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.23	.72	ปานกลาง
24. โอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถของตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.19	.83	ปานกลาง
รวม	3.05	.59	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายชื่อด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
ด้านความมั่นคงในงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดัง ตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
25. ความมั่นคงของบริษัทที่ท่านทำอยู่	3.90	.71	มาก
26. ความยั่งยืนของการจ้างงานขององค์กร	3.86	.70	มาก
27. การเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนในกรณีพิเศษ	2.69	.80	ปานกลาง
28. ระยะเวลาการจ้างงานของบริษัท	3.62	.70	มาก
29. ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.37	.71	ปานกลาง
30. การรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชา	3.51	.69	มาก
31. การให้ความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่	3.32	.76	ปานกลาง
32. โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ๆ	3.30	.80	ปานกลาง
รวม	3.45	.49	มาก

จากตาราง 6 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายชื่อด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนในกรณีพิเศษ ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน การให้ความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ และโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดัง ตาราง 7

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
33. สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ	3.43	.78	มาก
34. พื้นที่สำนักงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการจัดสรรอย่าง เป็นสัดส่วน และมีระเบียบเรียบร้อย	3.27	.87	ปานกลาง
35. ความสะอาดของสถานที่ทำงาน	3.45	.80	มาก
36. แสงสว่างในสถานที่ทำงาน	3.60	.75	มาก
37. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในที่ทำงาน	3.27	.83	ปานกลาง
38. สภาพแวดล้อมของเสียงในการทำงาน	3.39	.75	ปานกลาง
39. ความมีประสิทธิภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการทำงานของบริษัทฯ	3.39	.79	ปานกลาง
40. ปริมาณของอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน	3.32	.80	ปานกลาง
รวม	3.39	.59	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานโดยรวมและรายชื่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น สภาพ
แวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และแสงสว่างในสถานที่ทำงาน มีความ
พึงพอใจในระดับมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	เพศชาย			เพศหญิง			t	P
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความพอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความพอใจ		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.19	.56	ปานกลาง	3.27	.52	ปานกลาง	-.93	.35
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.91	.50	ปานกลาง	3.04	.52	ปานกลาง	-1.72	.09
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.04	.58	ปานกลาง	3.07	.66	ปานกลาง	-.32	.75
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.44	.49	มาก	3.46	.51	มาก	-.07	.94
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.39	.61	ปานกลาง	3.38	.55	ปานกลาง	-.19	.85
รวม	3.19	.42	ปานกลาง	3.24	.46	ปานกลาง	-.69	.49

จากตาราง 8 พบว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 12 - 15

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	รายได้ต่อเดือน (บาท)								
	10,001 – 20,000			20,001 – 30,000			30,001 – 40,000		
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.31	.53	ปานกลาง	3.18	.54	ปานกลาง	2.97	.56	ปานกลาง
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.06	.49	ปานกลาง	2.87	.53	ปานกลาง	2.80	.42	ปานกลาง
2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.04	.59	ปานกลาง	3.03	.58	ปานกลาง	3.09	.67	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.47	.47	มาก	3.44	.47	มาก	3.39	.59	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.43	.59	มาก	3.41	.55	มาก	3.19	.68	ปานกลาง
รวม	3.26	.43	ปานกลาง	3.19	.42	ปานกลาง	3.09	.45	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน วิศวกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้น วิศวกรที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	อายุต่ำกว่า 25 ปี			อายุ 25 – 34 ปี			t	P
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.36	.50	ปานกลาง	3.15	.56	ปานกลาง	2.55*	.01
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.12	.46	ปานกลาง	2.86	.51	ปานกลาง	3.42**	.00
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.09	.60	ปานกลาง	3.02	.60	ปานกลาง	.73	.46
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.49	.46	มาก	3.43	.51	มาก	.70	.48
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.46	.61	มาก	3.35	.58	ปานกลาง	1.21	.23
รวม	3.30	.43	ปานกลาง	3.16	.43	ปานกลาง	2.13*	.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	สถานภาพโสด			สมรสแล้ว			t	P
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.20	.54	ปาน กลาง	3.30	.65	ปาน กลาง	- .81	.42
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.94	.49	ปาน กลาง	3.00	.61	ปาน กลาง	- .56	.58
3. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	3.04	.56	ปาน กลาง	3.10	.87	ปาน กลาง	- .34	.74
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.44	.47	มาก	3.45	.67	มาก	- .08	.93
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.37	.57	ปาน กลาง	3.52	.73	มาก	- 1.14	.26
รวม	3.20	.40	ปาน กลาง	3.28	.62	ปาน กลาง	- .57	.57

จากตาราง 10 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามสถานภาพการสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปราบกฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า			ปริญญาโท หรือสูงกว่า			t	P
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ		
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.24	.54	ปาน กลาง	3.15	.57	ปาน กลาง	.97	.33
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.97	.51	ปาน กลาง	2.89	.51	ปาน กลาง	.96	.34
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.01	.60	ปาน กลาง	3.13	.59	ปาน กลาง	-1.29	.20
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.42	.49	มาก	3.50	.50	มาก	-1.08	.28
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.35	.54	ปาน กลาง	3.46	.68	มาก	-1.22	.23
รวม	3.20	.42	ปาน กลาง	3.23	.45	ปาน กลาง	-.46	.65

