

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*
The Satisfaction Working of Employee's
Advanced Info Services Public Company Limited**

สุดาทิพย์ ทิพย์โสต
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Sudatip Tipsot

E-mail : Sudatip.ts@gmail.com

General Management, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นนี้ คือพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส และด้านอายุงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน ส่วนด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การปฏิบัติงานของพนักงาน

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the satisfaction in the performance of employee's Advanced Info Services Public Company Limited 2) to study the satisfaction in the performance of employee's Advanced Info Services Public Company Limited separated by personal characteristics. The sample group was 400 people of employee's Advanced Info Services Public Company Limited. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

Keywords: Satisfaction; Working of Employee's

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต่างให้ความสำคัญ ต่อทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่า “คน” เป็นทุนมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุด องค์กรจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือการเอาใจใส่ดูแลและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด แต่การที่จะทำงานให้ได้ผลการปฏิบัติดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลย่อมทำได้แตกต่างกันไป แม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกันแต่ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงาน ของเขาก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การศึกษาวิจัยความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน ในการที่จะทราบข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยอะไร บ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและต้องลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหาคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (กรกฎ พลพานิช, 2540, หน้า1) ให้กับระบบการบริหารงาน เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

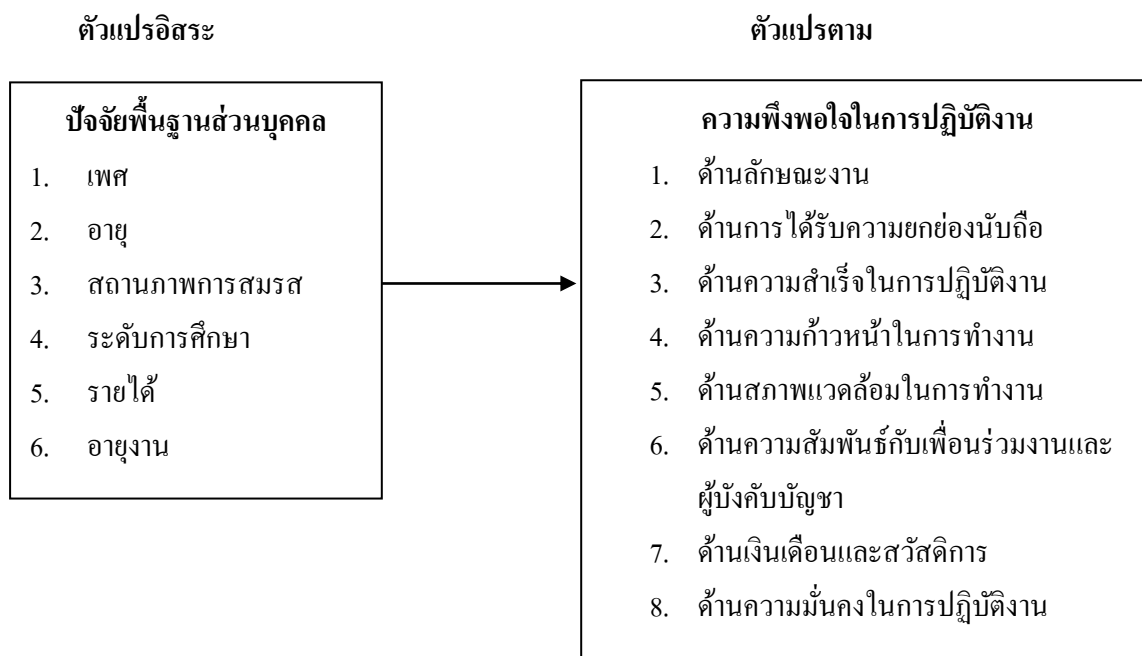
ซึ่งบริษัทบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทย เป็นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ บริษัท แอดวานซ์อิน โฟร์เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) หรือ เอไอเอส ก้าวเข้าสู่การเป็น “ผู้ให้บริการด้าน ดิจิทัลไลฟ์” ด้วยการดำเนินธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจ ได้แก่ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และบริการดิจิทัลคอนเทนต์ ถือเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทโครงข่ายอินเทอร์เน็ตอื่นๆ โดยเชื่อมั่นว่าการบริหารจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน เป็นวิธีการที่ทำให้สร้างการเชื่อมโยงการค้าบริการที่ช่วยเหลือสังคมไปในเวลาเดียวกัน โดยมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าให้กับ พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พันธมิตร และชุมชน ในเครือข่าย ด้วยการสร้างสรรค์อนาคตที่ทำให้คนไทยสามารถติดต่อสื่อสารกันได้มากขึ้น และเปิดโอกาสในการเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันและสร้างความแข็งแกร่งให้แก่สังคม ผ่านเครือข่ายของ เอไอเอส ทั้งนี้การดำเนินงานตามกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน นี้ ทำให้บริษัทเกิดความสมดุลระหว่างการเพิ่ม ผลประกอบการทางธุรกิจ ร่วมกับการมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ในฐานะผู้ให้บริการการสื่อสาร โทรคมนาคมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยเอไอเอสมีบรรษัทภิบาลที่สร้างความมั่นใจให้กับคนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเช่น ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น ซึ่งบริษัทต้องทำให้บุคคลกลุ่มนี้มั่นใจว่า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทำธุรกิจ อย่างซื่อสัตย์สุจริต และมีทิศทางการเติบโตของธุรกิจที่ชัดเจนและเติบโตไปข้างหน้า พวกเขาพร้อมที่จะมาลงทุนร่วมด้วย เพื่อให้เอไอเอสคงความเป็นผู้นำในด้านการสื่อสารทางโทรคมนาคมในประเทศไทยต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจศึกษาในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ รวมถึงสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อให้เป็นประโยชน์ให้องค์กร ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงองค์กรในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

