

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G :
กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

**FACTORS RELATING WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES
IN 3G MOBILE PHONE TECHNOLOGY DIVISION
TOT PUBLIC COMPANY LIMITED, HEADQUARTERS**

สกุลรัตน์ ไพบูลย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G :
กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สฤรต์น์ ไพบุลย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่

Factors Relating Work Behavior of Employees in 3G Mobile Phone
Technology Division TOT Public Company Limited, Headquarters

ชื่อ – นามสกุล

นางสาวสกุลรัตน์ ไพบูลย์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป


อาจารย์ที่ปรึกษา

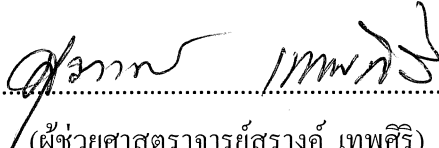
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น

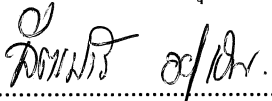
ปีการศึกษา

2554


คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางค์ เทพศิริ)

.....  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....  คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุลกุลบุตร)

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวศกุนรัตน์ ไพบูลย์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปรี อยู่นุ่น
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ระบบ 3G และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-Way ANOVA (F-test), Least Significant Difference (LSD) และ Pearson Correlation Coefficient

จากการศึกษาพบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 29 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอัตราเงินเดือน 20,000 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่ที่ระยะเวลาปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มาเป็นระยะเวลา 1 ปี - 5 ปี และเป็นพนักงานประจำสำนักงาน โดยพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม อยู่ในระดับมาก และพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอัตราเงินเดือน ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ด้านตำแหน่งงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม กับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับสูง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

Independent Study Title	Factors Relating Work Behavior of Employees in 3G Mobile Phone Technology Division TOT Public Company Limited, Headquarters
Name-Surname	Miss Sakulrut Paiboon
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Chatparee Yooyen
Academic Year	2011

ABSTRACT

The independent study was carried out to examine the awareness of 3G system and work behavior of the employees in 3G Mobile Phone Technology Division. The data were collected from 200 employees in 3G Mobile Phone Technology Division, and analyzed using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-Way ANOVA (F-test), Least Significant Difference (LSD), and Pearson Correlation Coefficient.

The results of this study found that the majority of the employees in 3G Mobile Phone Technology Division were female between 20-29 years old, married, graduated with Bachelor's degree, earned a salary of 20,000-30,000 Baht, had 1-5 years of work experience in 3G Mobile Phone Technology Division, and worked in the offices. The opinion concerning the overall awareness of 3G system of the employees in 3G Mobile Phone Technology Division was at a high level, and the opinion toward the work behavior was also at a high level. It was found that the employees' individual factor on marital status made no differences in the work behavior, however the individual factors on gender, age, level of education, salary rate, work experience, and job position caused differences in the work behavior.

The result of hypothesis testing revealed that the awareness of 3G system of the employees in 3G Mobile Phone Technology Division had a positive relationship with the overall work behavior, and this was shown at a high level.

Key Words: Work Behavior of Employees in 3G Mobile Phone Technology Division

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรางค์ เทพศิริ กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปารี อยู่เย็น อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สละเวลาอันมีค่าในการ ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ซึ่งผู้ทำการค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณามอบวิชาความรู้อันมีค่าให้แก่ผู้ ทำการค้นคว้าอิสระ ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ทุกท่านที่สละ เวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา และ ขอบคุณเพื่อน ๆ และพี่ ๆ ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันมาโดยตลอด

ผู้ทำการค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณ และมอบความดีที่มีทั้งหมดให้กับบิดา - มารดา ที่ส่งเสริมและให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ผู้ทำการค้นคว้าอิสระหวังว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและ เสริมสร้างการรับรู้ระบบ 3G ในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานในฝ่ายเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G หากการศึกษาครั้งนี้มีบทความหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ ผู้ทำการค้นคว้าอิสระขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สฤรรัตน์ ไพบุลย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ 3G.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน.....	12
2.4 ประวัติบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน).....	26
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.2 ผลการวิเคราะห์.....	41
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	79
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	87
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	92
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	92
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	101



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	41
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	41
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	42
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	42
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	43
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	44
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	44
4.8 แสดงจำนวน ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G.....	45
4.9 แสดงจำนวน ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต.....	47
4.10 แสดงจำนวน ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน.....	49
4.11 แสดงจำนวน ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.12	แสดงจำนวน ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	51
4.13	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้านของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	51
4.14	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ.....	52
4.15	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ.....	54
4.16	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่วงอายุ เป็นรายคู่.....	55
4.17	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่วงอายุ เป็นรายคู่.....	56
4.18	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านช่วงอายุเป็นรายคู่.....	57
4.19	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ.....	58
4.20	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา.....	59
4.21	แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	61
4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน	62
4.24 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่.....	63
4.25 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่.....	64
4.26 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือนเป็นรายคู่.....	66
4.27 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	67
4.28 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	68
4.29 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	69
4.30 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.31	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน.....	72
4.32	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	74
4.33	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ3Gกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม.....	75



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1	ภาพพฤติกรรมองค์การชั้นหนึ่ง.....	23
2.2	ภาพตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	23
2.3	แผนภูมิโครงสร้างองค์การของฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในชีวิตประจำวัน ทำให้ในปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจนของด้านเทคโนโลยี 3G ต่อการใช้งานของผู้บริโภค ผู้บริหารในองค์กรต่าง ๆ จะต้องมีการพัฒนา และ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับความชัดเจน และปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน โดยมีหลายปัจจัยในการทำงานเข้ามาเกี่ยวข้อง นั้น จนเป็นเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานอย่างเห็นได้ชัด ทั้งปัจจัยบุคคลิกภาพ และการรับรู้บรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตามปัจจุบันบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีต้นทุน(คลื่นความถี่) ที่มีศักยภาพสูง แต่ผู้บริหารกับขาดการให้ความสำคัญกับต้นทุน ที่บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอยู่ จึงทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ขาดโอกาสในการช่วงชิงการเป็นเจ้าตลาดในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ซึ่งจะทำได้เปรียบกว่าผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G รายอื่น จึงทำให้มีการเล็งเห็นถึงศักยภาพในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อจะทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นเจ้าตลาดในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

ส่วนปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่น่าจะทำให้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน คือ การรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน โดยมีการกล่าวกันอยู่เสมอว่าถ้าสภาพการทำงานในสถานที่ทำงานไม่ดี มีผลทำให้พนักงานเบื่อหน่ายไม่ยอมทำงาน ไม่สนุก ทุกคนมาทำงานเหมือนเครื่องจักรไร้ซึ่งชีวิตจิตใจ ความผูกพันในงานไม่มี เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรจะบ่งชี้ถึงความรู้สึก ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์กร (Mullins, 2002) รวมทั้งยังแสดงถึงสถานการณ์ปัจจุบันที่มีอยู่ภายในองค์กร และเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มการทำงานพนักงาน การปฏิบัติงาน และการจัดการภายในองค์กร ซึ่งล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน (Moorhead and Griffin, 2001) ดังนั้น บรรยากาศองค์กรจึง

เป็นภาพสะท้อนขององค์การ โดยบรรยากาศองค์การที่ดีและเหมาะสมจะส่งเสริมการทำงานของพนักงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การโดยรวม เพราะเป็นส่วนงานที่ต้องเสริมสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดีให้แก่พนักงาน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ในการพัฒนาหรือคัดเลือกพนักงานขององค์การรวมทั้งยังเป็นข้อมูลให้แก่ฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G เพื่อใช้ในการปรับปรุงและเสริมสร้างการรับรู้บรรยากาศองค์การให้เหมาะสมยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดี มีคุณภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ระบบ 3G ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
2. การรับรู้ระบบ 3G ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ ได้ดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากประชากร โดยการสุ่มตัวอย่าง จากประชากรทั้งหมด 373 คน (ข้อมูล ณ สายงานธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2555) ดังนั้นขนาดของกลุ่มพนักงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในการสุ่มตัวอย่าง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูล

ในการเก็บตัวอย่าง 200 ชุด เริ่มระหว่างวันที่ 1 - 19 มีนาคม พ.ศ. 2555

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาของการทำการวิจัยในครั้งนี้

ระยะเวลาของการทำวิจัย คือ ระหว่างเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และ ตำแหน่งงาน

1.2 การรับรู้ระบบ 3G

- 1) การรับ-ส่ง อพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่
- 2) การใช้บริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์
- 3) การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านระบบ3G
- 4) การถ่ายข้อมูลแบบไร้สาย
- 5) การให้บริการวิดีโอคอล
- 6) การให้บริการโมบายทีวี
- 7) การให้บริการหลังการขาย

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ พฤติกรรมการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1) การเพิ่มผลผลิต
- 2) ความสม่ำเสมอในการทำงาน
- 3) แนวโน้มการทำงานต่อไป
- 4) ความพึงพอใจในการทำงาน

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้คำจำกัดความของตัวแปรดังนี
องค์กร หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และ ตำแหน่งงาน

1. เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศหญิงหรือเพศชาย
 2. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีของการทำงานที่ตอบแบบสอบถามโดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์
 3. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1. โสด 2. สมรส
 4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. ปริญญาตรี
 3. สูงกว่าปริญญาตรี
 5. อัตราเงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนต่อเดือน
 6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มทำงานในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม
 7. ตำแหน่งงาน หมายถึง พนักงานอัตราจ้างและพนักงานประจำสำนักงาน
- การรับรู้ระบบ 3G** หมายถึง การมีช่องสัญญาณความถี่ และ ความจุในการรับส่งข้อมูลมากกว่า ทำให้ประสิทธิภาพในการรับส่งข้อมูลแอฟพลิเคชัน รวมทั้งบริการระบบเสียงดีขึ้น พร้อมทั้ง

สามารถใช้ บริการมัลติมีเดียได้เต็มที่ และ สมบูรณ์แบบขึ้น เช่น บริการส่งแฟกซ์ โทรศัพท์ ต่างประเทศ รับ-ส่งข้อความที่มีขนาดใหญ่ ประชุมทางไกลผ่านหน้าจออุปกรณ์สื่อสาร ดาว์นโหลด เพลง ชมภาพยนตร์แบบสั้น ๆ

1. ระบบ 3G หมายถึง เทคโนโลยีและบริการในยุคที่ 3 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีและบริการเสริมใหม่ ๆ ที่เพิ่มขึ้นในยุคที่ 3 ที่เปลี่ยนจากการใช้งานทางเสียงเป็นการใช้งานทางข้อมูล ซึ่งจะนำเสนอเป็นรูปแบบของมัลติมีเดียที่แสดงทั้งภาพ และเสียง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะการใช้งาน คุณสมบัติ และประโยชน์

2. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลหรือตีความต่อสิ่งเร้าข่าวสารที่ผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้งหลาย ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย เข้าไปยังสมองในรูปของไฟฟ้าและเคมี สมองจึงเป็นคลังเก็บข้อมูลมหาศาลที่จะตีความสิ่งเร้าหรือข่าวสารนั้น โดยอาศัยการเทียบเคียงกับข้อมูลที่เคยสะสมไว้ก่อน

3. การรับ-ส่ง อพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ หมายถึง การที่สามารถรับส่งข้อมูลในความเร็วสูง ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้ อย่างรวดเร็ว และมีรูปแบบใหม่ ๆ มากขึ้น

4. การใช้บริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หมายถึง วิดีโอมีลักษณะการส่งสัญญาณภาพเคลื่อนไหวพร้อมเสียง สัญญาณภาพที่ส่งมีลักษณะเป็นเฟรม (หนึ่งเฟรมเท่ากับหนึ่งภาพ) ในวินาทีหนึ่งต้องทำให้ได้ มากกว่า 17 เฟรม จึงจะเห็นเป็นภาพต่อเนื่อง

5. การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G หมายถึง hi-speed Mobile Internet หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำหรับอุปกรณ์พกพาไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก หรือโทรศัพท์มือถือ ที่มีความเร็วมากกว่าระบบ 2G