จากตาราง 11 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.63	1.32	4.54*	.02
	ภายในกลุ่ม	197	57.13	.29		
	รวม	199	59.76			
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.30	1.15	4.63*	.02
	ภายในกลุ่ม	197	49.00	.25		
	รวม	199	51.31			
3. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	.11	.90
	ภายในกลุ่ม	197	71.05	.36		
	รวม	199	71.13			
4. ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.13	0.07	.28	.76
	ภายในกลุ่ม	197	47.79	.24		
	รวม	199	47.92			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	.66	1.92	.15
	ภายในกลุ่ม	197	67.75	.34		
	รวม	199	69.08			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.69	.35	1.88	.16
	ภายในกลุ่ม	197	36.54	.19		
	รวม	199	37.24			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันในรายคุ้ได้บ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคุ้ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 14 - 15

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นรายคุ้ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	$\bar{X}$	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000
		3.31	3.18	2.97
10,001 – 20,000	3.31	-	0.13	0.34*
20,001 – 30,000	3.18	-	-	0.21
30,001 – 40,000	2.97	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ระดับอื่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นรายคุ้ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามรายได้

รายได้ (บาท)	$\bar{X}$	10,001 – 20,000	20,001 – 30,000	30,001 – 40,000
		3.06	2.87	2.80
10,001 – 20,000	3.06	-	0.19*	0.26*
20,001 – 30,000	2.87	-	-	0.07
30,001 – 40,000	2.80	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 แสดงว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติ

การที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ในระดับอื่นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน ปราบกฏผลดังตาราง 16 - 19

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	ระยะเวลาในการทำงาน								
	ไม่เกิน 3 ปี			3 – 5 ปี			5 ปี ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ	$\bar{X}$	S. D.	ระดับ ความ พอใจ
1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.31	.55	ปานกลาง	3.17	.50	ปานกลาง	3.07	.53	ปานกลาง
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.06	.53	ปานกลาง	2.93	.51	ปานกลาง	2.77	.42	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.10	.63	ปานกลาง	3.01	.40	ปานกลาง	2.96	.60	ปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.48	.49	มาก	3.51	.38	มาก	3.37	.52	ปานกลาง
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.39	.62	ปานกลาง	3.54	.51	มาก	3.32	.57	ปานกลาง
รวม	3.27	.47	ปานกลาง	3.23	.33	ปานกลาง	3.10	.39	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน วิศวกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้น วิศวกรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้น วิศวกรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 – 5 ปี ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านนโยบายและการบริหาร งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.52	1.26	4.34*	.02
	ภายในกลุ่ม	197	57.24	.29		
	รวม	199	59.76			
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.51	1.76	7.23**	.00
	ภายในกลุ่ม	197	47.79	.24		
	รวม	199	51.31			
1. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.83	.41	1.16	.32
	ภายในกลุ่ม	197	70.30	.36		
	รวม	199	71.13			
4. ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.56	.28	1.16	.32
	ภายในกลุ่ม	197	47.37	.24		
	รวม	199	47.92			
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.85	.43	1.23	.30
	ภายในกลุ่ม	197	68.22	.35		
	รวม	199	69.08			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.22	.61	3.33*	.04
	ภายในกลุ่ม	197	36.02	.18		
	รวม	199	37.24			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 18 - 19

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	5 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 3 ปี	3.31	-	0.14	0.24*
3 – 5 ปี	3.17	-	-	0.10
5 ปีขึ้นไป	3.07	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานระดับอื่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 3 ปี	3 – 5 ปี	5 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 3 ปี	3.06	-	0.13	0.29**
3 – 5 ปี	2.93	-	-	0.16
5 ปีขึ้นไป	2.77	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 แสดงว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน

ทำงานระดับอื่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เป็นความถี่ ดังตาราง 20

ตาราง 20 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านนโยบายและการบริหารงาน		
1.	โครงสร้างขององค์การมีระดับชั้นมากเกินไป ควรลดลง	2
2.	มีลักษณะการทำงานที่ซ้ำซ้อน ควรตัดฝ่ายที่ไม่จำเป็นออก	4
3.	โครงสร้างขององค์การมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป	10
4.	การบริหารงานควรให้ความสนใจพนักงานมากขึ้น	1
5.	นโยบายไม่ควรเน้นไปที่ Profit Center มากเกินไป	2
6.	ควรสร้างความสามัคคีระหว่างผู้บังคับบัญชา และลูกน้องมากขึ้น	2
7.	สามารถถ่ายทอด Vision และ Mission สู่พนักงานได้เป็นอย่างดี	2
8.	ยังมีระบบการบริหารงานแบบราชการอยู่บ้าง ต้องลดระบบเส้นสายให้มีความเป็นกลางมากขึ้น	2
9.	ในบางนโยบายยังขาดความชัดเจน ควรมีการสื่อสารให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจตรงกัน	8
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ		
1.	ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้มากขึ้น	6
2.	ควรมีสวัสดิการทางด้านการส่งเสริมให้พนักงานออกกำลังกาย	2
3.	สวัสดิการรักษาพยาบาล ควรมีบัตร Blue Cross	2
4.	ควรมีสวัสดิการรถรับ – ส่ง พนักงาน	1
5.	ควรมีโรงอาหารภายในตัวอาคารของบริษัทฯ	1

ตาราง 20 (ต่อ)

