

ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center
บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี

EXPECTATION AND JOB SATISFACTION OF THE CALL
CENTER STAFF OF TELECOMMUNICATION COMPANY
IN PATHUM THANI PROVINCE

ณัฐวุฒิ ชนะภักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center
บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี



ณัฐวุฒิ ชนะภักดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคาดหวัง ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-นามสกุล	นายณัฐวุฒิ ชนะภักดิ์
วิชาเอก	การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร คูพิมาย, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความคาดหวัง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 170 คน สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ LSD (Least Significant Differences)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ Call Center โทรคมนาคม

Independent Study Title Expectation and Job Satisfaction of the Call Center Staff of
Telecommunication Company in Pathum Thani Province

Name-Surname Mr.Natthawut Chanaphakdee

Major Subject Business Engineering Management

Independent Study Advisor Assistant Professor Supaporn Kupimai, Ph.D.

Academic Year 2017

ABSTRACT

This independent study aimed to study the job expectation and job satisfaction of the call center staff of Telecommunication Company in Pathum Thani Province, and analyze the relationship between the expectation and the satisfaction of the staff of Telecommunication Company in Pathum Thani. The sample used in the study was comprised of 170 call center employees who worked for the company in Pathum Thani Province. Descriptive statistics used to analyze the data included percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics included Independent Sample t-test, One-way ANOVA, and LSD (Least Significant Differences).

The findings showed that a majority of respondents were female aged between 25 and 35, holding a bachelor's degree. Their monthly incomes ranged from 15,001 to 20,000 baht, and the duration of work was less than 5 years. On average, the overall expectation was at a high level, with the factor of relationship with colleagues being at the highest level. The overall satisfaction was found at a high level, with the work environment factor obtained the most average.

The hypothesis testing revealed that respondents with different age, job title, and monthly income were satisfied with the job differently, with statistical significance at the 0.05 level, and the overall job expectation was significantly correlated with the overall job satisfaction, with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords: expectations, satisfaction, call center, telecommunication

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา ค้าคว้าอิสระเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคม ในจังหวัดปทุมธานี สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.สุภาพร คูพิมาย อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล ประธานกรรมการสอบ และกรรมการสอบ ผศ.ดร.สุรรัตน์ อินทร์หม้อ ที่เสียสละเวลาในการเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณพนักงาน Call Center ในจังหวัดปทุมธานีทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณและมอบความดีทั้งหมดให้กับคุณพ่อ คุณแม่ ที่ส่งเสริมและให้การสนับสนุนด้านการศึกษา ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมสร้างความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน หากการศึกษานี้มีบทความหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขาดตกบกพร่อง ผู้ศึกษาขอกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

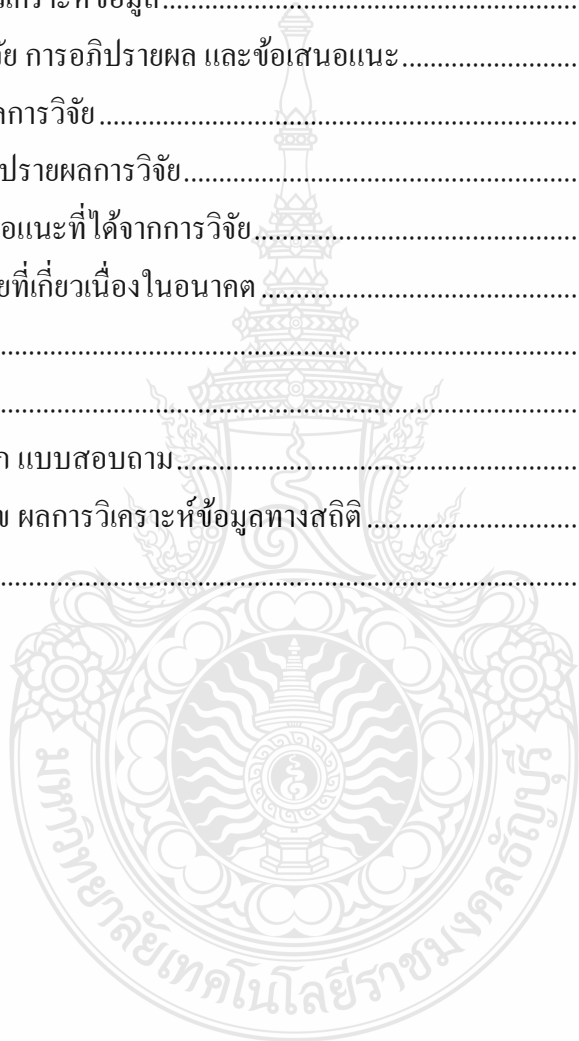
ณัฐวดี ชนะภักดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	13
1.3 สมมติฐานการวิจัย	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน.....	17
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	21
2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	24
2.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน Call center ต่อบริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	35
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	69
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	80
ประวัติผู้เขียน	84



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	36
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่นำมาจัดกลุ่มตัวเลือกใหม่	38
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม	39
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	40
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	41
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	42
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	43
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	44
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม	45
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	45
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ	46
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ.....	48
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	49
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน.....	51
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	52
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่.....	53
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่.....	53
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่.....	54
ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.....	54
ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	55
ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม.....	56
ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวม	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน โดยรวม.....	58
ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ โดยรวม.....	59
ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวม	60
ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.....	61



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิด	16
ภาพที่ 2.1 แสดงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลถือว่ามีค่าสำคัญต่อองค์กร เพราะคือผู้ที่สร้างสรรค์งานและกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรและยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย บุคลากรจึงเป็นปัจจัยในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร โดยมีการจัดบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายเดียวกัน โดยนำมาซึ่งความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในองค์กร ขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสถียรภาพในการทำงานอย่างจริงจังของบุคลากรในองค์กร อาจมีสาเหตุประการหนึ่งคือความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งสาเหตุนี้ผู้บริหารทุกระดับควรที่จะสนใจเพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ปรับปรุงองค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันหากบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในระดับต่ำ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลง รวมถึงความด้อยประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของการบริหารเพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในอนาคต ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งบุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ความต้องการส่วนบุคคล หรือแรงจูงใจที่ได้รับการตอบสนองที่ดีผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ตาม การทำงานของบุคลากรของทุกหน่วยงาน ผลสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นหากองค์กรใดเห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกศึกษาพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคม ในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากบริษัทประสบปัญหาหลายประการจากการมีพนักงานจำนวนมาก และปัญหาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น เรื่องค่าจ้างและสวัสดิการ คุณภาพผู้บริหาร ความเครียด ความกดดันจากลูกค้า การเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในสายงาน และจากสาเหตุที่กล่าวมานี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก ระหว่างพนักงานกับองค์กร เกิดความสูญเสียต่อองค์กร ทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่ได้อย่างที่กำหนดไว้ ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงต้องมีความชัดเจน เพื่อที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าพนักงาน call center ยังมีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ดวงกมล นาคะวัจนะ, 2545 และ ศิริกัลย์ มุละดา, 2553) เพื่อที่จะยกระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นรวดเร็ว ทำให้บริษัทต้องมีการปรับเปลี่ยน พัฒนาศักยภาพ เพื่อให้คงความเป็นหนึ่งในความเป็นผู้นำในการบริการให้ได้ ซึ่งการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ มีภาระต้องดูแลรับผิดชอบมากขึ้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานหลาย ๆ เรื่องและจากหลายสาเหตุ บางปัญหาก็กังไม่ได้รับการแก้ไขซึ่งผู้ศึกษาตระหนักว่า อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงเกิดความสนใจศึกษาว่า ตัวแปรปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวมีความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคตต่อไป

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจในการศึกษาในเรื่องของความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อองค์กรในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร และมีตัวแปรและปัจจัยใดบ้างที่ทำให้บุคลากรมีความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการบริหารองค์กร ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อพนักงานและองค์กรในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 1.3.2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคม ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 295 คน จากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 170 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ได้ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคม ในจังหวัดปทุมธานี

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4.1.2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย

- 1) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- 5) ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

4.1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย

- 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2) ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ
- 3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 4) ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ
- 5) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

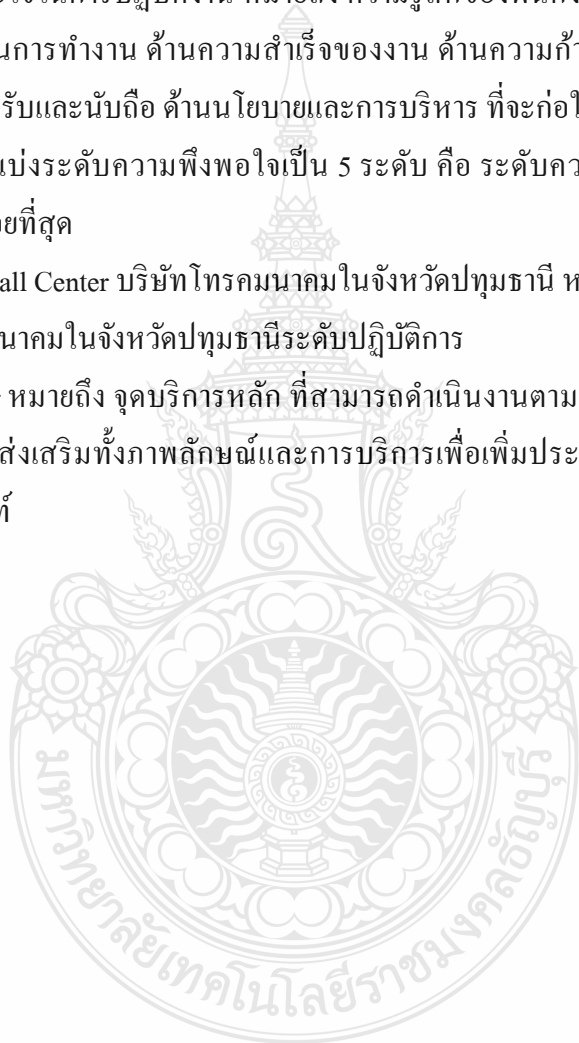
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ โดยใช้ประสบการณ์เรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก ทั้งในด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