6. การถ่ายข้อมูลแบบไร้สาย หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ เสียงหรือวีดิทัศน์ระหว่างอุปกรณ์สื่อสาร โดยผ่านทางสื่อกลางในการสื่อสารซึ่งอาจเป็นสื่อกลางประเภทที่มีสายหรือไร้สายก็ได้ และมีกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่แน่นอนในการควบคุมการสื่อสาร

7. การให้บริการวิดีโอคอล หมายถึง การบริการที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างน้อย 2 คนขึ้นไปโดยใช้ทั้งสัญญาณเสียงและสัญญาณภาพเคลื่อนไหวในเวลาเดียวกัน

8. การให้บริการโมบายทีวี หมายถึง การรับชมโทรทัศน์ช่องฟรีทีวีโดยผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทันที โดยที่เครื่องโทรศัพท์จะมี TV Tuner ที่ทำให้รับช่องสัญญาณโทรทัศน์ได้ ซึ่ง

ในปัจจุบันมีโทรศัพท์มือถือหลายรุ่นที่รองรับที่วีออน โมบายประเภทนี้ อีกทางคือ การรับชมที่วีออน โมบายผ่านทาง GPRS หรือ EDGE

9. การให้บริการหลังการขาย หมายถึง การติดตามเอาใจใส่ลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ไปแล้ว โดยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและเต็มใจ เช่น การส่งมอบผลิตภัณฑ์ การบริการติดตั้ง การบริการ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ การบริการซ่อมแซม เป็นต้น ดังนั้น พนักงานขายที่ดี ต้องมีจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้ คอยเป็นผู้ประสานงาน รวมทั้งแจ้งข่าวสารต่าง ๆ หรือรายละเอียด อื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจและการซื้อซ้ำของลูกค้า

พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการ แสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่

1. การเพิ่มผลผลิต หมายถึง การปรับปรุงประสิทธิภาพ คุณภาพและลดต้นทุนของ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ผลผลิตมีปริมาณที่พอเพียงกับความต้องการ ประกอบกับการเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการให้มีมูลค่าสูงขึ้น เพื่อให้ต้นทุนขององค์กร ลดลง

2. ความสม่ำเสมอในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มาทำงานสาย หรือไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงานการทำงาน และการจัดการโดยผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

3. แนวโน้มการทำงานต่อไป หมายถึง การสูญเสียพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อันเนื่องจากการออกจากงานของกลุ่มพนักงาน ส่งผลเสียต่อองค์กรทั้งทางด้าน บุคลากร ต้นทุนและเวลาเพื่อจัดหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน

4. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในแง่บวกของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชา เป็นสุข ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าจะเหมาะสม และทำให้บุคคลนั้น กระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น พนักงานประจำในตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร มีขอบเขตความ รับผิดชอบในฐานะเป็นพนักงานโดยตรงและปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ใหญ่

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและทบทวนวรรณกรรม เพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ 3G

2.1.1 ความหมายของระบบ 3G

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

2.2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้

2.2.3 ทฤษฎีการรับรู้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรม

2.3.2 แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

2.3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

2.3.4 การพัฒนาโมเดลของพฤติกรรมองค์การ

2.4 ข้อมูลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ 3G

2.1.1 ความหมายของระบบ 3G

3G หรือ Third Generation เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 อุปกรณ์การสื่อสารยุคที่ 3 นั้นจะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสาน การนำเสนอข้อมูล และ เทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน เช่น PDA โทรศัพท์มือถือ Walkman, กล้องถ่ายรูป และ อินเทอร์เน็ต 3G เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อเนื่องจากยุคที่ 2 และ 2.5 ซึ่งเป็นยุคที่มีการให้บริการระบบเสียง และการส่งข้อมูลในขั้นต้น ทั้งยังมีข้อจำกัดอยู่

มาก การพัฒนาของ 3G ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดีย และ ส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยความเร็วที่สูงขึ้น

เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคที่ 3 หรือ 3G (Third Generation Mobile Telephone Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G สามารถรองรับการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ ทั้งเสียงและข้อมูลได้พร้อมกันอย่างราบรื่น และสามารถรับส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายไร้สายได้อย่างรวดเร็ว ที่ความเร็ว 144 Kbps ถึง 2 Mbps ตัวอย่างบริการส่วนหนึ่งที่เทคโนโลยี 3G ทำให้เกิดขึ้นได้ เช่น บริการโมบายทีวี (Mobile TV) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดรายการทีวีที่รับชมผ่านอุปกรณ์ไร้สายได้สด ๆ หรือบริการวีชวลเรดิโอ (Visual Radio) ที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรับชมภาพกราฟิก ข้อมูลจากสถานีวิทยุไปพร้อมกับฟังเพลงและการเข้าร่วมกิจกรรมกับสถานีเพลงได้แบบทันที รวมทั้งวิดีโอคอล (Video Call) หรือการโทรศัพท์หากัน โดยที่สามารถเห็นภาพคนพูดแบบสด ๆ ได้ทันที และการทำวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) หรือ ประชุมทางโทรศัพท์โดยสามารถเห็นหน้ากันได้ โดยความเร็วในการรับส่งข้อมูลของเครือข่ายการสื่อสารไร้สาย 3G จะเรียกว่า GPRS (General Packet Radio Service) ในปัจจุบันถึง 10 เท่าตัว (ก้าวอย่างของ 3G, 2548: ออนไลน์)

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่เทคโนโลยี 3G ในประเทศไทย ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Wireless Service Providers) ต้องได้รับใบอนุญาตก่อนเพราะจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Wireless Service Providers) ในการขยายการลงทุนโครงข่าย 3G เพื่อรองรับปริมาณการใช้งานในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เงินลงทุนมากและยังรวมถึงทำการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดใหม่ เน้นการให้บริการที่เป็นลักษณะการให้บริการตามความต้องการเฉพาะกลุ่มตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ

ยุค 3G เป็นยุคแห่งอนาคตอันใกล้ โดยสร้างระบบใหม่ให้รองรับระบบเก่าได้ และเรียกว่า Universal Mobile Telecommunication Systems (UMTS) โดยมุ่งหวังว่า การเข้าถึงเครือข่ายแบบไร้สาย สามารถกระทำได้ด้วยอุปกรณ์หลากหลาย เช่น จากคอมพิวเตอร์ จากเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ระบบยังคง ใช้การเข้าช่องสัญญาณเป็นแบบ CDMA ซึ่งสามารถบรรจุช่องสัญญาณเสียงได้มากกว่า แต่ใช้แบบแถบกว้าง (wideband) ในระบบนี้จึงเรียกอีก อย่างหนึ่งว่า WCDMA

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

รัจรี นพเกตุ (2539: 1) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความ ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากความรู้สึก

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540: 110) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้จักสิ่งต่าง ๆ สภาพต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสให้มีความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึก เฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้น ๆ

สุชา จันท์ธอม (2540: 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุด ถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายการรับรู้แตกต่างกันออกไปดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัส (sensation) ในการรับรู้ นั้น ไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยินหรือ ได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้ นั้นคืออะไรมี รูปร่างอย่างไรเป็นต้น

2. ในแง่ของพฤติกรรมกรรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า ดังนี้

สิ่งเร้า (Stimulus) → การรับรู้ (perception) → การตอบสนอง (responses)

ดังนั้น สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่คนเรามีประสบการณ์กับวัตถุ หรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยอวัยวะสัมผัส

2.2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้

สำหรับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ นั้นสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (โยชิน, 2533: 43-45)

1. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า

1.1 ความเข้มและขนาด

1.2 ความผิดเพี้ยน

1.3 การกระทำซ้ำ

1.4 การเคลื่อนไหว

2. องค์ประกอบอันเนื่องมาจากบุคคล

2.1 ความสนใจ

2.2 ความคาดหวัง

2.3 ความต้องการ

2.4 การเห็นคุณค่า

2.2.3 ทฤษฎีการรับรู้

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) คือการรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองของพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและ ความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับ ปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยการรับรู้ ประกอบด้วย ประสาทสัมผัส และปัจจัย ทางจิตคือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสาม ด้าน คือ การรับสัมผัส การแปลความหมายและอารมณ์ การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้ อวัยวะรับสัมผัส (Sensory motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และ ผิวหนัง จากการวิจัยมีการค้นพบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การ สัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3% การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือ ปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า การที่มนุษย์จะรับรู้และสามารถพัฒนา จนเป็นการเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ขึ้น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. สถิติปัญญา ผู้มีสติปัญญาสูงกว่า ย่อมรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาดำกว่า

2. การสังเกตและพิจารณา ขึ้นอยู่กับความชำนาญ และความสนใจต่อสิ่งเร้า

3. คุณภาพ ของจิตในขณะนั้น ถ้ามีความเหนื่อยอ่อน เครียด หรืออารมณ์ขุ่นมัว อาจทำให้แปล ความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัสได้ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากสภาพจิตใจผ่องใส ปลอดโปร่ง ก็จะทำให้การรับรู้และการเรียนรู้เป็น ไปด้วยดี และเป็นระบบ (อ้างถึง www.socialscience.lgetweb.com/index.php?mo=3&art=59350, 22 มกราคม, 2555)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะว่าการทำงานสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยัง สนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความ ภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (อ้างถึง พรพรรณ อุ่นจันทร์, 2543: 24)

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตเห็นได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus)

สมจิตต์ สุพรรณทัศน์ (2538: 97) ให้ความหมายของพฤติกรรม หมายถึง ปฏิบัติกิริยาหรือกิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม เป็นพฤติกรรมที่มีอยู่ภายในหรือแสดงออกมาภายนอก

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 18-20) กล่าวว่า พฤติกรรม ในทางจิตวิทยานั้น หมายถึง การกระทำอันเนื่องมาจากการกระตุ้นหรือการจูงใจจากสิ่งเร้าต่าง ๆ การกระทำหรือพฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้ผ่านขบวนการกลั่นกรอง ตกแต่งและตั้งใจที่จะทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลอื่นได้สัมผัสรับรู้ พฤติกรรมของบุคคลแม้จะกระทำด้วยสาเหตุจุดมุ่งหมายเดียวกันแต่จะมีลักษณะอาการแตกต่างกัน เมื่อบุคคล เวลา สถานที่ หรือสถานการณ์เปลี่ยนไปเนื่องจากการกระทำของบุคคลล้วนจะต้องผ่านกระบวนการคิดการตัดสินใจ อันประกอบด้วยอารมณ์และความรู้สึกของผู้กระทำพฤติกรรมนั้นๆ จึงทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน หรือปรับเปลี่ยนไปตามเรื่องราวที่เกี่ยวข้องเสมอ ด้วยเหตุผลที่ว่าพฤติกรรมแต่ละครั้งเกิดจากกระบวนการ ซึ่งหากพิจารณาแยกกระบวนการออกเป็นส่วน ๆ จะพบว่า ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ส่วนการแสดงออกหรือกิริยาท่าทาง (Acting)
2. ส่วนการคิดที่เกี่ยวกับกิริยานั้น (Thinking)
3. ส่วนความรู้สึกที่มีอยู่ในขณะนั้น (Feeling)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 768) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรม หมายถึงการกระทำหรืออาการที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด ความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า

Wolman (1973: 41) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของการกระทำโดยตรงที่เกี่ยวข้องของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นภายในและที่แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมทางกายและทางสังคม

Golden (1984: 90) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลและเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย สามารถที่จะสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมของการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่มีรู้สึกตัว

จากที่ได้กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งในขณะที่รู้ตัวหรือไม่รู้ตัว พฤติกรรมนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากความรู้ ทักษะและความเชื่อของบุคคลนั้น ๆ โดยที่อาจแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน เช่น การออกกำลังกายการป้องกันโรค การเดิน การรับประทานอาหารหรือไม่แสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนเช่น ความเครียด ความวิตกกังวล เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมอาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์

2.3.2 แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 8 อ้างอิงจาก Baruch, 1968. *New ways in discipline*. pp.159) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543: 28 ; อ้างอิงจาก Steers, 1977. *Motivation and work behavior*. pp.113) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรคือ พฤติกรรม การทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคมป์ และ แคน (พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Kart and Kahn. 1966. *The Social Psychology of Organization*, pp. 114-115) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์กรต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้วองค์กรยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