ลำดับที่	ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน		
1.	มีโอกาสด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย และซ้ำ ควรให้โอกาสแก่พนักงานมากกว่านี้	15
2.	ความก้าวหน้าของพนักงานขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาในหลายระดับ ควรลดลง	1
3.	ยังขาดความชัดเจน ควรมีหลักการในการปรับหรือเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน	3
4.	ควรมีความเสมอภาคในการประเมินผลการทำงาน	2
5.	ควรมี Career Path ที่แน่นอน	3
6.	ควรให้โอกาสพนักงานในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ มากขึ้น	1
ด้านความมั่นคงในงาน		
1.	บริษัทมีความมั่นคงดีอยู่แล้ว ควรรักษาความมั่นคงนี้ไปนานๆ	31
2.	ควรมีการจัดการที่ดีอย่างต่อเนื่อง	1
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
1.	เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจในการทำงานดี	3
2.	สภาพอากาศภายในที่ทำงานค่อนข้างเย็น ควรลดอุณหภูมิลง	4
3.	ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์สำนักงานบางอย่าง	2
4.	ควรจัดหน่วยงานที่ทำงานคล้ายกัน และเกี่ยวข้องกันอยู่ใกล้ๆ กัน	3
5.	ห้องทำงานควรกว้างกว่าในปัจจุบัน และเป็นสัดส่วนมากขึ้น	9
6.	ควรสร้างวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานมากขึ้น อย่างเน้นแต่วัตถุ สิ่งของ	1
7.	อยากให้มีส่วนหย่อมในที่ทำงาน หรือใกล้ๆ ไว้พักผ่อน	1

จากตาราง 20 วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน โครงสร้างองค์การมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรมีการปรับฐานเงินเดือนให้มากขึ้น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีโอกาสด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อย และซ้ำ ควรให้โอกาสแก่พนักงานมากกว่านี้ ด้านความมั่นคงในงาน บริษัทมีความมั่นคงดีอยู่แล้ว ควรรักษาความมั่นคงนี้ไปนานๆ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ห้องทำงานควรกว้างกว่าในปัจจุบัน และเป็นสัดส่วนมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปใช้ประกอบการวางแผนนโยบาย และการดำเนินงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

- เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ในด้านนโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาทำงาน
- เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของวิศวกร ระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

- เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ใช้ประกอบการวางแผนนโยบายการดำเนินงานบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะสายงานวิศวกร
- เป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ได้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในระดับปฏิบัติการ
- เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางแก่ผู้ที่มีความสนใจศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสายงานวิศวกร

สมมติฐานในการวิจัย

1. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการค้นคว้าวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) จำนวน 250 คน (ข้อมูล ณ เมษายน 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยอีก 50 คนที่เหลือจะเป็นกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง (Try Out) เป็นวิศวกรระดับปฏิบัติการทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของวิศวกร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยดัดแปลงจากแนวคิดทฤษฎีของ Herzburg ซึ่งแบบวัดที่สร้างขึ้นนี้ครอบคลุมถึง 5 หัวข้อย่อยของความพึงพอใจในงานอันได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวม 40 ข้อ โดยใช้การวัดแบบ Rating Scale ค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .9450

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)
2. ติดต่อพนักงานธุรกิจการประจำฝ่ายวิศวกรต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือในการช่วยส่งแบบสอบถามให้พนักงาน
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนวิศวกรที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปดำเนินการแจกแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ทั้งหมด 200 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อยและดำเนินการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. ข้อมูลด้านสภาพภาพของผู้ตอบวิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย ตามลักษณะของตัวแปร
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)
4. สถิติการทดสอบค่าที (t - test) ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ F - test หรือ One-Way analysis of Variance สำหรับการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรอิสระด้านสภาพภาพ หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาแจกแจงความถี่

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิศวกรระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีสถานภาพโสด โดยมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทฯ ไม่เกิน 3 ปี

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำนวน 200 คน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า วิศวกรมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น เงินเดือนปัจจุบันที่ท่านได้รับจากบริษัทฯ พึงพอใจในระดับน้อย

2.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบ วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายข้อด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การเลื่อนตำแหน่ง หรือขึ้นเงินเดือนในกรณีพิเศษ ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน การให้ความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ และโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายชื่อด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และแสงสว่างในสถานที่ทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส

ผลการเปรียบเทียบด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามเพศ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามสถานภาพการสมรส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ระดับอื่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ในระดับอื่นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน พบว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการนโยบายและการบริหารงานมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานระดับอื่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการนโยบายและการบริหารงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการเงินเดือนและสวัสดิการมากกว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานระดับอื่น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการเงินเดือนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. วิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ซึ่งนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในด้านการนโยบายและการบริหารงานระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายข้อพบว่า วิศวกรมีความพึงพอใจในความสม่ำเสมอ และความต่อเนื่องในการพัฒนาพนักงานของบริษัทฯ เป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานบุคคลของกลุ่มบริษัทชินวัตรในข้อที่ 2 ที่มีอยู่ว่า ส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน โดยกำหนดทิศทางการพัฒนาพนักงานอย่างชัดเจน และดูแลให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาตามทิศทางการกล่าวอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถทำงานในหน้าที่ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในการรับผิดชอบงานที่สูงขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ความสามารถในการนำนโยบายของบริษัทฯ มาปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และความชัดเจนของแนวทางในการปฏิบัติงานและเป้าหมายหลักยังสอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บาร์นาร์ด (พวงทิพย์ นวลขาว ม.ป.ป. : 46 ; อ้างอิงจาก Barnard. 1968 : 142 – 149) ที่กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่ผู้บริหารหรือหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้อง

กับความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบได้ว่า บริษัทฯ สามารถนำนโยบายต่างๆ มาปฏิบัติได้อย่างเป็นระบบและชัดเจนนั่นเอง ส่วนความมีประสิทธิภาพของกฎระเบียบการทำงานของบริษัทฯ การสนับสนุนการเพิ่มคุณภาพในการทำงานของบริษัทฯ นโยบายและการบริหารงานภายในบริษัทฯ ที่อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของท่าน ความเสมอภาคของนโยบายและการบริหารงานของบริษัทฯ และการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สำคัญที่บริษัทเล็งเห็นถึงความจำเป็น และความสำคัญ จึงได้มีการทบทวน และพยายามที่จะปรับเปลี่ยนนโยบายและการบริหารให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

1.2 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ วิศวกรระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในด้านเงินเดือนและสวัสดิการระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายชื่อพบว่า ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการจากบริษัทฯ จะได้รับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก แสดงว่าวิศวกรในระดับปฏิบัติงานได้รับสวัสดิการจากบริษัทฯ เท่าเทียมกัน และอยู่ในระดับที่น่าพอใจ จากทฤษฎีความเสมอภาค หรือ Equity of Social Theory (สุภาพ ดอกกุหลาบ. 2539 : 43 – 44 ; อ้างอิงจาก Adams. 1963) เสนอว่า ตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานอย่างจริงจังและพึงพอใจในงานของตนหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับจากผลตอบแทนจากการทำงาน ส่วนการช่วยเหลืองานฉะพินกิจศพบิดา - มารดา ของพนักงาน การให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลของบริษัทฯ การให้ข้อมูลการสนับสนุนเรื่องกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทฯ และสวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ที่ท่านได้รับ สิ่งเหล่านี้ยังเป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของ กิลเมอร์ (Gilmer. 1967 : 380 – 384) ที่ว่า สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย สำหรับความเหมาะสมของปริมาณงานกับเงินเดือนที่ท่านได้รับ วิศวกรมีความพึงพอใจเป็นอันดับรองลงมา แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง บ่งบอกได้ว่า อัตราส่วนระหว่างปริมาณงานกับเงินเดือนที่ได้รับยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ทางด้านผลตอบแทนและสวัสดิการของท่าน เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่สามารถย้ายไปได้ ส่วนมากจะมีความเห็นว่า ผลตอบแทนและสวัสดิการของบริษัทยังอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนในปัจจุบันที่เขาได้รับจากบริษัทฯ อยู่ในระดับที่น้อย เพราะเมื่อเทียบกับบริษัทในธุรกิจเดียวกันแล้วทางบริษัทยังมีความฐานของเงินเดือนต่ำกว่า

1.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในด้านความก้าวหน้าในการทำงานระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายชื่อพบว่า โอกาสที่วิศวกรของบริษัทจะได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้มีอยู่มาก เพราะเป็นบริษัทที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาก็ยังมีความพึงพอใจสำคัญที่รองลงมา ซึ่งฟิลล์แมน และอาร์โนล (จินดาร์ตน์ รักษ์มณี. 2537 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. n.d.) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน มีการกำกับดูแล (Supervision) เกี่ยวข้องกับรูปแบบของการบังคับบัญชา ความเป็นผู้นำที่เห็นอกเห็นใจ หรือทำหน้าที่สนับสนุนและให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา

จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ส่วนการเรียนรู้งานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ โอกาสในการใช้ความรู้ความสามารถของตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ โอกาสที่ได้รับในการทำงาน ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น และโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานที่สูงขึ้นเมื่อท่านสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น มีความพึงพอใจที่ลดหลั่นกันลงมา แต่ยังคงอยู่ในอัตราที่ปานกลางอยู่เพราะบริษัทเป็นองค์กรที่ให้โอกาสพนักงานในการใช้ความรู้ ความสามารถ อีกทั้งบริษัทฯ ยังเป็นบริษัทฯ ที่มีวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา จึงเป็นโอกาสที่พนักงานจะสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างไม่หยุดยั้ง ดังคำกล่าวของ ฟิลด์แมน และอาร์โนล (จินดาร์ตน์ รักษมณี. 2537 : 15 – 16 ; อ้างอิงจาก Feldman and Arnold. n.d.) ที่ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในการทำงานทางด้านลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง โอกาสที่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เอง สำหรับโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด เหตุเพราะกลุ่มประชากรเป็นวิศวกรในระดับปฏิบัติการที่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานยังน้อยอยู่ จึงมีโอกาสนในการเลื่อนตำแหน่งในอัตราที่น้อย