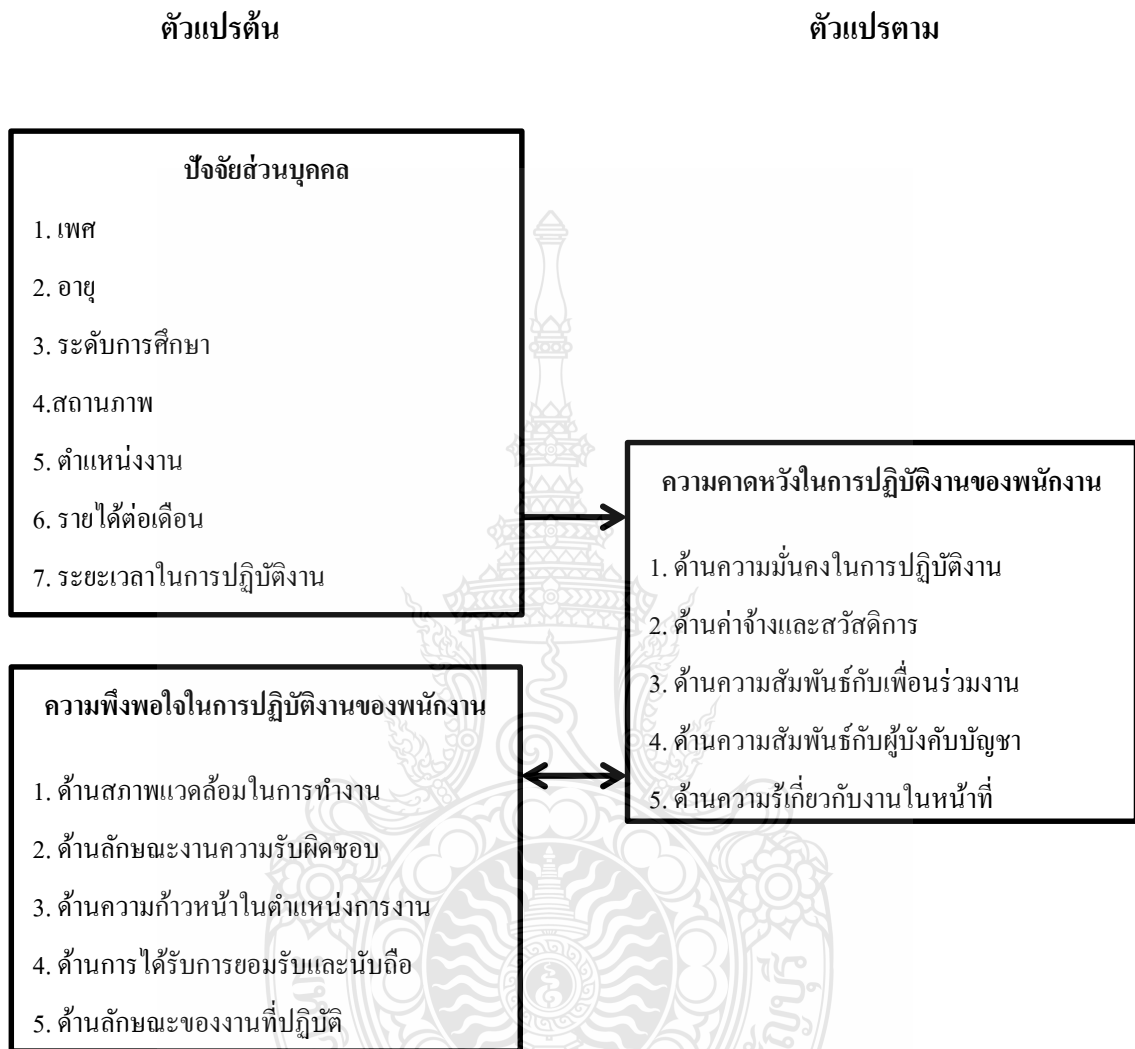
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ที่จะก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงานอย่างมีความสุข โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มากปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

พนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี หมายถึง พนักงานประจำรายเดือนในบริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานีระดับปฏิบัติการ

Call Center หมายถึง จุดบริการหลัก ที่สามารถดำเนินงานตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมทั้งภาพลักษณ์และการบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 ทราบถึงระดับความคาดหวังของพนักงาน Call Center ที่มีต่อองค์กร
- 1.7.2 ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center ที่มีต่อองค์กร
- 1.7.3 บริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนางานด้านบุคลากร เพื่อให้พนักงานพึงพอใจและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี มีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้ทราบว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center ต่อองค์กร ซึ่งได้นำทฤษฎีแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน Call Center ต่อบริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่ทำอะไรอย่างเดี่ยวแต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมอีกด้วย ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, น. 47) “ความคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า เช่น จากเพื่อน จากคนรู้จัก จากข้อมูลการตลาด ความคาดหวังคือความรู้สึก ความคิด หรือความต้องการ หรือสิ่งที่อยู่ในจิตสำนึกของบุคคล หรือความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ ในการคาดคะเนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้คาดคะเน

สุรางค์ จันทร์เอม (2544, น. 44) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น การคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

พิชยากร กาศสกุล (2545) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกหรือความคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ได้ว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมี

เกิดขึ้นในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและความต้องการ

วิโรจน์ สารรัตนะ (2551) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังพัฒนาขึ้น โดยรวม ซึ่งให้เห็นว่า การที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่นั้นจะพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับ

1. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน ความมั่นคงในงานถือว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า อาชีพที่ทำแล้วไม่มีความเสี่ยงในการถูกโยกย้ายหรือถูกให้ออกจากงาน และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับจากหน่วยงาน เช่น เบี้ยเลี้ยง โบนัส วันหยุด เป็นต้น

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเองที่สำคัญที่สุด

5. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ คือ มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ มีความชำนาญ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ Rotter (อ้างถึงใน สุริย์ กาญจนวงศ์, 2549, น. 58) แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่สันติชัย คำสมาน (อ้างถึงใน สุภักฎาณี สุขสำราญ, 2544, น. 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่า สิ่งที่สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – Setting Theory) เสนอโดย Edwin Locke (อ้างถึงใน สุภักฎาณี สุขสำราญ, 2544, น. 16) ที่เห็นว่าจิตใจของมนุษย์เรานั้น โดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมาย (Goal) ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมาย และความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีของ วิคเตอร์ วรูม (Victor Vroom) (อ้างใน วินัย เพชรช่วย, 2551) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตร

แรงจูงใจ (Motivation) = ความคาดหวัง (Expectancy) x คุณภาพของผลลัพธ์ (Valence) มีความหมายว่าระดับของ แรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและระดับความเป็นไปได้หรือความคาดหวังที่เขาจะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ คือ

- 1) ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล
- 2) พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล
- 3) บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการของแต่ละบุคคล
- 4) บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมโดยอ้อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น
- 5) แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน คือ ความคาดหวังและคุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเอง หรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จพนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำ หรือจะไม่พยายามทำงานนั้น

การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง การกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัลเขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น ตัวอย่างเช่น ตะวัน เชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้น (External locus of control) ดังนั้นเขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึงคุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทน หรือรับรู้ว่าคุณค่ามีความสำคัญสูงมากเท่าไรยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้น ตัวอย่างเช่น มานะเป็นหัวหน้าพนักงานต้องการให้ซาลีซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกซาลีว่าควรเอาใจใส่ทำงานให้มากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่งถ้าหากซาลีมีต้องการที่จะเลื่อนตำแหน่ง เขามีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงาน แต่ถ้าซาลีไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่ง การบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจซาลีได้

Vroom (1970, pp. 91-103) กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อ ผลลัพธ์ (outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของ ผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่นมนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูงไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมี คุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานนั้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรง และทางอ้อม

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือ วิธีการในการ เชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการ ไปสู่ การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การ ได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การ บรรจุเข้าทำงาน

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงการคาดการณ์จากความเชื่อว่า ผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจ

สมชาติ จันทาและคณะ (2549) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจจะเป็นไปตามความแตกต่างระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ประสบการณ์ การศึกษา อาชีพ และรายได้”

สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันไป”

สมหมาย เปียถนอม (2551 อ้างถึงใน Michael Beer, 1965) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ

2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึงความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ และในขณะที่เดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ดังนี้ $\text{แรงจูงใจ} = \text{ผลของความพึงพอใจ} + \text{ความพึงพอใจ}$ ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่นต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

กฤติยา เสตะพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเป็นไปในทิศทางบวกถ้าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้นได้ และเป็นไปตามที่คาดหวังได้ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น”

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งถึงอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ

2. ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ

ลักษณะงานความรับผิดชอบ หมายถึง ความสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะให้งานนั้นสำเร็จ เป็นประโยชน์ ทำท่าย มีความชำนาญในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความพอใจกับงาน

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึงการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิและความรู้ หรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน

4. ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ

การได้รับการยอมรับและนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ และความเชื่อถือในผลงาน

5. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

การสรุปข้อความที่แสดงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงาน และเงื่อนไขที่แสดงถึงลักษณะงาน การบรรยายลักษณะงานยังเป็นเครื่องมือแสดงหรือรายงานให้ทราบว่าตำแหน่งนั้น ๆ จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง อย่างไร ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