ประการที่สอง องค์กรจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์กร ดังนั้นองค์กรที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

2.3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 81 - 83)

ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วยในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขavnปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกันฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำใจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อม แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมากงานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมนงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานขุดและเจาะเป็นงานที่ทำทหายความสามารถแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมิฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ว่า มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านบุคคลที่ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์การเองขึ้น และพฤติกรรมขององค์การนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์การหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้า ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบธรรมเนียมขององค์การนั้น เพราะองค์การก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้นหากจะยอมรับทราบความจริงข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้นั้นก็คือ แม้จะไม่ถึงพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มเพียงที่จะยอมรับอิทธิพลทางพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารองค์การจะใช้ข้อเท็จจริงนี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ โดยการพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์การอยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล และให้กลิ่นพฤติกรรมของบุคคลเสีย นั้น จำต้องศึกษาถึงระยะแห่งอิทธิพล (Range of Influence) ที่ช่วยก่อพฤติกรรมของบุคคลให้อ่องแท้เสียก่อนว่าสืบเนื่องสะสมมาอย่างไร

มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง

ซึ่งมูลฐานประเภทนี้จะเห็นว่ามาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคลิกลักษณะ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าว ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็น

เครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่จะมอบหมายให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความทรากตรำของงานที่มอบหมายให้ จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของสภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลัง เช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขานำใจไปไหวพริบ เป็นต้น ตัวอย่างของการเข้าใจปฏิกริยาของอารมณ์มนุษย์เมื่อเกิดแรงผลักดันทางเหตุการณ์นั้น น่าจะดูได้จากบรมครูทหารผู้หนึ่งคือ ซุนซู่ ซึ่ง B.H. Liddell Hart ยกกล่าวไว้ในหนังสือของเขาว่า “ เมื่อท่านโอบล้อมกองทัพข้าศึกจะเปิดทางออกไว้หนึ่งทาง โปรดอย่าบีบบังคับข้าศึกที่จนตรอกให้หนักนัก ”

การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มรูปบุคลิกลักษณะของบุคคล แบ่งปัจจัยใหญ่ ๆ เพียง 3 ประการเท่านั้น คือ

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจอารมณ์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มาเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้พิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2. สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัฒนธรรมศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน เช่น อาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยฟอร์มบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ และการมอบหมายงาน จึงจำต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์การได้โดยปราศจากการต่อต้าน ดังจะเห็นได้ว่าแนวคิดในการปกครอง (หมายถึงการจัดการจัดการดำเนินการปกครอง) ในระบอบประชาธิปไตยนั้น ท่านประธานาธิบดีลินคอล์นกล่าวว่าต้องเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชนเพราะเมื่อประชาชนดำเนินการได้เอง ระบบหรือวิธีการย่อมจะสอดคล้องกับชีวิตของประชาชาติ (Life of Nation)

3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตมาในภาวะแวดล้อมเดียวกัน แต่หากมีประสบการณ์แตกต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาทต่ออารมณ์ และที่ท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้ฟังเข้าใจว่า หมายถึง การศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนการประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย ฯลฯ พอดีจะยกตัวอย่างบางประการได้ เช่น คนที่เคยถูกทรยศศดโกง

มาจะกลายเป็นคนชอบระแวง และไว้วางใจคนน้อยลง คนที่เคยประสบอุบัติเหตุจากการเดินทางมักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง คนที่เคยเจ็บไข้ด้วยโรคบางชนิดอาจมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงไปเป็นต้น

พึงสังเกตว่า ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุกคนให้เหมาะสมกับงาน และเป็นเครื่องช่วยบำบัดพฤติกรรมทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลงไป

พฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตาย หรือ ไม่กล้าเสี่ยงหรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาตญาณนี้อาจมาในรูปไปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์กรเพราะเกรงว่าตัวเองจะไม่เหมาะกับรูปแบบใหม่นั้น อย่างไรก็ตาม สัญชาตญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรก็มี เช่น เกรงว่าจะดำรงอยู่ในตำแหน่งไม่ยึดเพราะความรู้น้อยหรือไม่ทันสมัยจึงพยายามศึกษาเล่าเรียนอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลก็คือ ความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) การที่รูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่ง ๆ และให้เป็นที่พอใจของเจ้าของพฤติกรรมด้วยนั้น จำต้องมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเงื่อนไขดังกล่าวนี้เองอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากแห่งพฤติกรรมของกลุ่มซึ่งอาจอธิบายได้ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่คนตามความต้องการทางร่างกายนั้นความต้องการทางร่างกายนี้เองจะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายที่ว่ามีได้แก่ ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงินทองเพื่อใช้จ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) ความจริงถ้าพูดให้เข้าใจง่าย ๆ น่าจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่าภาวะการณ์นั้น ๆ จะเกี่ยวพันกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน ความต้องการดังกล่าวนี้ ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) การที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) หากจะกล่าวให้เข้าใจง่าย ๆ ความต้องการอันนี้ก็คือนความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รวมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need for communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจาก

สัญชาตญาณของการเป็นฝูง (Herd instinct) นั่นเอง การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มก้อนก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย และไม่ว่าเท่านั้นยังเกิดความมั่นใจว่าตนจะสามารถดำรงอยู่ในโลกต่อไป ความต้องการในความปลอดภัยและความคงอยู่มีอิทธิพลทำให้มนุษย์ยอมปรับตนเองให้เข้ากับสังคมดังที่ Simon เรียกว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่สามารถปรับตนเองต่อภาวะแวดล้อมได้ เมื่อเป็นเช่นนี้ มนุษย์จึงพยายามประพฤติตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคม เท่านั้นยังไม่พอ มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงอีกสองประการ ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือความรู้สึกความรู้สึกว่าเข้ากับสังคมได้ (Social feeling) และความรู้สึกอยากให้สังคมเห็นความสำคัญของตน ความโน้มเอียงประการหลังนี้เอง คนมีความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเอง บัดนี้ยืนอยู่ ณ ที่ใดและจะก้าวหน้าไปในหน้าที่การงานเพียงใด การที่คนยอมทำงานหนักตรากตรำ ก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำรวจที่ตนตั้งไว้และพร้อมกันนั้นก็อยากให้คนอื่นรับทราบผลสำเร็จนั้นด้วย ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรอง หรือรับรู้จากสังคม บุคคลนั้นก็มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนเฉื่อยชา ต่องาน ไม่สนใจใยดีและไม่อยากที่จะทำดีต่อไป

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนี้ก็จะกลายเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตามสมดังที่ แอดเลอร์ กล่าวไว้ในหนังสือเล่มเดียวกันว่า “ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด รู้สึก ตั้งใจ ผัน หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้ถูกกำหนดตั้งใจหมายสืบต่อ ขยายและมุ่งไปถึงจุดหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา”

2. มูลฐานพฤติกรรมอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร

ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่จะถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้นในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อบุคคล ภายหลังที่บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์กรแล้วเท่านั้น กลุ่มดังกล่าวได้แก่ สหภาพแรงงาน ชีวิตแต่งงาน สมาคมอาชีพ และสมาคมเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ เป็นต้น การที่บุคคลไปเข้าร่วมสังสรรค์ และมีความสัมพันธ์กับองค์กรหรือสังคมอื่นใดนอกไปจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่องค์กรหรือสังคมนั้นย่อมมีอิทธิพลภายในตัวของมันเองที่จะช่วยฟอร์มรูปพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มากนักน้อย พฤติกรรมนี้อาจกระทบกระเทือนถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยก็ได้ และเป็นไปได้ในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เช่น สหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างมีเหตุผล สมาชิกซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรก็ย่อม

สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่มีสมรรถภาพเพราะไร้ข้อวิตกกังวลที่ไม่จำเป็น ผลดีก็ย่อมบังเกิดแก่องค์กรที่สมาชิกนั้นทำงานอยู่ แต่ตรงข้ามหากสภาพตั้งหน้าแต่รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างไว้เหตุผล หรือผู้ดำเนินการสภาพนั้นฉวยผลประโยชน์เพื่อสร้างอำนาจส่วนตัว และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรที่มีสมาชิกทำงานอยู่ และหากสมาชิกเห็นคล้อยตามจุดมุ่งหมายของสภาพ แต่กลับไม่ได้รับความสมหวังจากองค์กรของตนเพราะองค์กรไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้การต่อต้านด้วยการทำงานไม่ให้มีสมรรถภาพ และอาจลุกลามไปได้ถึงการนัดหยุดงาน ชีวิตแต่งงานก็มีส่วนพหุกรรมของบุคคล เนื่องจากชีวิตแต่งงานมีผลกระทบกระเทือนจิตใจ อารมณ์ และขวัญได้ ทั้งทางก่อนประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น อาจกลายเป็นคนรักงาน เอาใจใส่งาน และขวัญได้ ทั้งทางก่อนประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น อาจกลายเป็นคนรักงาน เอาใจใส่งาน หรือละทิ้งงาน ตลอดจนอาจกลายเป็นผู้ทุจริตต่อหน้าที่ได้ น่าสังเกตว่าอิทธิพลจากภายนอกองค์กรมักจะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กรที่มีโครงสร้างของสังคมภายในไม่แนบแน่น (Low Cohesive group) หรือองค์กรที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนมาก ๆ หรือองค์กรสาขาที่อยู่ห่างไกลจากองค์กรกลาง เป็นต้น

3. มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่

ตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่ง ในอันที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุด และยังให้ความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ เอง

จากคำจำกัดความอันนี้ จะเห็นได้ว่า มีประเด็นสำคัญว่า องค์กรคือบุคคลร่วมกันทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกัน (จุดมุ่งหมายขององค์กรและของบุคคลผู้ร่วมงานตรงกัน) และมีความขัดแย้งน้อยที่สุด ซึ่งในประเด็นที่ยกมานี้เราจะพบว่าขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพฤติกรรม ทั้งของบุคคล กลุ่มบุคคล และขององค์กรเองเป็นสำคัญ องค์กรหนึ่งจะมีลักษณะสองลักษณะซ้อนหรือแฝงกันอยู่ นั่นคือ องค์กรอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) ซึ่งหมายถึง องค์กรที่เป็นความสำคัญภายในคืออำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามตัวบทกฎหมายส่วนอีกลักษณะหนึ่งแฝงอยู่คือ องค์กรอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) อันหมายถึงความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลที่ทำงานกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ องค์กรทั้งสองลักษณะนี้ มีความแตกต่างกันในแง่สำคัญคือ องค์กรอย่างเป็นทางการมักจะมีผลสัมฤทธิ์ ไม่มีความจำเป็นส่วนตัว (Emotion and Personal)

ในสองลักษณะแห่งองค์กรนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาบ้างแล้ว จะเห็นได้ว่า ลักษณะอย่างไม่เป็นทางการมีบทบาทในการทำงานมาก เพราะสิ่งแรกที่คนเข้าร่วมในองค์กรใหม่ ๆ สนใจก็คือคว่า คนในองค์กรนั้นเขาประพฤติปฏิบัติกันอย่างไร แทนที่จะหาทางทราบว่าจะระเบียบแบบ