1.4 ด้านความมั่นคงในงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ในโดยรวมด้านความมั่นคงในงานระดับมาก จากการวิเคราะห์รายข้อพบว่า ความมั่นคงของบริษัทฯ นั้นจะมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก ซึ่งจากงานวิจัยของ เรทเมโยย (กิตติ จอมแบ่ง. 2528 : 23 ; อ้างอิงจาก Rethmeyoy. 1976) กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน การที่สถาบันได้ขยายงานกว้างขวางออกไป ทำให้อาจารย์มีความพอใจในการทำงานสูง รองลงมาคือ ความยั่งยืนของการจ้างงานของบริษัท ระยะเวลาของการจ้างงานของบริษัท มีความพึงพอใจในระดับมากที่รองลงมา บริษัทฯ มีความยั่งยืนในการจ้างงานเพราะมีสถานะเป็นบริษัทมหาชน และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ มีความมั่นคงและแข็งแกร่งในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี ด้านการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชามีอยู่ตลอดเวลา ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง เพราะบางครั้งโครงสร้างองค์การมีการเปลี่ยนแปลงไปแต่สำหรับการให้ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบอยู่นั้นทางบริษัทให้ความสำคัญอยู่เสมอเพราะทุกเนื้องานล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อระบบเครือข่ายโดยรวมทั้งสิ้น ส่วนโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และการปฏิบัติหน้าที่ใหม่ๆ นั้น วิศวกรก็มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบริษัทมีหลักสูตรในการอบรม และมีวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา วิศวกรทุกคนมีโอกาสนที่จะได้เข้ารับการอบรมในเรื่องที่จำเป็นสำหรับงานของแต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน สำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนในกรณีพิเศษนั้น อยู่ในระดับปานกลางด้วยค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุด เหตุเพราะการที่จะเกิดกรณีพิเศษเช่นนี้นั้นเป็นกรณีที่สามารถเกิดได้น้อยมาก เพราะต้องเป็นวิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างมาก จึงจะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นกรณีพิเศษ

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิศวกรระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์รายชื่อพบว่า แสงสว่างในที่ทำงานนั้น วิศวกรมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ความสะอาดของที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัท ทั้งนี้เพราะบริษัท มีนโยบายที่จะทำสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ รวมไปถึงความปลอดภัยของพนักงานทุกคนอีกด้วย ด้วยเหตุนี้วิศวกรจึงมีความพึงพอใจในระดับมากสำหรับสภาพแวดล้อมของเสียงในการทำงานนั้น ในบางหน่วยงานอาจมีเสียงรบกวนกันระหว่าง Partition ได้ จึงมีความพึงพอใจรองลงมา ส่วนความมีประสิทธิภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการทำงานของ บริษัท ปริมาณของอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของการทำงานของวิศวกรได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ อรุณ รักธรรม (2522 : 206) ที่เสนอแนะวิธีการสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงานทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า ควรสร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสมแก่คนงาน อาทิ โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง การถ่ายเทของอากาศ และสวัสดิการ ฯลฯ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าคนทำงานในสถานที่การทำงานดี จะทำให้คนงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทางด้านพื้นที่สำนักงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับการจัดสรรอย่างเป็นสัดส่วนและมีระเบียบเรียบร้อย วิศวกรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบางหน่วยงานยังมีปัญหาเรื่องพื้นที่สำนักงานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และวิศวกรมีความพึงพอใจต่ออุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศภายในที่ทำงานในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เพราะอุณหภูมิในที่ทำงานบางครั้งมีความเย็นมากเกินไป และยากที่จะควบคุมมันได้เพราะเป็นแอร์ระบบส่วนกลาง จึงควรปรับอุณหภูมิให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าในสภาวะธุรกิจในปัจจุบัน เพศหญิงและเพศชาย มีสิทธิเท่าเทียมกัน มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เหมือนกัน รวมไปถึงการออกสำรวจนอกพื้นที่เพศหญิงก็สามารถที่จะปฏิบัติงานได้ดีเทียบเท่ากับเพศชาย มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮาร์เวลล์ ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นเครื่องมือบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทางด้านบุคคล ซึ่งกล่าวว่า เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วย ควรเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย แต่ไม่สอดคล้องกับงาน

วิจัยของอัศวิน จักขุสุวรรณ ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เอเซียซูพรีมมาร์เก็ตติ้ง จำกัด พบว่า พนักงานหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามอายุที่แตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อาจเป็นเพราะเพิ่งจบการศึกษามาใหม่ๆ เพิ่งทำงานที่นี้เป็นแห่งแรก ไม่มีการเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแสน จิรพัฒนานนท์ และคณะ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ ศรีเปารยะ เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีการทำงาน และตำแหน่งระดับชั้นของพนักงาน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าวิศวกรจะมีสถานภาพโสดหรือสมรสแล้วต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่ใกล้เคียงกัน เพราะต่างก็มีภาระที่จะต้องดูแลรับผิดชอบครอบครัวเหมือนกัน ไม่ว่าจะโสดหรือสมรสแล้วก็ตาม โดยที่กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีหน้าที่ต้องดูแลพ่อแม่ สร้างครอบครัว ส่วนกลุ่มที่สมรสแล้วก็ต้องดูแลภรรยา และบุตร ดังนั้น สถานภาพจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 พบว่า สถานภาพการสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วก็มีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่ยังโสดอยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระดับการศึกษาที่แตกต่างกันโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า วิศวกรส่วนน้อยที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และเพิ่งมาทำงานกับบริษัทฯ ได้ไม่นาน ดังนั้น ประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรยังน้อยอยู่ ทำให้ระดับการศึกษาไม่มีความสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวิน จักขุสุวรรณ (2540) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เอเซียซูพรีมมาร์เก็ตติ้ง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาคือ ประถมศึกษา มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูง คือ มัธยมศึกษา