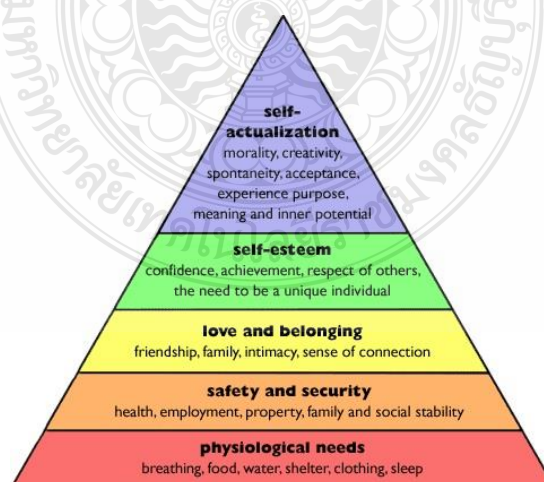
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นระบบและมีการศึกษากันอย่างกว้างขวางก่อนทศวรรษ 1930 เทย์เลอร์ (Taylor) ผู้ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของการจัดการทางวิทยาศาสตร์พบว่า การจัดการทางกายภาพ เช่น สภาพการทำงานและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและผลผลิตของคนงาน คนงานที่ยอมรับปรัชญา การจัดการแบบวิทยาศาสตร์จะเป็นผู้ที่มีรายได้สูงเนื่องจากความพยายามของเขาจะได้รับความพึงพอใจและจะมีผลผลิตที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งการศึกษาความพึงพอใจในงานอย่างเป็นทางการเริ่มขึ้นในทศวรรษที่ 1930 โดยการศึกษาที่เรียกว่า Hawthorne Studies ที่ยอมรับในทฤษฎีมนุษยนิยม มองเห็นมนุษย์เป็นมนุษย์ ไม่ใช่เครื่องจักรอย่างทฤษฎีการ

จัดการทางวิทยาศาสตร์ ตั้งแต่นั้นมา การศึกษาความพึงพอใจก็เป็นที่ไปอย่างกว้างขวางสาเหตุที่ความพึงพอใจในงานได้รับความสนใจมากเพราะนักทฤษฎีและนักบริหารเชื่อว่า คนงานมีความสุขจะสามารถให้ผลผลิตที่มากกว่า ยิ่งกว่านั้นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานยังเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอีกด้วย (สุภาณี จินดาหลวง, 2550, น. 19)

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow is Theory of Need Gratification)

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ นั่นก็คือพวกปัจจัย 4 นั่นเอง ได้แก่ อากาศ อาหาร น้ำดื่ม เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นแรกแล้ว ก็จะเพิ่มความต้องการในขั้นต่อมา คือ ต้องการที่จะมีความปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและทรัพย์สิน
3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม (love and belonging needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมในสังคม ต้องการได้รับความรักหรือมอบความรักให้แก่คนอื่น และต้องการเป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในสังคม
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง นับถือ ได้รับความเคารพจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต



ภาพที่ 2.1 แสดงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

อายุ มีทั้งส่วนที่สัมพันธ์และไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่น ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมาก งานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง ส่วนบุคคลวัยกลางคนอาจจะวันไหน มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) สูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่น ๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เนื่องจากเขาจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้งานในระดับสูงและเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย และเขามักประสบความสำเร็จความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างดูจะลงตัวอย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวในเรื่องระดับอาชีพ

ขนาดของหน่วยงาน เมื่อหน่วยงานขยายขนาดขึ้น จะปรากฏการยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงพอสมควร เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อย ๆ ลดลง เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจซึ่ซื่อนั้นค่อย ๆ ห่างออกไป ผู้ที่ปฏิบัติงานล้วนมีความรู้สึกว่ามันไม่สามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อย ๆ หายไป ในขณะที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

นอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ยังมีตัวกำหนดความพึงพอใจที่สำคัญ ได้แก่ สภาพของการทำงานที่ถูกปลดปล่อย สะดวก มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการทำงานที่มีจำนวนเพียงพอ และที่สำคัญคือ มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความสุขกันทุกคน

2.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึง

ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

2.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล

1. เพศ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับความสะดวกสบาย และความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานภายใต้แรงกดดันมากกว่าเพศชาย

2. อายุ ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ในการทำงานด้วย แต่ก็ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

3. ระดับการศึกษา มักขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

4. สถานภาพสมรส สถานภาพปัจจุบันของพนักงาน เป็นตัวแปรที่สามารถจะนำมาพิจารณาควบคู่กัน จะพบว่าผู้หญิงเป็นโสดมีแนวโน้มเปลี่ยนงานง่ายกว่า ที่เป็นหม้ายหรือแต่งงานแล้ว ซึ่งกลุ่มหลังจะมองว่าการเปลี่ยนงานจะก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก และจะมีผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต ดังนั้น จึงมีแนวโน้มจะปฏิเสธการเปลี่ยนงาน แม้ว่าจะมีทางเลือกให้ทำเช่นนั้นก็ตาม

5. ตำแหน่งงาน งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงาน

6. รายได้ต่อเดือน เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความคาดหวังและความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center ต่อบริษัท

โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการหนึ่งของระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายขององค์กรหน่วยงาน อีกทั้งเป็นการพัฒนาตนเองในระยะยาวเพื่อให้สามารถเติบโตไปในเส้นทางสายอาชีพ นอกจากนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วย

อัตราการลาออกของเจ้าหน้าที่

อัตราการลาออกของเจ้าหน้าที่ Call Center คิดจากเปอร์เซ็นต์การลาออกของเจ้าหน้าที่ (Agent) ต่อ จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด โดยคิดเป็นรายเดือน หากอัตราการลาออกของเจ้าหน้าที่สูง จะมีผลกระทบต่อตรงกับประสิทธิภาพของ Call Center และคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากต้องอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ นอกจากนั้นค่าใช้จ่ายและเวลาในการหาเจ้าหน้าที่ใหม่ก็จะมากกว่าการรักษาเจ้าหน้าที่เดิมไว้ และพัฒนาให้อยู่กับองค์กรต่อไป

ความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจของลูกค้าจะวัดเป็นเปอร์เซ็นต์ของลูกค้าที่พอใจต่อการให้บริการโดยจะวัดการทำงานของเจ้าหน้าที่ และภาพรวมของ Call Center ในปัจจุบันการวัดความพึงพอใจของลูกค้าสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การให้คะแนนผ่านระบบ IVR (กดคะแนนความพึงพอใจก่อนวางสาย-post-call IVR) การส่งอีเมลล์สำรวจ หรือ การโทรสอบถามความพึงพอใจโดยเจ้าหน้าที่

คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการซึ่งวัดออกมาเป็นคะแนน เป็นดัชนีวัดคุณภาพการให้บริการที่สำคัญมาก ดัชนีนี้ใช้วัดคุณภาพของเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) ดัชนีตัวนี้จะแสดงถึงประสบการณ์ของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายัง Call Center ตั้งแต่ลูกค้าเริ่มติดต่อมายัง Call Center จนถึงการสิ้นสุดการให้บริการ ซึ่งดัชนีนี้จะประเมิน โดย Call Center Supervisor หรือ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นผู้ที่ให้คะแนน ผู้ที่ประเมินนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน และ ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ การวัดผลนี้ควรจัดทำอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อย 5-10 สาย ต่อ เจ้าหน้าที่ ต่อเดือน นอกจากจะมีประโยชน์ในการวัดคุณภาพการให้บริการ แต่ยังสามารถใช้ในการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ได้อีกด้วย

ความมั่นคง

การปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน เมื่อเลื่อนขั้นสูงเท่าไร เงินเดือนสูงมากเท่าไร ความเสี่ยงในการตกงานก็มีเพิ่มมากขึ้น เพราะคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ความสามารถเริ่มมีเพิ่มมากขึ้นทุกวัน จึงมีบริษัทเอกชนหลายที่ที่มีการจ้างพนักงานให้ออกจากงานเป็นประจำทุกปี ๆ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและจ้างคนใหม่เข้ามาทำงานแทนซึ่งเงินเดือนไม่ต้องสูงเท่าคนเก่า ส่วนใหญ่บริษัทเอกชนจะมีระบบการจ้างงานเช่นนี้อยู่เสมอ

เวลาทำงาน

เวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนนั้นมีการเข้าออกงานส่วนใหญ่ต่อวันจะอยู่ที่ 8-9 ชั่วโมง งานเอกชนจะทำงาน 6 วันต่อสัปดาห์ และในบางครั้งก็มีการทำงานเลยเวลามีโอทีแบบบังคับด้วย ทำให้พนักงานเอกชนมีเวลาในการพักผ่อนและการใช้ชีวิตส่วนตัวน้อย

เงินบำนาญ

บริษัทเอกชนไม่มีเงินบำนาญให้แก่พนักงาน นอกเสียจากเก็บหรือฝากเอาไว้เองเท่านั้นจึงจะมีเงินกินเงินใช้หลังจากวัยเกษียณ ซึ่งข้อนี้บอกถึงการทำงานบริษัทเอกชน หากมองถึงอนาคตในวันข้างหน้ามากที่สุดคนส่วนใหญ่จะเลือกสมัครเข้าทำงานราชการมากกว่างานเอกชน แม้ว่างานราชการจะเติบโตได้ช้าแต่มีความมั่นคงมากกว่างานเอกชน