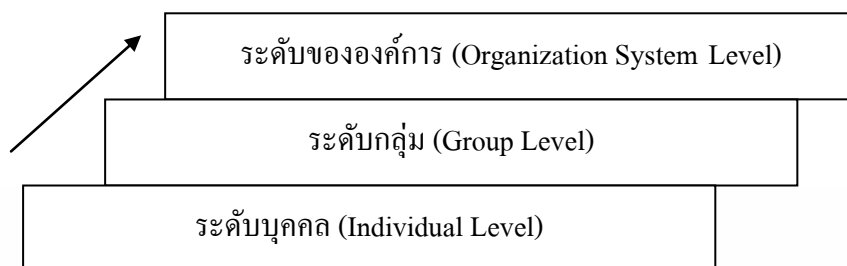
แผนข้อบังคับเป็นอย่างไร เพราะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นเพียงสิ่งไม่มีตัวตนจะมีประสิทธิผลเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใดเป็นสำคัญ ส่วนวิธีการประพฤติปฏิบัติอันแท้จริงของบุคคลในองค์กรนั้นต่างหากเป็นสิ่งที่สมาชิกใหม่จะพึงปฏิบัติตามเพราะมีตัวตนเห็นได้ชัดเจนกว่า เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลอยู่แล้ว เรามักเคยได้ยินคำพังเพยแบบไทยว่า “เข้าเมืองตาหลิ่วให้หลิ่วตาตาม” ในแบบต่างประเทศ “เข้ากรุงโรม จงทำอย่างชาวโรมันทำ” จากคำพังเพยบวกกับความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก บุคคลจะยอมรับวิถีทางปฏิบัติตามคนหมู่มาก (Folkway) หรือแบบธรรมเนียมตลอดจนประเพณี (Traditional and Mores) ของสังคม นั้น ๆ แต่โดยดี

ส่วนอิทธิพลขององค์กรอีกประการหนึ่ง คืออิทธิพลขององค์กรในลักษณะเป็นทางการ ซึ่งได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ วินัย จรรยา และการฝึกอบรม เป็นแบบแผนอย่างเป็นทางการที่บังคับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทุกคน สัญชาตญาณผสมกับความต้องการทำให้มนุษย์มุ่งมั่นต่อสิ่งสำคัญสามสิ่งในชีวิต คือ ความรัก การทำงาน และการสมาคมฉะนั้นเมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าร่วมในองค์กรจึงเท่ากับบุคคลนั้นได้ยอมรับโดยปริยายแล้วว่า ตนจะสามารถยอมรับได้และจะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมนั้น (Rules of Game) ได้โดยจะไม่มีขัดแย้งหรือมีแต่น้อย ซึ่งไม่ยากแก่การแก้ไขตนเอง

จะเห็นได้ว่า อิทธิพลขององค์กรทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการนี้ เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดจนบางครั้งไม่อาจแยกออกจากกันได้ หรือยิ่งกว่านั้นยังเปลี่ยนแปลงกันได้ เช่นผู้บังคับใช้แต่อำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับและระเบียบวินัย ก็เรียกได้ว่าเป็นอิทธิพลอย่างเป็นทางการแต่ในขณะเดียวกัน ถ้ามีผู้บังคับบัญชานั้นใช้ความสามารถทางประมุขศิลป์โดยการทำให้ คำแนะนำตักเตือนอย่างเห็นอกเห็นใจด้วยความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ มีความเอาใจใส่ต่อสภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามใช้เทคนิคที่จะโน้มน้าวให้จุดมุ่งหมายของผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กร กรณีเช่นนี้ก็จะเรียกได้ว่าเป็นอิทธิพลขององค์กรอย่างไม่เป็นทางการไป

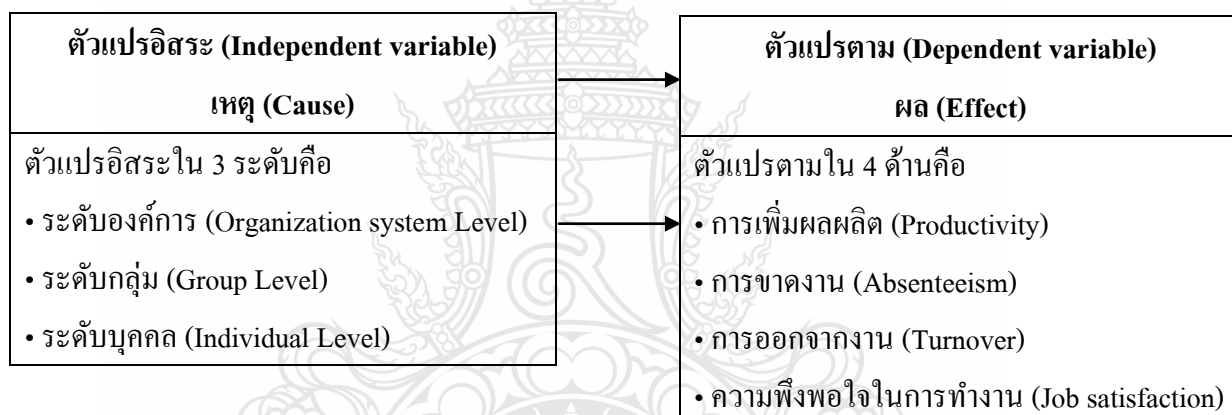
2.3.4 การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior model) เป็นส่วนของความจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์กร โดยเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร



ภาพที่ 2.1 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model.,stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbin,1996 : 26)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพที่ 2.2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541: 23)

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

- ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกันดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวังลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ

ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยาบุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables) ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and Motivation)

- ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group – level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

- ตัวแปรในระดับระบบขององค์กร (Organization system – Level variables) พฤติกรรมขององค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม เช่น การออกแบบขององค์กรที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก การกระบวนการฝึกอบรมและวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (Robbins, 1993 : 44-47)

- การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้า ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}}$$

- การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

- การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

- ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม เพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม

2.4 ประวัติบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT PUBLIC COMPANY LIMITED)

เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยให้บริการโทรศัพท์ระบบ STEP BY STEP ในเขตนครหลวงประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน มีพนักงาน 732 คน ทรัพย์สิน 50 ล้านบาท

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เริ่มใช้ชุมสายอัตโนมัติครั้งแรก เมื่อ พ.ศ. 2502 โดยสั่งซื้อชุมสายอัตโนมัติระบบ CROSS BAR จากสวีเดนมาติดตั้งในไทย ที่ชุมสายชลบุรี 1,000 เลขหมาย โดยเป็นเลขหมาย 5 หลัก ต่อมาเปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2517 และเปลี่ยนเป็นเลขหมาย 7 หลัก เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2519

เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ได้แปลงสภาพองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน (TOT Corporation Public Company Limited) ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 (อ้างถึง : http://www.tot.co.th/index.php?option=com_linkcontent&categoryid=45&Itemid=95&lang=th, 22 มกราคม, 2555)

สถานที่ตั้ง

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่

กรุงเทพมหานคร 10210

โทรศัพท์ : 0-2505-6367 , 0-2505-5687

โทรสาร : 0-2575-5681

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสาร โทรคมนาคมแห่งชาติ ที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า และสาธารณชนอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

พันธกิจ

- * ให้บริการโทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- * ให้ความมั่นใจด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ
- * ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

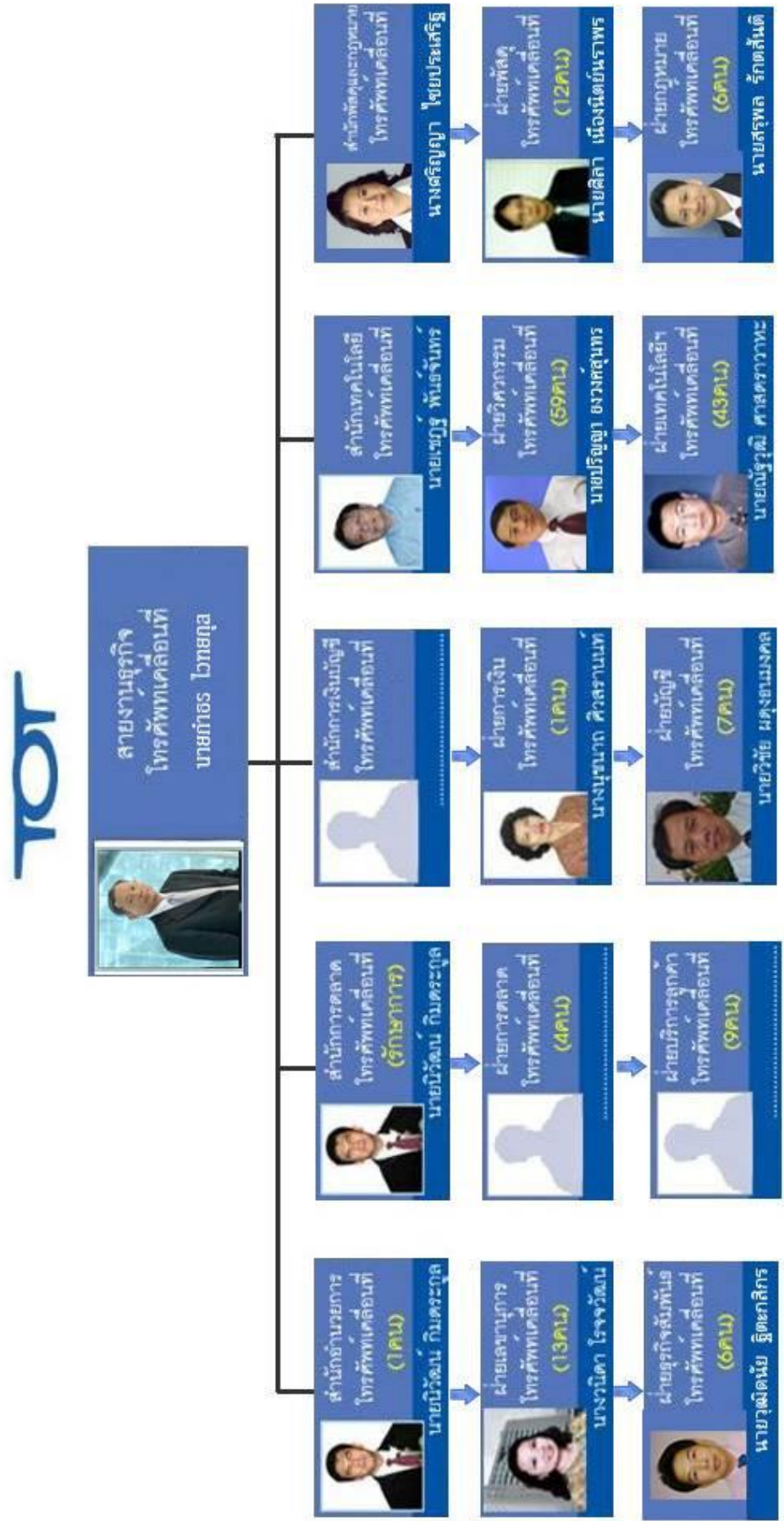
6 ยุทธศาสตร์หลัก

- * ยุทธศาสตร์ที่ 1 เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายเพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงของชาติด้านข้อมูลข่าวสาร
- * ยุทธศาสตร์ที่ 2 รุกตลาดอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทั้งทางสายและไร้สาย และพัฒนาผู้ส่งมสื่อสารไร้สาย
- * ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า
- * ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้เป็นเชิงธุรกิจ
- * ยุทธศาสตร์ที่ 5 กระจายความเจริญสู่ภูมิภาคและสร้างโอกาสการเรียนรู้แก่ประชาชน
- * ยุทธศาสตร์ที่ 6 รักษาระดับการลดลงของรายได้บริการโทรศัพท์ประจำที่ และโทรศัพท์สาธารณะ

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2550 – 2554

1. เป็นผู้ให้บริการโครงข่ายหลักของประเทศภายในปี 2551
2. มีสัดส่วนกำไรก่อนหักดอกเบี้ยและภาษี (EBITDA Margin) ต่อรายได้จากการให้บริการของทีโอที (ไม่รวมค่าเชื่อมโยงและร่วมกิจการ) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 49 ในปี 2554
3. พัฒนาโครงข่ายไปสู่ NGN ให้แล้วเสร็จอย่างน้อยร้อยละ 80 ภายในปี 2554 และเสร็จสมบูรณ์ภายในปี 2555
4. ลดจำนวนพนักงานลงไม่น้อยกว่า 2,500 คน ภายใน 4 ปี (ระหว่างปี 2551 – 2554)
5. มีหลักการบริหารอย่างโปร่งใสมีมาตรฐานสากลและได้รางวัล TQC (Thailand Quality Class) ภายในปี 2554

โครงสร้างองค์กรของฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพที่เคลื่อนที่