2.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามรายได้ที่แตกต่างกันโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ อาจเป็นเพราะรายได้ที่วิศวกรระดับปฏิบัติการได้ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะส่วนมากเป็นวิศวกรที่เพิ่งจบการศึกษามาใหม่ๆ เริ่มต้นด้วยฐานเงินเดือนฐานเดียวกัน อัตราการปรับเงินเดือนอัตราเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์ ชูเมือง (2534) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงบประมาณ พบว่า เงินเดือนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวิน จักขุสุวรรณ (2540) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท เอเซียมาร์เก็ตติ้ง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้จากการทำงานมาก (5,000 – 6,000 บาท) (6,000 – 8,000 บาท) และ (8,000 บาทขึ้นไป) มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้จากการทำงานน้อย (ไม่เกิน 5,000 บาท)

2.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานมากกว่า วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทางด้านเงินเดือนและสวัสดิการ วิศวกรระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าวิศวกรที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทั้งนี้ จะสามารถสรุปได้ว่า ยิ่งวิศวกรที่มีระยะเวลาในการทำงานนานเท่าไร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งทางด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการยิ่งลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวิน จักขุสุวรรณ (2540) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เอเซียซูพรีมมาร์เก็ตติ้ง

จำกัด พบว่า ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ จำนวนปีที่ทำงานกับบริษัทฯ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โดยต้า ลีสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้แก่ จำนวนปีการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติงาน บมจ. แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรจะมีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะมีการจัดกิจกรรมร่วมกันมากยิ่งขึ้น เช่น กีฬาสี เดิมบริษัทมีนโยบายจัดกีฬาสี แต่ได้มีการงดไปหลายปีแล้ว โดยอาจจะจัดกันภายในบริษัท หรือภายในกลุ่มบริษัทก็ได้ เพื่อเพิ่มความเป็นหนึ่งเดียวกัน เพิ่มความสามัคคี และความปรองดองในหมู่พนักงานมากยิ่งขึ้น ควรที่จะเพิ่มสื่อให้พนักงานได้ทราบ และมีความเข้าใจตรงกันถึงแนวนโยบายและการบริหารงานต่างๆ ของบริษัท นอกจากนี้ ไม่ควรเปลี่ยนโครงสร้างองค์การบ่อยเกินไป เพราะอาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในการปรับตัว และเรียนรู้งานใหม่ๆ บ่อยๆ ทั้งนี้ นโยบายและการบริหารงานของบริษัทควรจะมี ความทันสมัย และสามารถนำมาปฏิบัติจริงได้ มีประโยชน์ต่อการทำงาน

2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นที่ทราบกันดีอยู่ว่าปัญหาของบริษัทด้านเงินเดือนและสวัสดิการ นั้น คือ อัตราเงินเดือนที่วิศวกรได้รับอยู่ในปัจจุบันเมื่อเทียบกับบริษัทในวงธุรกิจเดียวกันแล้วยังค่อนข้างต่ำ เนื่องจากฐานเงินเดือนของบริษัท อยู่ในอัตราที่ต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ ถึงแม้ว่าเงินโบนัสประจำปีของบริษัทจะมากกว่าที่อื่นก็ตาม วิศวกรส่วนใหญ่จะเล็งเห็นความสำคัญของเงินเดือนที่เค้าจะได้รับทุกๆ เดือนมากกว่าโบนัสซึ่งออกมาปีละครั้งเดียวเท่านั้น บริษัทจึงควรปรับฐานเงินเดือน และอัตราการปรับเงินเดือนของแต่ละปีให้มากกว่าเดิม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหามองโหลที่กำลังเกิดขึ้นกับบริษัทในขณะนี้ ส่วนทางด้านสวัสดิการควรจะมีการเพิ่มสวัสดิการในส่วนที่สนับสนุนให้พนักงานออกกำลังกายมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ของคนในเมือง ประสบแต่ความเครียดอยู่ตลอดเวลา ทั้งสภาพการจราจรที่คับคั่ง ความเครียดจากการทำงาน ฯลฯ ทำให้พนักงานเกิดความเครียดมากขึ้น สุขภาพก็เสื่อมโทรมลง การออกกำลังกายจะช่วยให้ผ่อนคลายลง สุขภาพกายดี สุขภาพใจก็ดีไปด้วย ส่งผลดีต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั่นเอง

3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ควรจะเปิดโอกาสให้วิศวกรระดับปฏิบัติการได้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และความสามารถมากขึ้น เป็นการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้เป็นไปอย่างเหมาะสมตามความรู้ และความสามารถ มีหลักการและความชัดเจนของการปรับหรือเลื่อนตำแหน่ง มีความเสมอภาคและยุติธรรมในการประเมินผลการทำงาน และการเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มหลักสูตรการอบรมต่างๆ ทั้งทางด้านเทคโนโลยี และทางด้านการบริหารอื่นๆ ที่มีประโยชน์ต่อพนักงาน และบริษัท เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ ให้กับตัวเองอยู่เสมอ