สวัสดิการ

บริษัทจะมีแค่ประกันสังคมเท่านั้น หากต้องการสวัสดิการที่ดีกว่าประกันสังคมก็ต้องเลือกหาทำเอาเอง ไม่มีค่าเล่าเรียนของบุตรหลานที่สามารถเบิกได้ แต่จะมีในส่วนของพนักงานที่ได้รับเบี้ยขยัน การปรับค่าจ้างประจำปี และค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กันตยา เพิ่มผล (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ด่านตรวจคนเข้าเมืองมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังอันดับแรกในด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง โดยด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก

ดวงกมล นาคะวัญนะ (2545) ศึกษาเรื่องทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตอบรับทางโทรศัพท์ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call center) การไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีทัศนคติและการสื่อสารระหว่างบุคคลในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุภาพร เพชรรัตน์กุล (2550) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โรงอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่าระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุด คือด้านค่าจ้างและสวัสดิการ สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวม มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยที่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างสูง

สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ มีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ศิริกัลย์ มุละดา (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงาน call center ต่อ Web Special Tech บริษัททรูมูฟ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน call center บริษัททรูมูฟ จำกัด มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Web Special Tech โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สุภาณี จินดาหลวง (2550) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยที่ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และวุฒิการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จักรพงษ์ ชมเชย (2550) ศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัทกั้ววาล โพลีเอสเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่เหมาะสม ความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีรายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำในทิศทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวพบว่า มีผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังความพึงพอใจ โดยมีการจำแนกเป็นหลายด้าน เช่น ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ดังนั้น ผู้ศึกษาได้สังเกตเห็นความสัมพันธ์และต้องการศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ว่ามีความคาดหวังและความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กรธุรกิจ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี โดยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนบุคลากรในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 295 คน และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

โดย n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานทั้งหมด 295 คน โดยใช้สูตรคำนวณในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973, p. 72) โยเลือกระดับความเชื่อมั่น 95% และขีดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็น 5% ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{295}{1 + 295(0.05)^2}$$

จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 170 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการค้นคว้าครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

3.2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

3.2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

3.2.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามปลายเปิด พนักงานสามารถเขียนตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระด้วยคำพูดและความคิดเห็นของตนเอง

ซึ่งแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี โดยออกแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคาดหวัง มีจำนวน 5 ระดับ ดังนี้

ความคาดหวังมากที่สุด	ระดับคะแนน 5	คะแนน
ความคาดหวังมาก	ระดับคะแนน 4	คะแนน
ความคาดหวังปานกลาง	ระดับคะแนน 3	คะแนน
ความคาดหวังน้อย	ระดับคะแนน 2	คะแนน
ความคาดหวังน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1	คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2535, น. 70 อ้างใน ราตรี ยอดคำเนิน, 2547, น. 35)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ความคาดหวังมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ความคาดหวังปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ความคาดหวังน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ความคาดหวังน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี โดยออกแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ มีจำนวน 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ระดับคะแนน 5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ระดับคะแนน 4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ระดับคะแนน 3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ระดับคะแนน 2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1	คะแนน

ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งคะแนนที่ได้นั้นมีความหมายดังต่อไปนี้ (ประคอง วรรณสูตร, 2535, น. 70 อ้างใน ราตรี ยอดคำเนิน, 2547, น. 35)

4.51 - 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ข้อมูลเพิ่มเติมจากพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผู้บริหารในการวางแผนทางปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ข้อมูลในการวิจัย 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากแบบสอบถามโดยเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาซึ่งเป็นพนักงาน Call Center บริษัทเอกชนในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 170 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้หลักสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัยก่อนหน้า การค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา รายงานผลการวิจัย และวิทยานิพนธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาค้นคว้าความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามแนวความคิดของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและขอข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองเก็บข้อมูล (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร
5. นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองเก็บ (Try out) มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's coefficient of alpha: α) ผลการทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าแอลฟา (α) เท่ากับ 0.925 โดยค่า α ควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.80 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีคุณภาพ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548)
6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปใช้ในขั้นตอนต่อไป
7. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และลงบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมการประมวลผล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ได้แก่

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3) การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ได้แก่

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับตัวแปรอิสระที่มีตัวเลือก 2 กลุ่ม ใช้ค่าสถิติ Independent Samples t-test

ส่วนตัวแปรอิสระที่มีตัวเลือกมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้ากรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Different)

2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ถ้า r จะอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 และ +1 แสดงถึงค่าความสัมพันธ์สูง และถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงค่าความสัมพันธ์ต่ำ การกำหนดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีเกณฑ์แปลผลดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า +1 ถึง -1 โดยมีเกณฑ์กว้าง ๆ ดังนี้

ค่า r อยู่ในช่วง 0.81-1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับสูง

ค่า r อยู่ในช่วง 0.61-0.80 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ตัวแปรในระดับค่อนข้างสูง

ค่า r อยู่ในช่วง 0.41-0.60 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับปานกลาง

ค่า r อยู่ในช่วง 0.21-0.40 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่า r มีค่าไม่เกิน 0.20 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ตัวแปรในระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลผู้ศึกษากำหนดสัญลักษณ์แทนการสื่อความหมายดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
p-value	แทน	ค่านัยสำคัญจากการคำนวณ (Significant value)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วนลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4.1 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	38	22.35
หญิง	132	77.65
รวม	170	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	53	31.18
มากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปี	112	65.88
มากกว่า 35 ปี	5	2.94
รวม	170	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	8.24
ปริญญาตรี	155	91.18
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.58
รวม	170	100.00
สถานภาพ		
โสด	123	72.35
สมรส/อยู่ด้วยกัน	43	25.29
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	2.36
รวม	170	100.00

ตารางที่ 4.1 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติงาน	165	97.06
หัวหน้าพนักงาน	3	1.76
หัวหน้าแผนก	2	1.18
รวม	170	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	23	13.53
15,001 – 20,000 บาท	79	46.47
20,001 – 25,000 บาท	58	34.12
25,001 – 30,000 บาท	8	4.71
มากกว่า 30,000 บาท	2	1.18
รวม	170	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	140	82.35
5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	24	14.12
มากกว่า 10 ปี	6	3.53
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 132 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 77.65 ที่เหลือเป็นเป็นเพศชายจำนวน 38 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 22.35

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปีจำนวน 112 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 65.88 มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 53 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 31.18 และมีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 5 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 155 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 91.18 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.24 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.58 ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 123 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 72.35 รองลงมามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 43 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 25.29 และมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 165 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 97.06 รองลงมาเป็นหัวหน้าพนักงาน จำนวน 3 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.76 และเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 3 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 79 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 46.47 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 58 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 34.12 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 23 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 13.53 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 8 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 4.71 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 2 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 140 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 82.35 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 24 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14.12 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี จำนวน 6 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา ในกลุ่มตัวเลือกบางกลุ่มที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามไม่ถึง 2 ซึ่งไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต่อไปได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่มกับกลุ่มที่อยู่ใกล้เคียง และแสดงข้อมูลจำนวนและร้อยละใหม่ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านระดับการศึกษา ที่นำมาจัดกลุ่มตัวเลือกใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n)	ร้อยละ (%)
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	8.24
ปริญญาตรีขึ้นไป	156	91.76
รวม	170	100.00

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 156 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 91.76 ที่เหลือมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 14 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 8.24

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านย่อยจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	3.58	0.515	มาก	5
2. ค่าจ้างและสวัสดิการ	3.75	0.543	มาก	4
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.577	มาก	1
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.96	0.563	มาก	2
5. ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	3.84	0.481	มาก	3
โดยภาพรวม	3.84	0.344	มาก	

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.344$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04, SD = 0.577$) รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.563$) ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.481$) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.75, SD = 0.543$) และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.58, SD = 0.515$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานในองค์กรนี้ได้ นานเท่าที่ท่านต้องการ	21 (12.35)	101 (59.41)	39 (22.94)	9 (5.29)	0 (0.0)	3.79	0.723	มาก	1
2. องค์กรมีความมั่นคงที่ดี	20 (11.76)	77 (45.29)	61 (35.88)	12 (7.06)	0 (0.0)	3.62	0.785	มาก	3
3. ความต้องการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป โดยไม่คิดเปลี่ยนงาน	17 (10.00)	60 (35.29)	75 (44.12)	14 (8.24)	4 (2.35)	3.42	0.869	ปานกลาง	5
4. ความพอใจกับรายได้และความเป็นอยู่ในปัจจุบัน	20 (11.76)	83 (48.82)	53 (31.18)	14 (8.24)	0 (0.0)	3.64	0.796	มาก	2
5. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	21 (12.35)	63 (37.06)	60 (35.29)	22 (12.94)	4 (2.35)	3.44	0.948	ปานกลาง	4
ความมั่นคงในการปฏิบัติงานโดยรวม						3.58	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD = 0.515$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานในองค์กรนี้ได้ นานเท่าที่ท่านต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.723$) รองลงมาได้แก่ ความพอใจกับรายได้และความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.796$) องค์กรมีความมั่นคงที่ดี ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.785$) มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.948$) และความ ต้องการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป โดยไม่คิดเปลี่ยนงาน ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.869$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ

ค่าจ้างและสวัสดิการ	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้รับเงินเดือน เหมาะสมกับปริมาณงาน	30 (17.65)	103 (60.59)	36 (21.18)	1 (0.59)	0 (0.0)	3.95	0.642	มาก	1
2. เงินเดือนที่ได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบ	29 (17.06)	91 (53.53)	45 (26.47)	5 (2.94)	0 (0.0)	3.85	0.730	มาก	2
3. องค์กรมีการกำหนด วันหยุดให้กับพนักงานที่ เหมาะสม	30 (17.65)	85 (50.00)	46 (27.06)	9 (5.29)	0 (0.00)	3.80	0.789	มาก	3
4. มีสวัสดิการด้านการ รักษาพยาบาล การดูแล ส่งเสริมด้านสุขภาพ อนามัย เช่น การตรวจ สุขภาพประจำปี	35 (20.59)	77 (45.29)	39 (22.94)	14 (8.24)	5 (2.94)	3.72	0.979	มาก	4
5. เงินเดือนที่ได้รับมีการ ปรับขึ้นทุกปี	33 (19.41)	56 (32.94)	46 (27.06)	23 (13.53)	12 (7.06)	3.44	1.156	ปานกลาง	5
ค่าจ้างและสวัสดิการโดยรวม						3.75	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าจ้างและสวัสดิการโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.543$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.642$) รองลงมาได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.730$) องค์กรมีการกำหนดวันหยุดให้กับพนักงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.789$) มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การดูแลส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัย เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.979$) และเงินเดือนที่ได้รับมีการปรับขึ้นทุกปี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 1.156$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้รับความช่วยเหลือเมื่อ ประสบปัญหา จากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	53 (31.18)	79 (46.47)	34 (20.00)	3 (1.76)	1 (0.59)	4.06	0.797	มาก	2
2. มีการแบ่งหน้าที่ที่ รับผิดชอบระหว่างกัน ในทีมอย่างชัดเจน	47 (27.65)	86 (50.59)	33 (19.41)	4 (2.35)	0 (0.0)	4.04	0.753	มาก	3
3. มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจ และเห็นใจซึ่งกันและกัน ในองค์กร	55 (32.35)	85 (50.00)	23 (13.53)	7 (4.12)	0 (0.00)	4.11	0.785	มาก	1
4. เมื่อเกิดปัญหาในการ ทำงาน ทุกคนช่วยกันแก้ไข เป็นอย่างดี	50 (29.41)	77 (45.29)	37 (21.76)	6 (3.53)	0 (0.00)	4.01	0.810	มาก	5
5. ให้ความช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานของท่านในการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ	48 (28.24)	82 (48.24)	35 (20.59)	4 (2.35)	1 (0.59)	4.01	0.799	มาก	4
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวม						4.04	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.577$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจและเห็นใจซึ่งกันและกันในองค์กร มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.785$) รองลงมาได้แก่ ได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา จากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.797$) มีการแบ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบระหว่างกัน
ในทีมอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.753$) ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.799$) และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทุกคนช่วยกันแก้ไขเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.810$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้รับคำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา	48 (28.24)	90 (52.94)	24 (14.12)	7 (4.12)	1 (0.59)	4.04	0.802	มาก	1
2. การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชามีความเท่าเทียมกัน	40 (23.53)	88 (51.76)	33 (19.41)	7 (4.12)	2 (1.18)	3.92	0.836	มาก	4
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับพนักงาน	50 (29.41)	83 (48.82)	27 (15.88)	9 (5.29)	1 (0.59)	4.01	0.850	มาก	2
4. ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และข้อเสนอแนะ	35 (20.59)	91 (53.53)	42 (24.71)	2 (1.18)	0 (0.00)	3.94	0.706	มาก	3
5. มีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ	37 (21.76)	89 (52.35)	36 (21.18)	6 (3.53)	2 (1.18)	3.90	0.819	มาก	5
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม						3.96	0.563	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.563$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับคำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.802$) รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับพนักงาน ($\bar{X} = 4.01$, $SD = 0.850$) ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และข้อเสนอแนะ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.706$) การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชามีความเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.836$) และมีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.819$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	ระดับความคาดหวัง					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่	30 (17.65)	99 (58.24)	36 (21.18)	4 (2.35)	1 (0.59)	3.90	0.727	มาก	1
2. สามารถตัดสินใจวางแผนการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	31 (18.24)	86 (50.59)	47 (27.65)	5 (2.94)	1 (0.59)	3.83	0.777	มาก	3
3. ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านทำอยู่	29 (17.06)	88 (51.76)	50 (29.41)	3 (1.76)	0 (0.00)	3.84	0.716	มาก	2
4. พยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	26 (15.29)	93 (54.71)	45 (26.47)	6 (3.53)	0 (0.00)	3.82	0.727	มาก	4
5. สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยไม่มีปัญหาตามมา	27 (15.88)	93 (54.71)	45 (26.47)	3 (1.76)	2 (1.18)	3.82	0.756	มาก	5
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่โดยรวม						3.84	0.481	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.481$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.785$) รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.797$) สามารถตัดสินใจวางแผนการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.753$) พยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.727$) และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยไม่มีปัญหาตามมา ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.756$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยด้านย่อยจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการยอมรับและนับถือ และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.96	0.522	มาก	1
2. ลักษณะงานความรับผิดชอบ	3.82	0.519	มาก	2
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.64	0.624	มาก	5
4. การได้รับการยอมรับและนับถือ	3.81	0.580	มาก	3
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.80	0.439	มาก	4
โดยภาพรวม	3.81	0.361	มาก	

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.361$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.522$) รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.82, SD = 0.519$) ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ ($\bar{X} = 3.81, SD = 0.580$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.80, SD = 0.439$) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ($\bar{X} = 3.64, SD = 0.624$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการดูแลรักษาความสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทดี	41 (24.12)	108 (63.53)	20 (11.76)	1 (0.59)	0 (0.0)	4.11	0.610	มาก	1
2. องค์กรมีอาคารสถานที่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน	34 (20.00)	94 (55.29)	42 (24.71)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.95	0.669	มาก	3
3. สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน สะอาด สบายต่อการปฏิบัติงาน	43 (25.29)	88 (51.76)	35 (20.59)	4 (2.35)	0 (0.00)	4.00	0.746	มาก	2

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. สถานที่ทำงานกว้างขวาง ไม่แออัด	37 (21.76)	83 (48.82)	46 (27.06)	4 (2.35)	0 (0.0)	3.90	0.759	มาก	4
5. มีอุปกรณ์ เครื่องมือใน การทำงานที่มีสภาพดี และ พร้อมใช้งาน	37 (21.76)	78 (45.88)	49 (28.82)	6 (3.53)	0 (0.00)	3.86	0.794	มาก	5
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม						3.96	0.522	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.522$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการดูแลรักษาความสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.610$) รองลงมาได้แก่ สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน สะดวก สบายต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.746$) องค์กรมีอาคารสถานที่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.669$) สถานที่ทำงานกว้างขวาง ไม่แออัด ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.759$) และมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดี และพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.794$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ

ลักษณะงานความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ	32 (18.82)	105 (61.76)	30 (17.65)	3 (1.76)	0 (0.0)	3.98	0.661	มาก	1
2. มีโอกาสได้รับผิดชอบ งานที่สำคัญ และได้ รับผิดชอบงานที่ตนเอง ถนัด	23 (13.53)	83 (48.82)	58 (34.12)	5 (2.94)	1 (0.59)	3.72	0.755	มาก	5
3. มีโอกาสในการตัดสินใจ อย่างอิสระในการทำงาน	33 (19.41)	90 (52.94)	40 (23.53)	6 (3.53)	1 (0.59)	3.87	0.781	มาก	2

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ (ต่อ)

ลักษณะงานความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ได้รับมอบหมายงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ	27 (15.88)	92 (54.12)	41 (24.12)	10 (5.88)	0 (0.0)	3.80	0.774	มาก	3
5. งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้มีความเจริญก้าวหน้า	27 (15.88)	87 (51.18)	43 (25.29)	13 (7.65)	0 (0.00)	3.75	0.813	มาก	4
ลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวม						3.82	0.519	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.519$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.661$) รองลงมาได้แก่ มีโอกาสในการตัดสินใจอย่างอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.87$, $SD = 0.781$) ได้รับมอบหมายงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.774$) งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้มีความเจริญก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.813$) และมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ และได้รับผิดชอบงานที่ตนเองถนัด ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.755$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม	22 (12.94)	83 (48.82)	50 (29.41)	14 (8.24)	1 (0.59)	3.65	0.830	มาก	3
2. มีโอกาสได้รับการอบรมและการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ	23 (13.53)	85 (50.00)	49 (28.82)	12 (7.06)	1 (0.59)	3.69	0.816	มาก	2
3. การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ความสามารถของพนักงาน	20 (11.76)	90 (52.94)	50 (29.41)	10 (5.88)	0 (0.00)	3.71	0.751	มาก	1

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (ต่อ)

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. งานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้มี โอกาสก้าวหน้าต่อไป	22 (12.94)	76 (44.71)	50 (29.41)	18 (10.59)	4 (2.35)	3.55	0.930	มาก	5
5. มีความพึงพอใจในงานที่ ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะ มีโอกาสนำหน้ากว่า หน่วยงานอื่น	24 (14.12)	76 (44.71)	53 (31.18)	13 (7.65)	4 (2.35)	3.61	0.906	มาก	4
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม						3.64	0.624	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.624$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ ความสามารถของพนักงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.751$) รองลงมาได้แก่ มีโอกาสได้รับการอบรมและการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.816$) มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.830$) มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสนำหน้ากว่าหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.906$) และงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้มีโอกาสนำหน้าต่อไป ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.930$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ

การได้รับการยอมรับ และนับถือ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นใน ความสามารถมัก มอบหมายงานพิเศษให้ทำ	27 (15.88)	85 (50.00)	50 (29.41)	7 (4.12)	1 (0.59)	3.76	0.787	มาก	5
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับใน ความรู้ความสามารถ	29 (17.06)	88 (51.76)	45 (26.47)	8 (4.71)	0 (0.00)	3.81	0.769	มาก	3
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับใน ความรู้ความสามารถ	32 (18.82)	84 (49.41)	47 (27.65)	7 (4.12)	0 (0.00)	3.83	0.777	มาก	2