ที่มา: ระเบียบบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โครงสร้างบริษัทและการบริหารส่วนงาน พ.ศ. 2548

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลัดดา สัจพันธ์ (2545: 135-138) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในทรนณะของพนักงาน บริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด(มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนกลุ่มประชากรทั้งหมด คือ 210 คน ตัวแปรที่ศึกษาคือปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยบรรยากาศองค์กร 10 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างการทำงาน รางวัล และผลตอบแทน ความมั่นคงและความเสี่ยง การรวมอำนาจ การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร การรับรู้ในผลงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมและพัฒนา มาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร และ ด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กรของตน พบว่า พนักงานบริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด(มหาชน) มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากและเมื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลรายด้านพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัญชญา พันธุ์อรุณ (2546: 71-72) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) จำนวนทั้งสิ้น 372 คน ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายใน 3 ด้าน คือ ความเชื่ออำนาจในตนในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน และทัศนคติในการทำงานของมัคคุเทศก์ ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัล ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) 2 ด้าน คือ มารยาทและจรรยาบรรณ การปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว พบว่า พฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ด้านมารยาทและจรรยาบรรณ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เช่นเดียวกันกับ ด้านการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูงเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยจะให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากบริษัทฯ ให้เสร็จตามโปรแกรมการนำเที่ยว

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เพศหญิง

มากกว่าเพศชาย มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ถึงสูงกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 - 19,999 บาท อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี และแผนกที่ไปสำรวจส่วนมากจะอยู่ในแผนกขาย เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่าระดับความสนใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงจิตเป็นรายด้านแล้ว พบว่าระดับความสนใจที่อยู่ในระดับสูงใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนความสนใจที่อยู่ในระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนแรงจูงใจกับพฤติกรรมในการทำงาน และแรงจูงใจกับความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศอายุ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG และ X Y) ปัจจัยบุคลิกภาพแบบ A B และปัจจัยด้านการเมืองในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานประมง พบว่า เจตคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมงอยู่ในระดับดี และยังพบว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีจะมีความสัมพันธ์กับผู้มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน มีเจตคติที่ดีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีอายุมากจะมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีสถานภาพสมรสแล้ว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องนี้เป็นการศึกษาที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีวิธีการตามขั้นตอนค้นคว้าอิสระดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)
- 3.2 เครื่องมือวิจัย (Research Instruments)
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210 จำนวนทั้งสิ้น 373 คน (ข้อมูล ณ สายงานธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ ปี 2555)

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากร จำนวน 373 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยใช้สูตร Taro Yamane (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544 : 138) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้สูตรดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 5% (0.05)

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{373}{1 + (373)(0.05)^2}$$

$$n = \text{ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 193 คน}$$

และเก็บเพิ่มอีก 7 คน เป็นจำนวน 200 คน เพื่อกันค่าความคลาดเคลื่อน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างขึ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา
2. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยกำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบ 5 ระดับ (Interval Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการเพิ่มผลผลิต 2. ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน 3. ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน 4. ด้านความพึงพอใจในการทำงานของระบบ 3G โดยกำหนดน้ำหนักของตัวเลือกในแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่ามีน้อยที่สุด

การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 112)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าระดับของคะแนนในแต่ละช่วง จะมีค่าห่างกันเท่ากับ 0.80 ดังนั้น ขอบเขตแต่ละชั้นของคะแนนเฉลี่ย สามารถแสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถาม ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง บริษัทมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง บริษัทมีการปฏิบัติในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง บริษัทมีการปฏิบัติในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง บริษัทมีการปฏิบัติในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง บริษัทมีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นไปศึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และ นำมาแก้ไขข้อบกพร่อง

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจที่ตรงกันในข้อคำถามต่าง ๆ และวัดความสม่ำเสมอให้สอดคล้องกัน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมุ่งศึกษาถึงการความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ผู้ศึกษาได้ข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1.1 วารสารต่าง ๆ

1.2 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรของความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 ชุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

2.1 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยเสนอไปยังรองกรรมการผู้จัดการ เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงส่งหนังสือที่ได้รับการอนุญาตแล้วไปยังผู้จัดการภาค เพื่อรับทราบ

2.2 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ไปยังสาขาที่กำหนดและขอความร่วมมือโดยกำหนดเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 สัปดาห์ หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด ทำการลงรหัสข้อมูล และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตรวจสอบความถูกต้อง นำไปลงรหัสข้อมูล

2. บันทึกข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วไปทำการบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป

3. ข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาลักษณะต่าง ๆ ของกลุ่มประชากร ความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปร และแปลความหมายข้อมูลเพื่อสรุปเป็นข้อคิดเห็น โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแปลความหมายของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน

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

เมื่อ

P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

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

เมื่อ

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 65)

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

เมื่อ

σ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$n-1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสองกลุ่มว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2539: 113-114)

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

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

ในกรณีที่ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ($n_1 + n_2 - 2$)

ในกรณีที่ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

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

โดยที่ v คือ ค่าองศาอิสระ

2.2 สถิติสำหรับที่ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจาก ตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่าง ด้วย F-test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 141)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ (F-Distribution)
	MS_B	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ ระหว่างกลุ่ม (k-1) ภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 332-333)

$$LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n - k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_1}}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบการทดสอบรายคู่
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลประชากรทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับ ตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่และสัมพันธ์กันอย่างไร (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

$$r = \frac{n\overline{xy} - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

เมื่อ	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x,y
	X	แทน	ตัวแปรที่ 1
	Y	แทน	ตัวแปรที่ 2
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

แสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังนี้

$\pm .81$ ถึง ± 1	หมายความว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก
$\pm .61$ ถึง $\pm .80$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์สูง
$\pm .41$ ถึง $\pm .60$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง
$\pm .21$ ถึง $\pm .40$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ
$\pm .01$ ถึง $\pm .20$	หมายความว่า มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

3. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัก (Croanbach) (กัญญา วาณิชย์ปัญญา, 2545:149) จากการทดสอบ พบว่า α เท่ากับ

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

k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{Covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของคำถาม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ระบบ 3G

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

γ	แทน	ระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Pearson Correlation)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F (F – Distribution)
r	แทน	ค่าความสัมพันธ์ (Correlation)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	67	33.50
หญิง	133	66.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 และเพศหญิง มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	70	35.00
30 - 39 ปี	49	24.50
40 - 49 ปี	52	26.00
50 - 60 ปี	29	14.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 - 60 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	45	22.50
สมรส	155	77.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	0	0.00
ระดับปวส.หรืออนุปริญญา	5	2.50
ระดับปริญญาตรี	166	83.00
ระดับปริญญาโท	29	14.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 พนักงานที่ตอบ

แบบสอบถามที่มีระดับปริญญาตรี มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับปริญญาโท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน (ต่อเดือน)

อัตราเงินเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	32	16.00
10,001 - 20,000 บาท	31	15.50
20,001 - 30,000 บาท	70	35.00
30,001 - 40,000 บาท	27	13.50
มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป	40	20.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	46	23.00
1 ปี - 5 ปี	68	34.00
6 ปี - 10 ปี	24	12.00
11 ปี - 15 ปี	13	6.50
16 ปีขึ้นไป	49	24.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6 ปี - 10 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานอัตราจ้าง	34	17.00
พนักงานประจำสำนักงาน	166	83.00
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงาน

พนักงานอัตราจ้าง มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานประจำสำนักงาน มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ระบบ 3G

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G

การรับรู้ระบบ 3G	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่าการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที	42 (21.0)	77 (38.5)	60 (30.0)	12 (6.0)	9 (4.5)	3.65	1.02	มาก	5
2. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่กี่นาที	18 (9.0)	51 (25.5)	100 (50.0)	20 (10.0)	11 (5.5)	3.22	0.94	ปานกลาง	12
3. ท่านสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา	52 (26.0)	52 (26.0)	74 (37.0)	11 (5.5)	11 (5.5)	3.61	1.09	มาก	6
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที	18 (9.0)	55 (27.5)	121 (60.5)	6 (3.0)	0	3.42	0.69	มาก	9

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G									
การรับรู้ระบบ 3G	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
5. ท่านคิดว่าระบบ 3G มีการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น	31 (15.5)	85 (42.5)	59 (29.5)	25 (12.5)	0	3.61	0.89	มาก	7
6. ท่านคิดว่าระบบ 3G มีการให้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูงพร้อมๆ กัน	24 (12.0)	48 (24.0)	106 (53.0)	17 (8.5)	5 (2.5)	3.34	0.88	ปานกลาง	11
7. ท่านคิดว่า การใช้บริการวิดีโอคอล	40 (20.0)	46 (23.0)	76 (38.0)	38 (19.0)	0	3.44	1.01	มาก	8
8. ท่านคิดว่า ระบบ 3G ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ	18 (9.0)	34 (17.0)	75 (37.5)	62 (31.0)	11 (5.5)	2.93	1.02	ปานกลาง	13
9. ท่านคิดว่า ระบบ 3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก	25 (12.5)	55 (27.5)	89 (44.5)	25 (12.5)	6 (3.0)	3.34	0.95	ปานกลาง	10
10. ท่านคิดว่า เทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น	30 (15.0)	93 (46.5)	67 (33.5)	10 (5.0)	0	3.71	0.77	มาก	4
11. ท่านคิดว่า ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G	45 (22.5)	71 (35.5)	78 (39.0)	6 (3.0)	0	3.77	0.82	มาก	3

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มาก		ปานกลาง		น้อย				
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. ท่านคิดว่า การนำระบบ 3G มาใช้ เพื่อ ประหยัด ทรัพยากร	89 (44.5)	51 (25.5)	26 (13.0)	19 (9.5)	15 (7.5)	3.90	1.27	มาก	1
2. ระบบ 3G สามารถสร้าง งานให้มี ประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น	18 (9.0)	42 (21.0)	97 (48.5)	38 (19.0)	5 (2.5)	3.15	0.91	ปานกลาง	3
3. ระบบ 3G สามารถทำให้ ท่านทำงาน สำเร็จ ล่วง ทัน ตามกำหนด เสมอ	23 (11.5)	106 (53.0)	66 (33.0)	5 (2.5)	0	3.73	0.69	มาก	2
โดยรวม						3.59	0.95	มาก	

จากตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่าการนำระบบ 3G มาใช้เพื่อประหยัดทรัพยากร ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.27 ที่อยู่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระบบ 3G สามารถทำให้ท่านทำงานสำเร็จล่วงหน้าตามกำหนดเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 รองลงมาคือ ระบบ 3G สามารถสร้างงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน

ด้านความสม่ำเสมอ ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1.ท่านคิดว่าการนำระบบ3G เข้ามาทำให้ท่านมีความ กระตือรือร้นในการทำงาน มากขึ้น	137 (68.5)	48 (24.0)	15 (7.5)	0	0	4.61	0.62	มากที่สุด	1
2.ความเร็วของระบบ3G ส่งผลต่อการทำงานของท่านหรือไม่	132 (66.0)	53 (26.5)	15 (7.5)	0	0	4.58	0.62	มากที่สุด	2
3.ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มี เหตุผลจำเป็น	13 (6.5)	94 (47.0)	62 (31.0)	31 (15.5)	0	3.44	0.83	มาก	3
โดยรวม						4.21	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พนักงานส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่าการนำระบบ 3G เข้ามาทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ที่อยู่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความเร็วของระบบ 3G ส่งผลต่อการทำงานของท่านหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 รองลงมาคือ พนักงานไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน

ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มาก		ปานกลาง		น้อย				
	มากที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1.ระบบ 3G มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือไม่	127 (63.5)	66 (33.0)	7 (3.5)	0	0	4.60	0.55	มากที่สุด	1
2.ระบบ 3G สามารถช่วยในการพัฒนาหน่วยงานและความรู้ความสามารถของท่าน	8 (4.0)	58 (29.0)	96 (48.0)	38 (19.0)	0	3.18	0.78	ปานกลาง	3
3.ระบบ 3G สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น	133 (66.5)	45 (22.5)	11 (5.5)	11 (5.5)	0	4.50	0.83	มากที่สุด	2
โดยรวม						4.09	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน พนักงานส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่าระบบ 3G มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือไม่ ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ที่อยู่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ระบบ 3G สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมาคือ ระบบ 3G สามารถช่วยในการพัฒนาหน่วยงานและความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานภายในหน่วยงานนี้	72 (36.0)	63 (31.5)	55 (27.5)	5 (2.50)	5 (2.50)	3.96	0.98	มาก	1
2. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความท้าทาย	35 (17.5)	81 (40.5)	79 (39.5)	0	5 (2.50)	3.70	0.84	มาก	3
3. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนในการทำให้งานของท่านเกิดประสิทธิผล	37 (18.5)	86 (43.0)	72 (36.0)	0	5 (2.50)	3.75	0.84	มาก	2
โดยรวม						3.80	0.88	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่าบุคลากรมีความสุขที่ได้ทำงานภายในหน่วยงานนี้ ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 ที่อยู่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนในการทำให้งานของท่านเกิดประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้านของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต	3.59	0.95	มาก	4
พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	4.21	0.69	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	4.09	0.72	มาก	2
พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.80	0.88	มาก	3
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.92	0.81	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 ผลการสรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้านของความคิดเห็นของพนักงาน ฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.92 (S.D = 0.81)

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.21 (S.D. = 0.69) รองลงมา คือ พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน มีความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.09 (S.D. = 0.72) พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.88) และ พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มีความคิดเห็นของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.95)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

พฤติกรรมการทำงาน	t – test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	7.62	1.874	-3.442	198	0.001*
	หญิง	8.63	2.004			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	t – test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
2.ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ชาย	10.39	1.261	0.364	198	0.716
	หญิง	10.31	1.412			
3.ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	ชาย	9.20	1.342	-0.583	198	0.560
	หญิง	9.32	1.430			
4.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	9.33	0.987	2.307	198	0.022*
	หญิง	8.70	2.117			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	33.991	3	11.33	2.868	0.038*
	ภายในกลุ่ม	774.290	196	3.95		
	รวม	808.281	199			
2.ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	77.215	3	25.738	17.309	0.000*
	ภายในกลุ่ม	291.452	196	1.487		
	รวม	368.667	199			
3.ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.307	3	1.769	0.902	0.441
	ภายในกลุ่ม	384.629	196	1.962		
	รวม	389.937	199			
4.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	74.238	3	24.746	8.091	0.000*
	ภายในกลุ่ม	599.465	196	3.058		
	รวม	673.703	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงว่า พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.16 - 4.18

ตารางที่ 4.16 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตกับช่วงอายุ เป็นรายคู่

อายุ	กลุ่ม I	\bar{X}	ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
			กลุ่ม J			
			อายุ 20 - 29 ปี	อายุ 30 - 39 ปี	อายุ 40 - 49 ปี	อายุ 50 - 60 ปี
อายุ 20 - 29 ปี	8.69	8.69	-	0.315 (0.395)	0.541 (0.139)	1.259 (0.005*)
อายุ 30 - 39 ปี	8.37	8.37	-	-	0.225 (0.569)	0.943 (0.044*)
อายุ 40 - 49 ปี	8.15	8.15	-	-	-	0.717 (0.121)
อายุ 50 - 60 ปี	7.43	7.43	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

พนักงานที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

ตารางที่ 4.17 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานกับช่วงอายุ เป็นรายคู่

อายุ	กลุ่ม I	ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		อายุ 20 - 29 ปี	อายุ 30 - 39 ปี	อายุ 40 - 49 ปี	อายุ 50 - 60 ปี
	\bar{X}	10.88	10.76	9.41	10.00
อายุ 20 - 29 ปี	10.88	-	0.120 (0.597)	1.470 (0.000*)	0.871 (0.001*)
อายุ 30 - 39 ปี	10.76	-	-	1.349 (0.000*)	0.750 (0.009)
อายุ 40 - 49 ปี	9.41	-	-	-	-0.5989 (0.035*)
อายุ 50 - 60 ปี	10.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

พนักงานที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี

พนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานกับช่วงอายุ เป็นรายคู่

อายุ	กลุ่ม I	ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		อายุ 20 - 29 ปี	อายุ 30 - 39 ปี	อายุ 40 - 49 ปี	อายุ 50 - 60 ปี
	\bar{X}	8.55	9.49	8.29	9.90
อายุ 20 - 29 ปี	8.55	-	-0.912 (0.004*)	0.261 (0.416)	-1.352 (0.001*)
อายุ 30 - 39 ปี	9.49	-	-	1.202 (0.001*)	-0.411 (0.317)
อายุ 40 - 49 ปี	8.29	-	-	-	-1.613 (0.000*)
อายุ 50 - 60 ปี	9.90	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 30 - 39 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

พนักงานที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี

พนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการทำงานที่มีความแตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพ	t – test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	โสด	7.81	2.667	-1.823	198	0.070
	สมรส	8.43	1.768			
2.ด้านความสม่ำเสมอ ในการทำงาน	โสด	10.11	1.503	-1.266	198	0.207
	สมรส	10.40	1.314			
3.ด้านแนวโน้มในการ พัฒนาการทำงาน	โสด	9.07	1.551	-1.119	198	0.265
	สมรส	9.34	1.352			
4.ด้านความพึงพอใจ ในการทำงาน	โสด	8.91	1.739	-0.015	198	0.988
	สมรส	8.91	1.873			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมการทำงานที่มีความ
แตกต่างกัน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมี
พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. มากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	32.872	2	16.43	4.176	0.017*
	ภายในกลุ่ม	775.408	197	3.93		
	รวม	808.281	199			
2.ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.465	2	1.23	0.663	0.516
	ภายในกลุ่ม	366.202	197	1.85		
	รวม	368.667	199			
3.ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.510	2	4.25	2.198	0.114
	ภายในกลุ่ม	381.427	197	1.93		
	รวม	389.937	199			
4.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	35.323	2	17.66	5.450	0.005*
	ภายในกลุ่ม	638.381	197	3.24		
	รวม	673.703	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงว่า พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.21 และตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.21 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา เป็นรายคู่

		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
ระดับการศึกษา		ระดับ	ระดับปวส.	ระดับ	ระดับ
		มัธยมศึกษาหรือปวช.	หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
กลุ่ม I	\bar{X}	0	10.67	8.29	7.89
ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช.	-	-	-	-	-
ระดับปวส.หรืออนุปริญญา	10.67	-	-	2.378 (0.009*)	2.776 (0.004*)
ระดับปริญญาตรี	8.29	-	-	-	0.398 (0.320)
ระดับปริญญาโท	7.89	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส.หรืออนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ตารางที่ 4.22 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	กลุ่ม I	\bar{X}	ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
			กลุ่ม J			
			ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช.	ระดับปวส.หรืออนุปริญญา	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท
กลุ่ม I	\bar{X}	0	10.33	8.72	9.73	
ระดับมัธยมศึกษาหรือปวช.	-	-	-	-	-	
ระดับปวส.หรืออนุปริญญา	10.33	-	-	1.602 (0.051)	0.594 (0.496)	
ระดับปริญญาตรี	8.72	-	-	-	-1.007 (0.006*)	
ระดับปริญญาโท	9.73	-	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	204.223	4	51.05	16.482	0.000*
	ภายในกลุ่ม	604.058	195	3.09		
	รวม	808.281	199			
2.ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	92.911	4	23.22	16.425	0.000*
	ภายในกลุ่ม	275.756	195	1.41		
	รวม	368.667	199			
3.ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.634	4	1.65	0.844	0.499
	ภายในกลุ่ม	383.303	195	1.96		
	รวม	389.937	199			
4.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	38.586	4	9.64	2.962	0.021*
	ภายในกลุ่ม	635.117	195	3.25		
	รวม	673.703	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงว่า พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.24 - 4.26

ตารางที่ 4.24 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน เป็นรายคู่

		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
อัตราเงินเดือน		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป
		กลุ่ม I	\bar{X}	8.23	10.00	8.19
ไม่เกิน 10,000 บาท	8.23	-	-1.761 (0.000*)	0.045 (0.905)	-0.761 (0.099)	1.523 (0.000*)
10,001 - 20,000 บาท	10.00	-	-	1.806 (0.000*)	1.000 (0.000*)	3.285 (0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	8.19	-	-	-	-0.806 (0.044*)	1.478 (0.000*)
30,001 - 40,000 บาท	9.00	-	-	-	-	2.285 (0.000*)
มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป	6.71	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 8 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

ตารางที่ 4.25 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน เป็นรายคู่

		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
อัตราเงินเดือน		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	10.60	11.30	10.37	10.66	9.12
ไม่เกิน 10,000 บาท	10.60	-	-0.697 (0.021*)	0.231 (0.362)	-0.064 (0.837)	1.478 (0.000*)
10,001 - 20,000 บาท	11.30	-	-	0.929 (0.000*)	0.633 (0.044*)	2.176 (0.000*)
20,001 - 30,000 บาท	10.37	-	-	-	-0.295 (0.274)	1.247 (0.000*)
30,001 - 40,000 บาท	10.66	-	-	-	-	1.542 (0.000*)

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
อัตราเงินเดือน		ไม่เกิน	10,001-	20,001-	30,001-	มากกว่า
				10,000	20,000	30,000
กลุ่ม I	\bar{X}	10.60	11.30	10.37	10.66	9.12
มากกว่า 40,001 บาท	9.12	-	-	-	-	-
ขึ้นไป						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 4.26 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน เป็นรายคู่

		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
อัตราเงินเดือน		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป
		กลุ่ม I	\bar{X}	8.16	9.17	9.34
ไม่เกิน 10,000 บาท	8.16	-	-1.006 (0.028*)	-1.177 (0.003*)	-0.290 (0.538)	-0.708 (0.099)
10,001 - 20,000 บาท	9.17	-	-	-0.171 (0.660)	0.715 (0.134)	0.297 (0.492)
20,001 - 30,000 บาท	9.34	-	-	-	0.886 (0.031*)	0.468 (0.192)
30,001 - 40,000 บาท	8.45	-	-	-	-	-0.417 (0.354)
มากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป	8.87	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	133.332	4	33.33	9.630	0.000*
	ภายในกลุ่ม	674.948	195	3.46		
	รวม	808.281	199			
2.ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	136.314	4	34.07	28.600	0.000*
	ภายในกลุ่ม	232.353	195	1.19		
	รวม	368.667	199			
3.ด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.178	4	1.54	0.785	0.536
	ภายในกลุ่ม	383.759	195	1.96		
	รวม	389.937	199			
4.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	66.934	4	16.73	5.378	0.000*
	ภายในกลุ่ม	606.769	195	3.11		
	รวม	673.703	199			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยมีค่า มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงว่า พบค่าความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างรายกลุ่มนั้นเป็นรายคู่ต่อไป โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4.28 - 4.30

ตารางที่ 4.28 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 ปี - 5 ปี	6 ปี - 10 ปี	11 ปี - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	8.06	8.80	8.83	9.94	7.09
น้อยกว่า 1 ปี	8.06	-	-0.742 (0.038*)	-0.765 (0.104)	-1.883 (0.001*)	0.970 (0.012*)
1 ปี - 5 ปี	8.80	-	-	-0.022 (0.959)	-1.141 (0.044*)	1.712 (0.000*)
6 ปี - 10 ปี	8.83	-	-	-	-1.118 (0.082)	1.735 (0.000*)
11 ปี - 15 ปี	9.94	-	-	-	-	2.854 (0.000*)
16 ปีขึ้นไป	7.09	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 7 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6 ปี - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.29 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นรายคู่

		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร	กลุ่ม I	กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 ปี - 5 ปี	6 ปี - 10 ปี	11 ปี - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	\bar{X} 10.71	-	0.011 (0.955)	-0.144 (0.601)	-0.770 (0.026*)	1.784 (0.000*)
1 ปี - 5 ปี	10.70	-	-	-0.155 (0.548)	-0.782 (0.019*)	1.772 (0.000*)