4. ด้านความมั่นคงในงาน เมื่อพูดถึงความพึงพอใจของวิศวกรทางด้านความมั่นคงในงานแล้วนั้น ระดับความพึงพอใจในจะอยู่ในระดับที่พอใจมากกว่าแล้ว เนื่องจากบริษัท เป็นบริษัทที่เป็นผู้นำในตลาดโทรศัพท์ไร้สาย ที่มีความมั่นคงสูงทั้งทางด้านความมีประสิทธิภาพทางการบริหารงานโดยมีผู้บริหารที่มีความสามารถ และความมั่นคงทางการเงิน โดยมีผู้ร่วมลงทุนจากประเทศสิงคโปร์ ทั้งนี้ อัตราความเจริญเติบโตทางตลาดโทรศัพท์ไร้สายยังมีอยู่มาก ดังนั้น ทางบริษัทจะยังสามารถเดินไปข้างหน้าอีกได้ไกล บ่งบอกถึงความแข็งแกร่ง และความมั่นคงในงานที่วิศวกรจะสามารถอุ่นใจได้ ข้อเสนอแนะจึงมีเพียงบริษัทควรจรรักษา และดำรงความมั่นคงนี้ไว้ โดยยืนอยู่บนความไม่ประมาทนั่นเอง

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พื้นที่สำนักงานของแต่ละฝ่าย และสำหรับวิศวกรแต่ละคนควรมีพื้นที่ที่กว้างกว่าเดิม เหตุเพราะบางหน่วยงานมีจำนวนอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ อยู่มาก ควรมีสถานที่สำหรับการจัดเก็บให้เป็นระเบียบเรียบร้อย อีกทั้งบางหน่วยงานก็มีเอกสารทางด้านเทคนิคที่สำคัญๆ และมีราคาแพงอยู่มาก จึงควรมีระบบการจัดเก็บ และมีสถานที่ในการจัดเก็บที่ดี พื้นที่จึงมีความสำคัญ นอกจากนี้ควรมีการจัดแบ่งห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น ส่วนอีกเรื่องหนึ่งคือ อุณหภูมิภายในที่ทำงานไม่ควรหนาวจนเกินไป ควรปรับอุณหภูมิให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรตามอื่นๆ ที่น่าสนใจในการวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น

- 1.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.2 ด้านสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 1.3 ด้านสถานะของอาชีพ

2. ควรมีการศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการของบริษัทฯ กับบริษัทอื่นที่อยู่ในสายธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบการบริหารงานของบริษัทฯ ต่อไป

3. ควรครอบคลุมกลุ่มประชากรจากที่เฉพาะเจาะจงไปเฉพาะวิศวกรระดับปฏิบัติการ เป็นวิศวกรทุกระดับชั้นของบริษัทฯ เพื่อทำการศึกษาถึงความพึงพอใจโดยรวมของวิศวกรทั้งบริษัทฯ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกศินี หงส์นันท์. (2518). *การบริหารบุคคลในราชการไทย*. เอกสารการศึกษาศาสารัฐศาสตร์ เลขที่ 20
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2542). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2544). *ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์การยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ด้านสู่ทอการพิมพ์.
- ดิลก มุลวงษ์. (2536). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. ภาคนิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- เด่นพงศ์ ผลละคร. (2509). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สุจินการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2519). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตติ ดันเจริญ. (2538). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท พีเออี (ประเทศไทย) จำกัด
(มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (2543). *รายงานประจำปี 2543*. หน้า 1 – 27.
- ประสิทธิ์ ชูเมือง. (2534). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงาน
งบประมาณ*. วิทยานิพนธ์ กษ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). *ความพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์
ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2523). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะและบุคลากรจากระดับอนุบาลถึงปริญญาเอก*.
กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พรพรรณ พันธุ์ไมพาก. (2537). *ความพึงพอใจในงานของข้าราชการ ศึกษากรณีกรมการค้าต่างประเทศ*.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พวงทิพย์ นวลขาว. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มนูญ วงศ์นารี. (2524). "เราจะจูงใจให้คนทำงานอย่างไรจึงจะได้ผลงานและน้ำใจไปพร้อมกัน,"
วารสารราชการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N.การพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สรชัย พิลารบุตร. (2542). *สถิติธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิการ. (2522). *องค์การ ทฤษฎีและพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล.
- สมพงษ์ เกษมสน. (2529). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2536). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ :

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

อริปไตย ไกรราช. (2539). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานตรวจแรงงานกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Harrell, Thomas Willard. (1972). *Industrial Psychology*. New York : Holt Rinehart and Winston.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ
บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการของ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส” (สำนักงานใหญ่) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการจัดการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังและข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี

() 2. 25 – 34 ปี

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา

() 1.ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 2. ปริญญาโท หรือสูงกว่า