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ (ต่อ)

การได้รับการยอมรับ และนับถือ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. การแสดงความคิดเห็น ได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	39 (22.94)	74 (43.53)	48 (28.24)	9 (5.29)	0 (0.00)	3.84	0.838	มาก	1
5. เป็นอาชีพที่ได้รับการ ยอมรับของสังคม	36 (21.18)	73 (42.94)	50 (29.41)	10 (5.88)	1 (0.59)	3.78	0.867	มาก	4
การได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวม						3.81	0.580	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.580$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแสดงความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.838$) รองลงมาได้แก่ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.777$) ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.769$) เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับของสังคม ($\bar{X} = 3.78$, $SD = 0.867$) และผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถมักมอบหมายงานพิเศษให้ทำ ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.787$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. งานที่ได้รับมอบหมาย มีความน่าสนใจ แปลก ใหม่และท้าทาย	28 (16.47)	102 (60.00)	35 (20.59)	4 (2.35)	1 (0.59)	3.89	0.714	มาก	1
2. ได้ปฏิบัติงานที่มีความ อิสระเพียงพอต่อการ ตัดสินใจ	22 (12.94)	103 (60.59)	44 (25.88)	1 (0.59)	0 (0.0)	3.86	0.628	มาก	2
3. ปริมาณงานและความ รับผิดชอบในงานมีความ เหมาะสมกับตำแหน่ง	25 (14.71)	92 (54.12)	48 (28.24)	4 (2.35)	1 (0.59)	3.80	0.735	มาก	3

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงความรู้ความสามารถ	26 (15.29)	84 (49.41)	48 (28.24)	12 (7.06)	0 (0.0)	3.73	0.805	มาก	5
5. งานที่ปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนและชัดเจน	21 (12.35)	95 (55.88)	43 (25.29)	10 (5.88)	1 (0.59)	3.74	0.773	มาก	4
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม						3.80	0.439	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.439$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ แปลกใหม่และท้าทาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.714$) รองลงมาได้แก่ ได้ปฏิบัติงานที่มีความอิสระเพียงพอต่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.628$) ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.735$) งานที่ปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนและชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.773$) และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.805$) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตัวเลือก 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ใช้ค่าสถิติ Independent Samples t-test

สำหรับตัวแปรอิสระที่มีตัวเลือกมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้ากรณีพบความแตกต่างเป็นรายกลุ่ม จะทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Different)

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐาน H_1 ก็ต่อเมื่อ ค่านัยสำคัญ (p-value) ที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	t-test for Equality of Mean						
	N	\bar{X}	SD	t	df	p-value	
เพศ	ชาย	38	3.87	0.375	1.281	168	0.202
	หญิง	132	3.79	0.356			
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	3.72	0.367	-0.981	168	0.328
	ปริญญาตรีขึ้นไป	156	3.82	0.360			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.202 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.328 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.166	1.083	9.127	0.000*
	ภายในกลุ่ม	167	19.819	0.119		
	รวม	169	21.985			
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.730	0.365	2.867	0.060
	ภายในกลุ่ม	167	21.255	0.127		
	รวม	169	21.985			

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P-value
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.170	1.085	9.143	0.000*
	ภายในกลุ่ม	167	19.815	0.119		
	รวม	169	21.985			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.212	0.553	4.614	0.001*
	ภายในกลุ่ม	165	19.773	0.120		
	รวม	169	21.985			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.025	1.512	13.321	0.000*
	ภายในกลุ่ม	167	18.960	0.114		
	รวม	169	21.985			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้าน อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงนำมาทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Different)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ไม่เกิน 25 ปี	มากกว่า 25	ไม่เกิน 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
		3.64		3.89	3.82
ไม่เกิน 25 ปี	3.64	-	0.25*	0.18	
มากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปี	3.89		-	0.07	
มากกว่า 35 ปี	3.82			-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มอายุมากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุ ไม่เกิน 25 ปี

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	พนักงานปฏิบัติงาน	หัวหน้าพนักงาน	หัวหน้าแผนก
		3.79	4.36	4.58
พนักงานปฏิบัติงาน	3.79	-	0.57*	0.79*
หัวหน้าพนักงาน	4.36		-	0.22
หัวหน้าแผนก	4.58			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า ตำแหน่งงานต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ หัวหน้าพนักงาน และหัวหน้าแผนก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
		3.69	3.74	3.88	4.09	4.36
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.69	-	0.05	0.19*	0.40*	0.67*
15,001 - 20,000 บาท	3.74		-	0.14*	0.35*	0.62*
20,001 - 25,000 บาท	3.88			-	0.21	0.48
25,001 - 30,000 บาท	4.09				-	0.27
มากกว่า 30,000 บาท	4.36					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจำนวน 6 คู่ ได้แก่ กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 5 ปี	5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.76	3.90	4.46
ไม่เกิน 5 ปี	3.76	-	0.14	0.70*
5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	3.90		-	0.56*
มากกว่า 10 ปี	4.46			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี และ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	0.202	ปฏิเสธ
อายุ	0.000*	ยอมรับ
ระดับการศึกษา	0.328	ปฏิเสธ
สถานภาพ	0.060	ปฏิเสธ
ตำแหน่งงาน	0.000*	ยอมรับ
รายได้ต่อเดือน	0.001*	ยอมรับ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.000*	ยอมรับ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้าน อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สามารถนำมาเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ใช้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐาน H_1 ก็ต่อเมื่อ ค่านัยสำคัญ Sig. (2-tailed) ที่ได้จากการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.472	0.000**	ปานกลาง
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.514	0.000**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.275	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.306	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.425	0.000**	ปานกลาง
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.614	0.000**	ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.070	0.365	ไม่มีความสัมพันธ์
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.216	0.005**	ค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.235	0.002**	ค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.272	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.195	0.011*	ต่ำ
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.311	0.000**	ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคงในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

ค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.324	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.439	0.000**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.280	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.249	0.001**	ค่อนข้างต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.268	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.485	0.000**	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.475	0.000**	ปานกลาง
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.410	0.000**	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.175	0.022*	ต่ำ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.046	0.556	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.307	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.430	0.000**	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	การได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.286	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.366	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.055	0.475	ไม่มีความสัมพันธ์
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.243	0.001**	ค่อนข้างต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.317	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.387	0.000**	ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวม

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.420	0.000**	ปานกลาง
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.270	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.197	0.010*	ต่ำ
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.254	0.001**	ค่อนข้างต่ำ
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.342	0.000**	ค่อนข้างต่ำ
ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม	0.455	0.000**	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ลักษณะงานความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	การได้รับการยอมรับและนับถือ	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	โดยภาพรวม
ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน	0.070	0.324**	0.475**	0.286**	0.420**	0.472**
ค่าจ้างและสวัสดิการ	0.216**	0.439**	0.410**	0.366**	0.270**	0.514**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.235**	0.280**	0.175*	0.055	0.197*	0.275**
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.272**	0.249**	0.046	0.243**	0.254**	0.306**
ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่	0.195*	0.268**	0.307**	0.317**	0.342**	0.425**
โดยภาพรวม	0.311**	0.485**	0.430**	0.387**	0.455**	0.614**

* มีความสัมพันธ์กันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีความสัมพันธ์กันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานระดับปฏิบัติการ Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 170 ตัวอย่าง ซึ่งสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปีมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีดังนี้

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.344 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.577 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.515

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.515 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความมั่นใจว่าจะ

สามารถปฏิบัติงานในองค์กรนี้ได้ยาวนานเท่าที่ท่านต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723 รองลงมาได้แก่ ความพอใจกับรายได้และความเป็นอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.796 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ความต้องการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป โดยไม่คิดเปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.869

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.543 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.642 รองลงมาได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.730 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับมีการปรับขึ้นทุกปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.156

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.577 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจและเห็นใจซึ่งกันและกันในองค์กร มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.785 รองลงมาได้แก่ ได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา จากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทุกคนช่วยกันแก้ไขเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.810

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.563 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับคำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.802 รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.850 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความคิดเห็นความชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมากมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.819

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ โดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.481 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก มีค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.785 รองลงมาได้แก่ ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยไม่มีปัญหาตามมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.756

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.361 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522 รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.519 ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.624

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการดูแลรักษาความสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.610 รองลงมาได้แก่ สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน สะดวก สบายต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.746 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดี และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.794

ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.519 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.661 รองลงมาได้แก่ มีโอกาสในการตัดสินใจอย่างอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.781 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ และได้รับผิดชอบงานที่ตนเองถนัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.624 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การพิจารณา

เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ ความสามารถของพนักงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751 รองลงมาได้แก่ มีโอกาสได้รับการอบรมและการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.816 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.930

ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.580 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การแสดงความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.838 รองลงมาได้แก่ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.777 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถมักมอบหมายงานพิเศษให้ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.787

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.439 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า งานที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ แปลกใหม่และท้าทาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.714 รองลงมาได้แก่ ได้ปฏิบัติงานที่มีความอิสระเพียงพอต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.628 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.805

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้าน อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานีมีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของกันตยา เพิ่มผล (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับจักรพงษ์ ชมเชย (2550) ที่ศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัทก๊วล โพลีเอสเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร เพชรรัตน์กุล (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เจริญ โภภภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และยังพบอีกว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นด้านที่พนักงานให้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้วยที่เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี องค์กรที่เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจและเห็นใจซึ่งกันและกันในองค์กร การได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีการแบ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบระหว่างกัน ในทีมอย่างชัดเจน เพื่อนร่วมงานให้การช่วยเหลือในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทุกคนช่วยกันแก้ไขเป็นอย่างดี เป็นสิ่งที่พนักงานให้ความสำคัญ