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
กลุ่ม I	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 ปี - 5 ปี	6 ปี - 10 ปี	11 ปี - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	10.71	10.70	10.86	11.48	8.93
6 ปี - 10 ปี	10.86	-	-	-	-0.626 (0.097)	1.928 (0.000*)
11 ปี - 15 ปี	11.48	-	-	-	-	2.555 (0.000*)
16 ปีขึ้นไป	8.93	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6 ปี - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 แสดงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นรายคู่

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		ผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)				
		กลุ่ม J				
		น้อยกว่า 1 ปี	1 ปี - 5 ปี	6 ปี - 10 ปี	11 ปี - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	\bar{X}	8.61	9.46	9.66	8.40	8.19
น้อยกว่า 1 ปี	8.61	-	-0.850 (0.012*)	-1.052 (0.019*)	0.207 (0.709)	0.417 (0.250)
1 ปี - 5 ปี	9.46	-	-	-0.201 (0.631)	1.058 (0.049*)	1.268 (0.000*)
6 ปี - 10 ปี	9.66	-	-	-	1.259 (0.039*)	1.469 (0.001*)
11 ปี - 15 ปี	8.40	-	-	-	-	0.210 (0.703)
16 ปีขึ้นไป	8.19	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6 ปี - 10 ปี

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 1 ปี - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 6 ปี - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 ปี - 15 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับ
พฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการทำงาน	t – test for Equality of Means					
	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	พนักงาน	9.27	0.648	3.177	198	0.002*
	อัตราจ้าง					
	พนักงานประจำ	8.09	2.139			
	สำนักงาน					
2.ด้านความสม่ำเสมอ ในการทำงาน	พนักงาน	11.06	0.135	3.507	198	0.001*
	อัตราจ้าง					
	พนักงานประจำ	10.19	1.449			
	สำนักงาน					
3.ด้านแนวโน้มในการ พัฒนาการทำงาน	พนักงาน	8.95	1.532	-1.509	198	0.133
	อัตราจ้าง					
	พนักงานประจำ	9.34	1.366			
	สำนักงาน					

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	t – test for Equality of Means					
	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
4.ด้านความพึงพอใจ ในการทำงาน	พนักงาน	8.20	0.966	-2.502	198	0.013*
	อัตราจ้าง					
	พนักงานประจำ	9.05	1.941			
	สำนักงาน					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) ได้

สรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ความคิดเห็น เกี่ยวกับ	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล						ตำแหน่ง งาน
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับ การศึกษา	อัตรา เงินเดือน	ระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานในองค์กร	
พฤติกรรม การทำงาน							
ด้านการเพิ่ม ผลผลิต	*	*		*	*	*	*
ด้านความ สม่ำเสมอใน การทำงาน		*			*	*	*
ด้านแนวโน้มน ในการทำงาน							
ด้านความพึง พอใจในการ ทำงาน	*	*		*	*	*	*

หมายเหตุ เครื่องหมาย * หมายถึง มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร ตำแหน่งงาน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ 3G กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G โดยรวม

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ 3G กับพฤติกรรมการทำงาน
โดยรวม

การรับรู้ระบบ 3G	พฤติกรรมการทำงาน โดยรวม			ทิศทาง
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	
1. ท่านคิดว่าการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที	0.762	0.000*	สูง	ทิศทางเดียวกัน
2. ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่กี่นาที	0.838	0.000*	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน
3. ท่านสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา	0.730	0.000*	สูง	ทิศทางเดียวกัน
4. ท่านคิดว่าการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที	0.614	0.000*	สูง	ทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

การรับรู้ระบบ 3G	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม			
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
5. ท่านคิดว่าระบบ3Gมีการให้บริการข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น	0.563	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
6. ท่านคิดว่าระบบ3Gมีการให้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูงพร้อมๆกัน	0.644	0.000*	สูง	ทิศทางเดียวกัน
7. ท่านคิดว่าการใช้บริการวิดีโอคอล	0.604	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
8. ท่านคิดว่าระบบ3G ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ	0.452	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
9. ท่านคิดว่าระบบ3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก	0.706	0.000*	สูง	ทิศทางเดียวกัน
10. ท่านคิดว่าเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น	0.679	0.000*	สูง	ทิศทางเดียวกัน
11. ท่านคิดว่าควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G	0.566	0.000*	ปานกลาง	ทิศทางเดียวกัน
12. ท่านคิดว่าการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น	0.404	0.000*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
13. ท่านคิดว่าการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น	0.243	0.000*	ต่ำ	ทิศทางเดียวกัน
การรับรู้ระบบ 3G โดยรวม	0.910	0.000*	สูงมาก	ทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ระบบ 3G โดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้ระบบ 3G ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

H_1 : การรับรู้ระบบ 3G มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ 3G กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า การรับรู้ระบบ 3G โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.910$) และการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในทิศทางเดียวกัน (เนื่องจาก r มีเครื่องหมายบวก) และมีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่กี่ยาที พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่า r เท่ากับ 0.838 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด ดังนั้น จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ได้

ส่วนด้านการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที ด้านการให้ความสามารถในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา ด้านการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที ด้านระบบ 3G มีการให้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูงพร้อม ๆ กัน ด้านระบบ 3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก และด้านเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น พบว่า ในทุกด้านดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.762, 0.730, 0.614, 0.644, 0.706 และ 0.679 ตามลำดับ และในทุกด้านดังกล่าว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพบว่า ในทุกด้านดังกล่าว มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด

ส่วนด้านระบบ 3G มีการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น ด้านการให้บริการวิดีโอคอล ด้านระบบ 3G ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ และด้านการควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G พบว่า ในทุกด้านดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า r เท่ากับ 0.563, 0.604, 0.452 และ 0.566 ตามลำดับ และในทุกด้านดังกล่าว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพบว่า ในทุกด้านดังกล่าว มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด

ส่วนด้านการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น และด้านการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็นพบว่า ในทุกด้านดังกล่าวข้างต้น มี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่า r เท่ากับ 0.404 และ 0.243 ตามลำดับ และในทุกด้านดังกล่าว มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพบว่า ในทุกด้านดังกล่าว มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอตามลำดับของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะนำเสนอข้อมูลจากการวิเคราะห์โดยสรุปออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากผลการค้นคว้าอิสระ สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอายุ 40 - 49 ปี ร้อยละ 26.00 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 22.50 ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมามีระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 14.50 ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมามีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มาเป็นระยะเวลา 1 ปี - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมามีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มาเป็นระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.50 ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง พนักงานประจำสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมามีตำแหน่งพนักงานอัตราจ้าง ร้อยละ 17.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G เกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G

จากผลการค้นคว้าอิสระ สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำนวนทั้งสิ้น 200 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น ด้านการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น ด้านการควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G ด้านเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น ด้านการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที ด้านการให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา ด้านระบบ 3G มีการให้ใช้บริการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น ด้านการให้บริการวิดีโอคอล ด้านการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที ด้านระบบ 3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก ด้านระบบ 3G มีการให้ใช้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูงพร้อม ๆ กัน ด้านการใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อัปโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่ก่นาที และด้านระบบ 3G ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

จากผลการค้นคว้าอิสระ สรุปได้ว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G จำนวนทั้งสิ้น 200 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ 3.92

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21
2. พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09
3. พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.86
4. พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าเฉลี่ย 3.59

และเมื่อพิจารณาข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าการนำระบบ 3G เข้ามาทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น
2. ความเร็วของระบบ 3G ส่งผลต่อการทำงานของท่านหรือไม่
3. ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น

พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ระบบ 3G มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือไม่
2. ระบบ 3G สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้งานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น
3. ระบบ 3G สามารถช่วยในการพัฒนาหน่วยงานและความรู้ความสามารถของท่าน

พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานภายในหน่วยงานนี้
2. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนในการทำให้งานของท่านเกิดประสิทธิผล
3. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความท้าทาย

พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้

1. ท่านคิดว่าการนำระบบ 3G มาใช้เพื่อประหยัดทรัพยากร
2. ระบบ 3G สามารถทำให้ท่านทำงานสำเร็จลุล่วงทันตามกำหนดเสมอ
3. ระบบ 3G สามารถสร้างงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 สรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 สรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

ด้านการเพิ่มผลผลิต โดยพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีระดับการศึกษาปวส.หรืออนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 สรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

ด้านการเพิ่มผลผลิต โดยพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีอัตราเงินเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตน้อยกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีอัตราเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตมากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาท ขึ้นไป

พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีอัตราเงินเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตมากกว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 20,001 - 30,000 บาท พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนมากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ระบบ 3G กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ระบบ 3G มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวม ผู้ศึกษา สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า การรับรู้ระบบ 3G มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

ด้านการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที ด้านความสามารถใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่ก่นาที ด้านความสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา ด้านการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที ด้านระบบ 3G มีการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น ด้านระบบ 3G มีการให้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูงพร้อม ๆ กัน ด้านการใช้บริการวิดีโอคอล ด้านระบบ 3G ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ ด้านระบบ 3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก ด้านเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น ด้านการควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G ด้านการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น ด้านการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น และด้านการรับรู้ระบบ 3G โดยรวม

และพบว่า การรับรู้ระบบ 3G ในทุกด้านดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม นั่นคือ การรับรู้ระบบ 3G เพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นตาม

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G” มีประเด็นที่สามารถนำผลการค้นคว้าอิสระมาอภิปรายผลได้ดังนี้

การอภิปรายผลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 มีช่วงอายุ 20 - 29 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 มีสถานภาพสมรส จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.00 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 14.50 มีอัตราเงินเดือน 20,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มาเป็นระยะเวลา 1 ปี - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนตำแหน่งพนักงานประจำสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 83.00 ผู้วิจัยให้ข้อสังเกตว่า การวิจัยครั้งนี้พนักงานมีตำแหน่งพนักงานประจำสำนักงาน และพนักงานที่มีระยะเวลา 1 ปี - 5 ปี

การอภิปรายผลความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

1. ด้านการรับรู้ระบบ 3G พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ได้แก่ ด้านการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที ด้านความสามารถใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่กี่นาที ด้านความสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา ด้านการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที ด้านระบบ 3G มีการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น ด้านระบบ 3G มีการให้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูงพร้อม ๆ กัน ด้านการใช้บริการวิดีโอคอล ด้านระบบ 3G ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ ด้านระบบ 3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก ด้านเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น ด้านการควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G ด้านการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น ด้านการให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น

ผู้ศึกษามีข้อสังเกตเสนอให้พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความสามารถในการใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่กี่วินาที มีระบบ 3G ในการให้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูงพร้อม ๆ กัน ต้องมีระบบ 3G ให้ครอบคลุมเครือข่ายทั่วทั้งประเทศ และระบบ 3G สามารถใช้ในการสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก

2. ด้านพฤติกรรมการทำงาน พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ในด้านพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนในด้านพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าเฉลี่ย 3.59 พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ศึกษามีข้อสังเกตจากคำถามพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า พนักงานมีระบบ 3G ที่สามารถสร้างงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และพฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน พบว่า พนักงานมีระบบ 3G ที่สามารถช่วยในการพัฒนาหน่วยงานและความรู้ความสามารถของพนักงาน

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

ด้านพฤติกรรมการทำงาน

1. เพศ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ทั้งชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้แก่

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี และพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในด้านพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 50 - 60 ปี

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พนักงาน ๆ ที่มีอายุ 20 - 29 ปี และพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานมากกว่า พนักงาน ๆ ที่มีอายุ 40 - 60 ปี และพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานน้อยกว่า พนักงาน ๆ ที่มีอายุ 50 - 60 ปี แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานในด้านความสม่ำเสมอในการทำงานมีผลต่อพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 50 - 60 ปี

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงาน ๆ ที่มีอายุ 20 - 29 ปี และพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงาน ๆ ที่มีอายุ 30 - 60 ปี และพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น

เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า พนักงาน ๆ ที่มีอายุ 40 - 49 ปี แสดงว่า พฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อพนักงาน ๆ ที่มีอายุ 50 - 60 ปี