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. 10,001 – 20,000 บาท

() 2. 20,001 – 30,000 บาท

() 3. 30,001 – 40,000 บาท

6. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทฯ

() 1. ไม่เกิน 3 ปี

() 2. 3 - 5 ปี

() 3. 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านในการปฏิบัติงาน แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบ 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ประเด็นพิจารณา	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
1.	นโยบายและการบริหารงาน ความมีประสิทธิภาพของกฎระเบียบการ ทำงานของบริษัทฯ					
2.	ความสามารถในการนำนโยบายของบริษัทฯ มาปฏิบัติอย่างเป็นระบบ					
3.	นโยบายและการบริหารงานภายในบริษัทฯ ที่ อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของ ท่าน					
4.	ความชัดเจนของแนวทางในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายหลักของบริษัทฯ					
5.	ความเสมอภาคของนโยบายและการบริหาร งานของบริษัทฯ					
6.	การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ งานของพนักงานของบริษัทฯ					
7.	การสนับสนุนการเพิ่มคุณภาพในการทำงาน ของบริษัทฯ					
8.	ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องในการ พัฒนาพนักงานของบริษัทฯ					

ลำดับ ที่	ประเด็นพิจารณา	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
9.	เงินเดือนและสวัสดิการ เงินเดือนปัจจุบันที่ท่านได้รับจากบริษัทฯ					
10.	สวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ที่ท่านได้รับ					
11.	ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเงินเดือนที่ ท่านได้รับ					
12.	การให้ความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาล ของบริษัทฯ					
13.	ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการจาก บริษัทฯ					
14.	ผลตอบแทน และสวัสดิการของท่าน เมื่อ เทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่ท่านสามารถย้าย ไปได้					
15.	การให้ข้อมูลและการสนับสนุนเรื่องกองทุน สำรองเลี้ยงชีพของบริษัทฯ					
16.	การช่วยเหลืองานฌาปนกิจศพ บิดา-มารดา ของพนักงาน					
17.	ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสที่ท่านจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ในงานที่ปฏิบัติอยู่ -					
18.	โอกาสที่ท่านได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูน ความรู้					
19.	โอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงานที่สูงขึ้นเมื่อ ท่านสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น					
20.	ปริมาณงานในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นของ ท่าน					
21.	การได้เรียนรู้งานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ					
22.	โอกาสที่ท่านจะได้รับในการทำงาน					
23.	การได้รับการสนับสนุนเป็นจากผู้บังคับบัญชา					
24.	โอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถของ ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					

ลำดับ ที่	ประเด็นพิจารณา	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ ปานกลาง	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด
25.	ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงของบริษัทฯ ที่ท่านทำอยู่					
26.	ความยั่งยืนของการจ้างงานขององค์กร					
27.	การเลื่อนตำแหน่งหรือขึ้นเงินเดือนในกรณี พิเศษ					
28.	ระยะเวลาการจ้างงานของบริษัทฯ					
29.	ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การทำงาน					
30.	การรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บังคับ บัญชา					
31.	การให้ความสำคัญของงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่					
32.	โอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ และการ ปฏิบัติหน้าที่ใหม่ๆ					
33.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทฯ					
34.	พื้นที่สำนักงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ได้รับ การจัดสรรอย่างเป็นสัดส่วนและมี ระเบียบเรียบร้อย					
35.	ความสะอาดของสถานที่ทำงาน					
36.	แสงสว่างในสถานที่ทำงาน					
37.	อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในที่ ทำงาน					
38.	สภาพแวดล้อมของเสียงในการทำงาน					
39.	ความมีประสิทธิภาพ และความทันสมัยของ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการ ทำงานของบริษัทฯ					
40.	ปริมาณของอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนออื่นในด้านต่างๆ

1. นโยบาย และการบริหารงาน

2. เงินเดือน และสวัสดิการ

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน

4. ความมั่นคงในงาน

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตมหาวิทยาลัย

ที่ ทบ 1012/6384



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

14 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายระบบสารสนเทศ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวคันติมา รัตนลาโก นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)” โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้วิศวกรระดับปฏิบัติการ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ในระหว่างเดือนกันยายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวคันติมา รัตนลาโก ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อานันท์ ปะชานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/6383



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

26 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้อำนวยการสายงานวิศวกรรม บมจ. แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวคันติมา รัตนลาโภ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)” โดยมี อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้วิศวกรระดับปฏิบัติการ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่) ในระหว่างเดือนกันยายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวคันติมา รัตนลาโภ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มสว โทร. 5726, 5644

ที่ ทบ.บป. ๒๐๖๖

วันที่ ๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นวิทยากร

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวคันติมา รัตนลาโก นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนกุหลาบวิทยาลัย ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)" โดยมี อาจารย์กัญญา ประคันทะสุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทยพิสุทธิ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย เป็นผู้เชิญชวนตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (สำนักงานใหญ่)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชิญชวนให้ นางสาวคันติมา รัตนลาโก ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทยพิสุทธิ)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทบ 1012/ 6755

วันที่ 13 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวต้นติมา รัตนลาโก นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ” โดยมี อาจารย์ณัฐชา ประดิษฐ์สุวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ผดุงศักดิ์ หมวกสง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวต้นติมา รัตนลาโก ซึ่งจะเข้าเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ณงศ์ศักดิ์ หมวดสง	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวตันติมา รัตนลาโภ
วันเดือนปีเกิด	8 พฤศจิกายน 2515
สถานที่เกิด	ชุมพร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	13/28 หมู่ 8 แขวงบางแกว เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
ตำแหน่งหน้าที่การทำงานในปัจจุบัน	เลขานุการ ฝ่ายระบบสื่อสารสัญญาณ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดประดู่ในทรงธรรม
พ.ศ. 2537	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเลขานุการ) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