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาณี จินดาหลวง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการศึกษายังพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงานและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ พนักงานให้ความสำคัญต่อ การดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทที่ดี สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน สะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน มีอาคารสถานที่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน สถานที่ทำงานกว้างขวาง ไม่แออัด และมีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดีพร้อมใช้งาน

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยตั้งเป็นสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ มีระดับความพึงพอใจการทำงานที่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานกลุ่มอายุมากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุ ไม่เกิน 25 ปี พนักงานระดับหัวหน้าพนักงาน และหัวหน้าแผนก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานปฏิบัติงาน พนักงานกลุ่มที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี และ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จึงอาจสรุปได้ว่าพนักงานที่มีอายุมาก มีเงินมาก และมีอายุการทำงานมากมีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีอายุ มีเงิน และมีอายุการทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเป็นได้ว่างาน Call Center ของบริษัท โทรคมนาคม เป็นงานบริการที่ต้องใช้ความอดทนสูง

พนักงานที่มีความอดทนสามารถทำงานด้วยสุขและอยู่ตำพื่อใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยตั้งเป็นสมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร เพชรรัตน์กุล (2550) ที่พบว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างสูง โดยที่ความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำจนถึงปานกลาง จะเห็นได้ว่าแม้ความสัมพันธ์โดยรวมจะมีระดับค่อนข้างสูงแต่ความสัมพันธ์รายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำจนถึงปานกลาง แสดงว่าความคาดหวังในการปฏิบัติงานมีผลต่อมื่อทธิพลต่อความพึงพอใจน้อย โดยที่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นไปได้ที่พนักงานให้ความคาดหวังในด้านนี้ไว้สูงดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

โดยที่ด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานให้ความเห็นว่า เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน และเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการกำหนดวันหยุดให้กับพนักงานที่เหมาะสม มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การดูแลส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัย เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี และเงินเดือนที่ได้รับมีการปรับขึ้นทุกปี

สำหรับด้านที่ความสัมพันธ์น้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยที่พนักงานต้องการเห็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีความเข้าใจและเห็นใจเห็นใจซึ่งกันและกันมากที่สุด ต้องการได้ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เนื่องจากงาน Call Center เป็นงานที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง เมื่อพนักงาน Call Center เจออุปสรรคในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า เพื่อต้องการแก้ปัญหาให้ลูกค้าโดยเร็วไว จึงต้องการให้เพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องเห็นถึงความเร่งด่วนและความสำคัญของปัญหา ให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

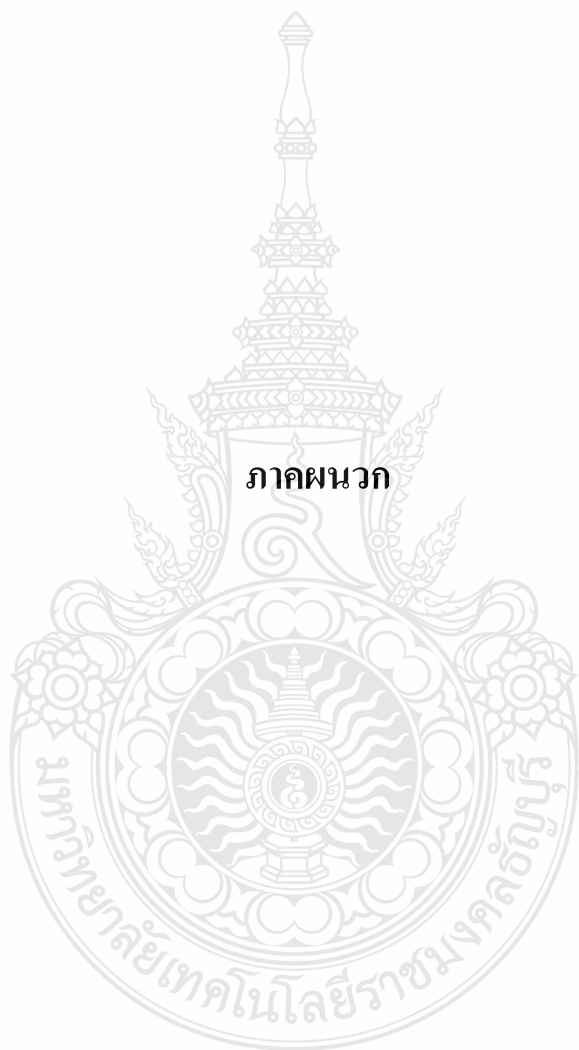
จากการศึกษาเรื่องความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานีพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ด้วยที่ว่าพนักงาน Call Center นอกจากจะใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าด้วยตนเองแล้ว หากปัญหายังไม่สามารถแก้ไขได้จำเป็นต้องส่งต่อแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจะต้องคอยติดตามว่าปัญหานั้นถูกแก้ไขแล้วหรือยัง ด้วยที่ระบบการทำงานที่ดีหรือความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานจึงมีความสำคัญ เพื่อที่จะให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีและมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงควรนำปัญหานี้ไปพิจารณาถึงสาเหตุถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าความสัมพันธ์น้อยที่สุด ดังนั้นควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัท โทรคมนาคม

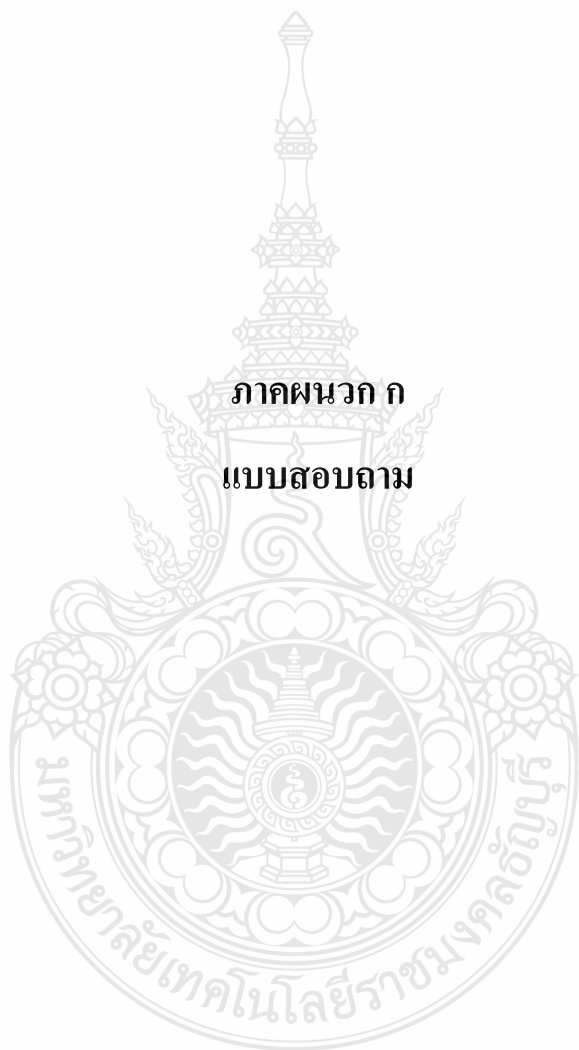
บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านตรวจคนเข้าเมืองท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. งานวิจัยคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จักรพงษ์ ชมเชย. (2550). ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัท กังวาลโพลีเอสเตอร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี).
- ชานินทร์ ศิลจารุ. (2548). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: วี.อินเตอร์ พรีนซ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร เพชรรัตน์กุล. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) โรงงานอาหารแปรรูปสัตว์น้ำระโนด. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สุภาณี จินดาหลวง. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- สุธานี นุกูลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามโดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับเพื่อใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

นายณัฐวุฒิ ชนะภักดี

ผู้วิจัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- | | |
|----------|--|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ 2 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงาน |
| ตอนที่ 3 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน |
| ตอนที่ 4 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ |

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 25 ปี () 2. มากกว่า 25 ไม่เกิน 35 ปี
() 3. มากกว่า 35 ปี () 4. มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ตำแหน่งงาน

- () 1. พนักงานปฏิบัติงาน () 2. หัวหน้าพนักงาน
() 3. หัวหน้าแผนก () 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 15,000 บาท () 2. 15,001 – 20,000 บาท
() 3. 20,001 – 25,000 บาท () 4. 25,001 – 30,000 บาท
() 5. มากกว่า 30,000 บาท () 6. มากกว่า 35000 บาท

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () 1. ไม่เกิน 5 ปี () 2. 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี
() 3. มากกว่า 10 ปี () 4. มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 : มากที่สุด

4 : มาก

3 : ปานกลาง

2 : น้อย

1 : น้อยที่สุด

ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน					
1.1 ท่านมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานในองค์กรนี้ได้ยาวนานเท่าที่ท่านต้องการ					
1.2 ท่านคิดว่า องค์กรมีความมั่นคงที่ดี					
1.3 ท่านคิดว่าท่านต้องการทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป โดยไม่คิดเปลี่ยนงาน					
1.4 ท่านพอใจกับรายได้และความเป็นอยู่ในปัจจุบัน					
1.5 มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น					
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ					
2.1 ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานของท่าน					
2.2 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบ					
2.3 องค์กรมีการกำหนดวันหยุดให้กับพนักงานที่เหมาะสม					
2.4 มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล การดูแลส่งเสริมด้านสุขภาพอนามัย เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี					
2.5 เงินเดือนที่ท่านได้รับมีการปรับขึ้นทุกปี					
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
3.1 ท่านได้รับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหา จากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
3.2 มีการแบ่งหน้าที่ที่รับผิดชอบระหว่างกัน ในทีมอย่างชัดเจน					
3.3 ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจและเห็นใจซึ่งกันและกัน ในองค์กร					
3.4 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ทุกคนช่วยกันแก้ไขเป็นอย่างดี					
3.5 ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานของท่านในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ					

แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
4.1 ท่านได้รับคำปรึกษาและการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา					
4.2 การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชามีความเท่าเทียมกัน					
4.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเองกับพนักงาน					
4.4 ท่านต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และข้อเสนอแนะ					
4.5 มีหลักการในการประเมินผลงานและพิจารณาความดีความชอบ					
5. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่					
5.1 ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่					
5.2 ท่านสามารถตัดสินใจวางแผนการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					
5.3 ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านทำอยู่					
5.4 ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ					
5.5 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยไม่มีปัญหาตามมา					



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5 : มากที่สุด

4 : มาก

3 : ปานกลาง

2 : น้อย

1 : น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1.1 มีการดูแลรักษาความสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างที่เหมาะสม มีอากาศถ่ายเทดี					
1.2 องค์กรมีอาคารสถานที่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
1.3 สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน สะอาด สบายต่อการปฏิบัติงาน					
1.4 สถานที่ทำงานกว้างขวาง ไม่แออัด					
1.5 มีอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่มีสภาพดี และพร้อมใช้งาน					
2. ด้านลักษณะงานความรับผิดชอบ					
2.1 ท่านได้ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
2.2 ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ และได้รับผิดชอบงานที่ตนเองถนัด					
2.3 ท่านมีโอกาสในการตัดสินใจอย่างอิสระในการทำงาน					
2.4 ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเพียงพอเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2.5 งานที่ท่านปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กรทำให้ท่านมีความเจริญก้าวหน้า					
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน					
3.1 ท่านมีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม					
3.2 ท่านมีโอกาสได้รับการอบรมและการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ					
3.3 การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามความรู้ ความสามารถของพนักงาน					
3.4 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าต่อไป					
3.5 ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเพราะมีโอกาสก้าวหน้า					

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านการได้รับการยอมรับและนับถือ					
4.1 ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความสามารถมักมอบหมายงานพิเศษให้ท่านทำ					
4.2 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
4.3 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
4.4 การแสดงความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
5.5 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของท่านเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับของสังคม					
5. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
5.1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ แปลกใหม่และท้าทาย					
5.2 ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีความอิสระเพียงพอต่อการตัดสินใจ					
5.3 ปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งของท่าน					
5.4 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงความรู้ความสามารถของท่าน					
5.5 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนและชัดเจน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถามและเสนอแนะข้อคิดเห็นในครั้งนี้



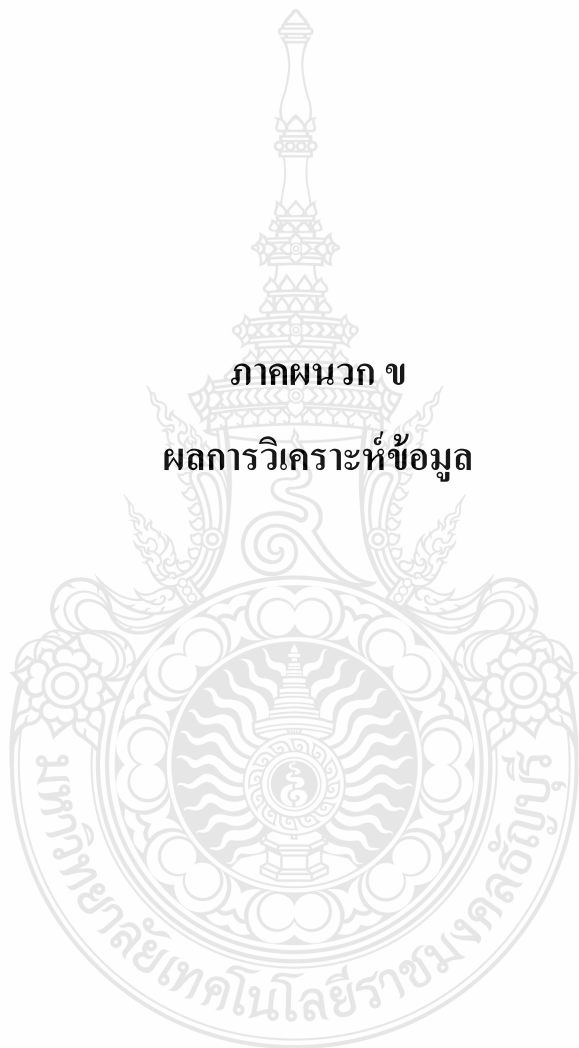
ณัฐวุฒิ ชนะภักดี

นักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจ

สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลชลบุรี

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

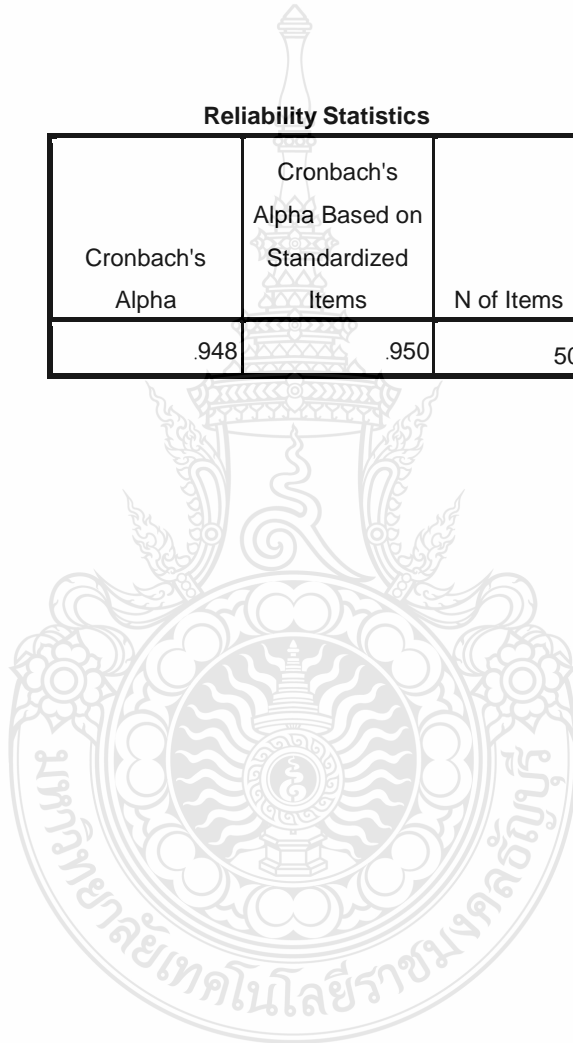


Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.950	50



RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA) M of Cases = 30.0

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k1.1	189.17	459.868	.332	.	.948
k1.2	189.03	454.102	.469	.	.948
k1.3	189.60	455.697	.480	.	.947
k1.4	188.93	460.892	.362	.	.948
k1.5	189.80	454.648	.562	.	.947
k2.1	188.50	468.810	.200	.	.949
k2.2	188.53	469.223	.169	.	.949
k2.3	188.80	461.062	.392	.	.948
k2.4	189.17	450.075	.471	.	.948
k2.5	189.83	448.557	.456	.	.948
k3.1	188.53	458.878	.448	.	.948
k3.2	188.67	458.989	.430	.	.948
k3.3	188.43	462.668	.315	.	.948
k3.4	188.60	460.800	.380	.	.948
k3.5	188.57	460.254	.482	.	.947
k4.1	188.50	459.017	.436	.	.948
k4.2	188.70	453.459	.479	.	.948
k4.3	188.37	459.413	.404	.	.948
k4.4	188.90	457.472	.446	.	.948
k4.5	188.83	455.316	.435	.	.948
k5.1	188.70	453.803	.539	.	.947
k5.2	188.77	451.702	.631	.	.947
k5.3	188.83	457.109	.584	.	.947
k5.4	188.87	452.326	.640	.	.947

k5.5	188.77	462.530	.422	.	.948
p1.1	188.37	457.068	.579	.	.947
p1.2	188.47	454.533	.646	.	.947
p1.3	188.47	454.878	.634	.	.947
p1.4	188.40	457.490	.528	.	.947
p1.5	188.57	450.806	.606	.	.947
p2.1	188.50	459.914	.512	.	.947
p2.2	188.90	455.610	.561	.	.947
p2.3	188.80	453.545	.634	.	.947
p2.4	188.77	454.392	.552	.	.947
p2.5	188.90	456.852	.490	.	.947
p3.1	189.50	454.190	.477	.	.948
p3.2	189.10	455.266	.596	.	.947
p3.3	189.27	456.616	.583	.	.947
p3.4	189.40	454.593	.473	.	.948
p3.5	189.37	456.723	.416	.	.948
p4.1	188.97	449.757	.567	.	.947
p4.2	189.03	446.240	.669	.	.946
p4.3	188.93	447.375	.725	.	.946
p4.4	188.87	444.051	.770	.	.946
p4.5	189.07	449.651	.517	.	.947
p5.1	188.87	457.085	.527	.	.947
p5.2	188.93	458.271	.540	.	.947
p5.3	188.97	457.826	.543	.	.947
p5.4	189.23	446.116	.748	.	.946
p5.5	188.90	453.059	.690	.	.946

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายณัฐวุฒิ ชนะภักดี
วัน เดือน ปีเกิด	23 กุมภาพันธ์ 2534
ที่อยู่	44/1 หมู่ 2 ตำบลท่าอุแท อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขา การจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (พ.ศ.2558-2560) ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) (พ.ศ.2560-ปัจจุบัน)
เบอร์โทรศัพท์	094-5486661
E-mail	bestfor_love@hotmail.com