3. สถานภาพ พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ทั้งโสดและสมรส มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษา พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้แก่

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่าพนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปวส. หรืออนุปริญญา

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่าพนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

สรุปการอภิปรายผลด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่า พนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่า พนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปวส. หรืออนุปริญญา และพนักงาน ๆ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

5. อัตรารายเดือน พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีอัตรารายเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้แก่

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงาน ๆ ที่มีอัตรารายเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต มากกว่าพนักงาน ๆ ที่มีอัตรารายเดือน มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พนักงาน ๆ ที่มีอัตรารายเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน มากกว่าพนักงาน ๆ ที่มีอัตรารายเดือน มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงาน ๆ ที่มีอัตรารายเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่าพนักงาน ๆ ที่มีอัตรารายเดือน 30,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกััน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานต่างกััน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้แก่

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G น้อยกว่า 1 ปี มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตน้อยกว่าพนักงานฯที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G 16 ปีขึ้นไป

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G น้อยกว่า 1 ปี มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานฯที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G 16 ปีขึ้นไป

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G น้อยกว่า 1 ปี มีผลสัมฤทธิ์จากพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานฯที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G 16 ปีขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน พนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ทั้งพนักงานอัตราจ้างและพนักงานประจำสำนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไม่ต่างกััน

ด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมากกว่า พฤติกรรมการทำงานด้านแนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน

การอภิปรายผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ระบบ 3G กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม

พบว่า การรับรู้ระบบ 3G มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานประมาณ พบว่าเจตคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสำนักงานประมาณอยู่ในระดับดี และยัง

พบว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ดังสอดคล้องกับผลการวิจัยที่
ดำเนินเสร็จสิ้นนี้

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การปฏิบัติงานในทุกองค์กรหรือทุกหน่วยงาน ทุกคนจะต้องมีความรับผิดชอบและรู้
หน้าที่ตนเอง
2. องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในการ
ดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ โดยผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำ แนะนำ เมื่อ
ผู้ได้บังคับบัญชาต้องการความช่วยเหลือ และให้คำชมเมื่อทำงานได้ดี
3. ควรจัดการประชุม สัมมนาอยู่ภายในฝ่ายเทคโนโลยี อย่างสม่ำเสมอว่าพนักงานมี
ความต้องการอย่างไร เพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิด
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเทคโนโลยี 3G โดยตรงเช่น อุปกรณ์กระจาย
สัญญาณ ความชัดเจนของเครือข่าย ว่ามีผลต่อการปฏิบัติการอย่างไร
2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เพื่อให้ผู้ใช้บริการมี
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ควรมีการออกแบบสอบถามให้สอดคล้องกับข้อ 1 เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถ
อธิบายปัญหาต่อการปฏิบัติงานระหว่างใช้เทคโนโลยี 3G ได้อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

- กาญจนา นุ้ใจกอง. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จงขวัญ ปาละกุล. 2550. การรับรู้ความเสี่ยงและขวัญกำลังใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจจราจรกองบังคับการตำรวจนครบาล1. วิทยานิพนธ์ วทม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- โครงการ3.9G Thailand (ก้าวสู่เทคโนโลยีที่ทันสมัย) “ความหมายของระบบ3G” ออนไลน์. เข้าถึงได้ http://www.39gthailand.com/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=7 [สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2555]
- โครงสร้างองค์การของฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มา: ระเบียบบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โครงสร้างบริษัทและการบริหารส่วนงาน พ.ศ. 2548
- เทพพนม เมืองแบน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ.
- นุชกร จันทร์แปลง. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปฐมา วงษ์อุ้น. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตกับการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาบริษัท เอ็นเอ็นบี พรินซ์ชั่น บอัส จำกัด.
- ภัทรนถน พันธุ์สีดา. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิทีพีเดีย สารานุกรมเสรี. 2555. (3 จี) ออนไลน์. เข้าถึงได้ http://th.wikipedia.org/wiki/3_จี

[สืบค้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2555]

วีรนารถ มานะกิจ. 2535. **พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสนาะ ดิยาว. 2539. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชนา พันธุ์อรุณ. 2546. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัลลเทศก์ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย**. ปรินิพนธ์ บช.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อิสริยา สดมณี. 2546. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย**. ปรินิพนธ์ บ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

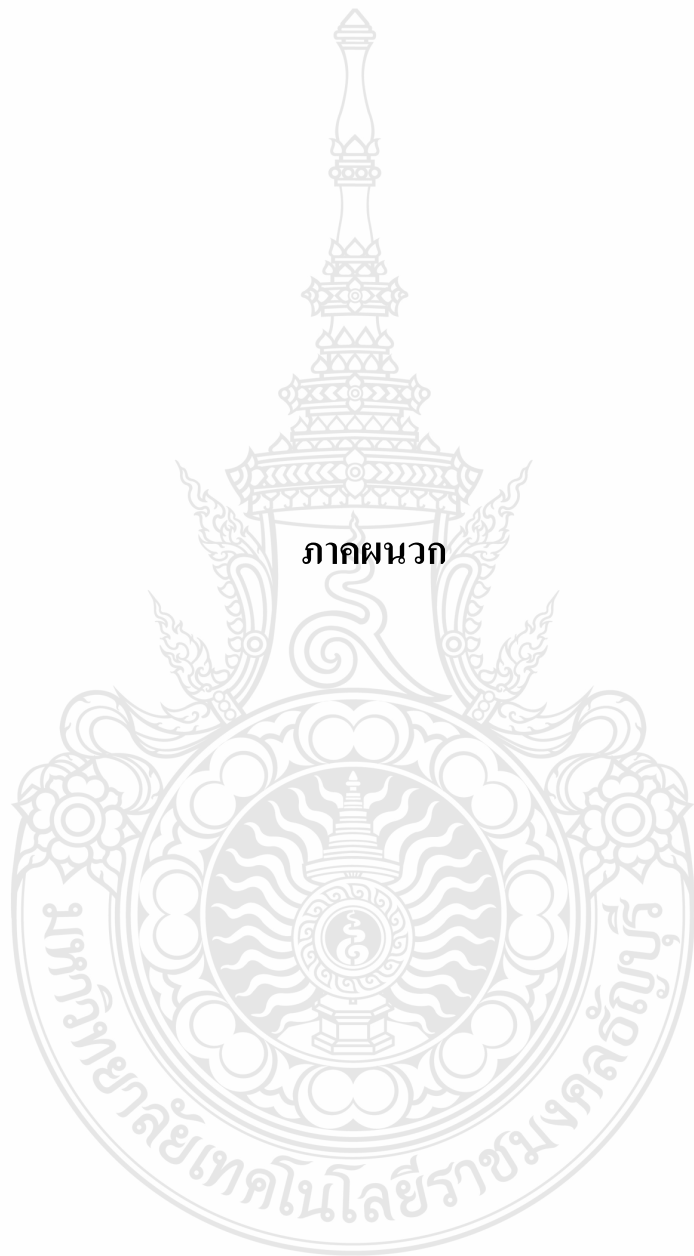
http://www.tot.co.th/index.php?option=com_linkcontent&categoryid=45&Itemid=95&lang=th

h, mindphp. 2552. “เทคโนโลยี 3G คืออะไร,” [ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2555]

Robbins, 1993 : 44-47 เข้าถึงได้จาก : www.socialscience.Igetweb.com/index.php?mo=3&art=59350, [สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2555]

<http://www.mindphp.com/modules.php?name=News&file=article&sid=127>, [สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2555]

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G**
กรณีศึกษา : บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง : แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อให้ผู้บริหารของบริษัทได้นำไปพัฒนาแก้ไขในองค์การต่อไป ข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือในการให้ทราบข้อมูลในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ
นางสาวสกุลรัตน์ ไพบูลย์

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 29 ปี

30 – 39 ปี

40 – 49 ปี

50 – 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

4. ระดับการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

ระดับปวส. หรืออนุปริญญา

ระดับปริญญาตรี

ระดับปริญญาโท

5. อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน (ต่อเดือน)

- ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
- มากกว่า 40,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

- น้อยกว่า 1 ปี 1 ปี - 5 ปี
- 6 ปี - 10 ปี 11 ปี - 15 ปี
- 16 ปีขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

- พนักงานอัตราจ้าง พนักงานประจำสำนักงาน

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ระบบ 3G

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นอย่างมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นอย่างมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นที่น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นที่น้อยที่สุด

ระบบ 3G	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
8. การรับรู้ระบบ 3G					
8.1 ท่านคิดว่าการรับรู้ระบบ 3G สามารถรับส่งข้อมูลได้เร็วและไม่สะดุดต่อความเร็วในการรับส่งข้อมูลสูงสุดถึง 42 เมกะบิตต่อวินาที					

ระบบ 3G	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
8.2 ท่านสามารถใช้โทรศัพท์ในระบบ 3G อัพโหลดไฟล์ขนาดใหญ่ผ่านในเวลาไม่กั่นาที					
8.3 ท่านสามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านระบบ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลได้ตลอดเวลา					
8.4 ท่านคิดว่าการใช้ระบบ 3G ในบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ และการมีส่วนร่วมในการสัมมนาได้ทันที					
8.5 ท่านคิดว่าระบบ 3G มีการให้ใช้บริการข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวสาร ข้อมูลทางธุรกิจ ตารางนัดหมายการทำงาน เป็นต้น					
8.6 ท่านคิดว่าระบบ 3G มีการให้ใช้บริการส่งข้อมูลทั้งข้อความ ภาพ (วิดีโอ) และเสียง ด้วยความเร็วสูงพร้อมๆ กัน					
8.7 ท่านคิดว่าการใช้บริการวิดีโอคอล					
8.8 ท่านคิดว่าระบบ 3G ครอบคลุมเครือข่ายทั้ทั้งประเทศ					
8.9 ท่านคิดว่าระบบ 3G สามารถใช้ในสื่อสารข้ามเครือข่ายหรือโรมมิ่งได้ทั่วโลก					
8.10 ท่านคิดว่าเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของท่านได้ดียิ่งขึ้น					
8.11 ท่านคิดว่าควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะของเทคโนโลยี 3G					

ระบบ 3G	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
8.12 ท่านคิดว่าทำให้บริการหลังการขายของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น					
8.13 ท่านคิดว่าทำให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของเทคโนโลยี 3G เป็นสิ่งจำเป็น					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นอย่างมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นอย่างมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นที่น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่าพนักงานมีความคิดเห็นที่น้อยที่สุด

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. การเพิ่มผลผลิต					
9.1 ท่านคิดว่าให้นำระบบ 3G มาใช้ในเพื่อประหยัดทรัพยากร					
9.2 ระบบ 3G สามารถสร้างงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
9.3 ระบบ 3G สามารถทำให้ท่านทำงานสำเร็จลุล่วงทันตามกำหนดเสมอ					

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
10. ความสม่ำเสมอในการทำงาน					
10.1 ท่านคิดว่ากรนำระบบ3G เข้ามาทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น					
10.2 ความเร็วของระบบ3G ส่งผลต่อการทำงานของ ท่านอย่างไร					
10.3 ท่านไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น					
11. แนวโน้มในการพัฒนาการทำงาน					
11.1 ระบบ3G มีผลกระทบต่อการทำงานของ ท่านหรือไม่					
11.2 ระบบ3G สามารถช่วยในการพัฒนาหน่วยงาน และความรู้ความสามารถของท่าน					
11.3 ระบบ3G สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ งานที่ท่านทำอยู่มีคุณภาพมากขึ้น					
12. ความพึงพอใจในการทำงานของระบบ 3G					
12.1 ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานภายในหน่วยงานนี้					
12.2 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีความท้าทาย					
12.3 เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนในการทำให้งาน ของท่านเกิดประสิทธิผล					

- ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวสกุลรัตน์ ไพบูลย์
ประวัติการศึกษา	ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีวิทยา2 ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ เอกการจัดการ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	18 ซอยลาดพร้าววังหิน 60 ถนนลาดพร้าววังหิน แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230
โทรศัพท์	081-869-6172
อีเมล	kahoe_noi@hotmail.com