กรอบแนวความคิดในการศึกษา



สมมติฐานของการวิจัย

พนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน ต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ต่างกัน

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งหมด 50,000 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 :125, ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 :79) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ตัวแปรอิสระ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และอายุงาน

กลุ่มที่ 2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ระยะสั้น เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อีกทั้งเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงองค์กรในการส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ระยะยาว เพื่อให้การบริหารจัดการของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายในระยะยาวที่กำหนดไว้ คือการเป็นอันดับ 1 ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ พนักงานของสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น และสร้างความมั่นคงให้กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีวิจัย

วิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Study) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ทบทวนเพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวิจัยเชิงสำรวจเป็นคำถามปลายปิด โดยผู้วิจัยมีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ โดยแบ่งแบบสอบถามปลายปิดเป็น 2 ส่วน

ส่วนแรกปัจจัยด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และด้านอายุงาน และมีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่สองข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 35 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และด้านอายุงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยประชากรด้านเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และด้านอายุงาน หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพการสมรส และด้านอายุงาน ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ไม่ต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาผลการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านลักษณะของงาน ของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าด้านลักษณะของงานของพนักงาน เป็นงานพนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ได้กล่าวว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ต้องเป็นงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว และยังเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและช่วยให้ได้เรียนรู้และมีความสามารถมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัสเซล แชรร์มม (2012) จากการศึกษาแรงจูงใจและสิ่งที่มีคุณค่าใหม่และพนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญต้องการจากอาชีพของตนเอง จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ต้องการมากกว่าแค่เงินเดือนจากการทำงาน ความภาคภูมิใจจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่ามีอำนาจในการปรับใช้สิ่งทีพวกเขาเห็นว่าสำคัญเข้ากับงาน ที่ทำอยู่ และได้ทำงานร่วมกับเจ้านายที่มีเป้าหมายที่สอดคล้องกับสิ่งที่พวกเขาให้ความสำคัญเป็นการส่วนตัว ดังนั้น จงกระตุ้นให้พนักงานมีความมุ่งหมายที่ต้องการความสำเร็จ มาใช้กับการทำงานให้เกิดผลที่น่าพึงพอใจ หากทำได้ พนักงานจะรู้สึกอยากตื่นขึ้นมาทุกเช้าเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับนายจ้างของตน และสอดคล้องกับปรัชญา สัตยธรรม (2550) ได้กล่าวว่างานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่

1.2 ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าด้านการได้รับความยกย่องนับถือของพนักงาน ควรที่จะมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นกับเรื่องต่างๆและความคิดเห็นนั้นได้รับความสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จรัญ ชาตัน (2560) ได้กล่าวไว้ว่าในการได้รับการยกย่องนับถือพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือได้รับการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จเสร็จสิ้น และสอดคล้องกับจันท์แรม พุทธนุกูล (2554) ได้สรุปว่าความสัมพันธ์ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าชื่อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) จากการศึกษาวิจัยได้สรุปไว้ว่า การได้รับความยกย่องนับถือ นั้นเป็นความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่ามีความมีระดับความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ท่านได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จรัญ ชาตัน (2560) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ทำลุล่วงไปแล้วซึ่งความพึงพอใจในส่วนนี้นั้นเป็นแรงจูงใจมากที่สุดที่จะทำให้เกิดผลประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกษศิริพันธ์ ภูพานเพชร (2556) ได้ให้ข้อสรุปเอาไว้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

1.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงาน ควรที่จะมีการได้เลื่อนตำแหน่งหรือพิจารณาความดีความชอบเป็นไปอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรเชษฐ์ ผลการ์ตน์สกุล (2552) ได้เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนเงินเดือนการเลื่อนตำแหน่ง และสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีรนนท์ โพธิกาจร, 2550 (อ้างใน เกษศิริพันธ์ ภูพานเพชร , 2556) ได้สรุปไว้ว่าความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบประจำปี ได้แก่ การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนตามความสามารถ และผลงานได้เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้เข้าประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ สนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมคุณวุฒิ หลักเกณฑ์การโยกย้ายตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งและปรับเงินเดือนมีความยุติธรรมซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เจริญพร รอนไพริน (2558) ได้มีการสรุปผลจากการวิจัยว่าความก้าวหน้าในอาชีพเป็นระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ด้านความก้าวหน้าในอาชีพนั้น อยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีโอกาสได้เข้าประชุมฝึกอบรม และสัมมนา เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง และการปรับเงินเดือนมีความยุติธรรม พนักงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือนตามความสามารถ

1.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ควรที่จะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆที่ต้องใช้ในการทำงานมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผลการ์ตน์สกุล (2552) เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานหมายถึงสิ่งแวดลอมในการทำงานได้แก่เพื่อนร่วมงานอาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผลการ์ตน์สกุล (2552) ได้เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานหมายถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่เพื่อนร่วมงาน อาคารสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับเอ็ดวิน เอ. ล็อก (Locke 1976, 1302 อ้างถึงใน เรณู สุขกฤตยกิจ, 2554) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ.1976 ไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเล ที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน

1.6 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ควรได้รับความร่วมมือและคำแนะนำอันดีจากบุคคลในหน่วยงานทุก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจรัญ ชาตตัน (2560) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) ได้ศึกษาวิจัยและพบว่าบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรีจังหวัดสระบุรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดนี้ เนื่องจากบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี และเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้ และยังได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีและเป็นกันเองได้รับคำแนะนำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานและเมื่อประสบปัญหาเพื่อนร่วมงาน ก็ให้ความช่วยเหลือ ตามทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์ ในขั้นที่ 3 ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตรและได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงานนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัดมหาชนกรณีพนักงานบริษัทการบินไทย สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นระดับมากที่สุดได้แก่เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานทุกคนร่วมกันแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี

1.7 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ของพนักงาน บริษัทแสดงความใส่ใจพนักงานด้วยกัน เพิ่มสวัสดิการในด้านเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จันทร์แรม พุทธนุกูล (2554) พบว่าบุคลากร มีความพอใจระบบสวัสดิการและประโยชน์เกี่ยวกับเงินตอบแทนในลักษณะต่างๆเช่นบ้านพักค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการค่าสอนเกินภาระงานค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงานภาคนอกเวลา และยังสอดคล้องกับแนวคิดของสุรเชษฐ์ ผลการตันสกุล (2552) ได้เสนอองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการหมายถึงเงินเดือน

และผลประโยชน์ต่างๆที่ทางสำนักงานจัดหาไว้ให้ เช่นค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พักอาศัย อาหาร และค่ารักษาพยาบาล

1.8 ด้านความความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า พนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นว่าด้านความมั่นคง ในการปฏิบัติงานของบริษัท ควรที่จะบริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักกว้างขวาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเจนจิราพร รอนไพริน (2558) จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสรุปไว้ว่าด้านความมั่นคงในการทำงานพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาตามรายชื่อพบว่าชื่อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือท่านรู้สึกมั่นใจว่าอาชีพที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง รองลงมาคือท่านคิดว่าธนาคารได้รับการยอมรับจากสังคมในระดับใดท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงของธนาคารอยู่ในระดับใด

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านรายได้ และด้านอายุงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงาน ต่างไปจากเพศหญิง อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นเพศหญิงมักมีความละเอียดอ่อน มีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเจนจิราพร รอนไพริน (2558) การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ โดยได้สรุปว่าปัจจัยด้านบุคคลด้านเพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานด้วยว่าเป็นลักษณะใดรวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงินเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลอึ้งอารี (2555) จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมมากกว่า เพศหญิงทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะลักษณะงานซึ่งลักษณะงานที่ปฏิบัติในสำนักงานใหญ่ส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกบริษัทเป็นหลักดังนั้น จึงต้องการความละเอียดรอบคอบ และทักษะการสื่อสารความประนีประนอมในการทำงานทำให้ภาระงานส่วนใหญ่ตกอยู่ที่เพศหญิงเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปริญญา สัตยธรรม (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติซึ่งจากผลศึกษาพบว่าด้านเพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน

ด้วยว่าเป็นลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงินเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

2.2 พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการแตกต่างในเรื่องของเงินเดือนและสวัสดิการ และความต้องการด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพย์วาริน กลิ่น โขยสุคน (2552) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทยระบุว่าลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการจำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันและสอดคล้องกับแนวคิดของวรลักษณ์ วงกรด (2559) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่ แสดงออกแตกต่างกันนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัย ด้านอายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้นแต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิมทั้งนี้เพราะ โอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อยประกอบกับช่วงเวลา ในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้นตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเทิดพงษ์ โมฬีพันธ์ (2551) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด(มหาชน) มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีความสนใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จจุล่งได้ แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับ เรณู สุขกฤตภกิจ (2554) สรุปไว้ว่า ด้านสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา ชาตัน (2560) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ระบุว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษศิริินทร์ ภูพานเพชร (2556) จากการสรุปในการวิจัยว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน พบว่าสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกัน

2.4 พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันหลายระดับ โดยมีลักษณะงาน การได้รับการยกย่อง ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้สรุปในการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม แตกต่างกัน และสอดคล้องกับเรณู สุขกฤตยกิจ (2554) จากการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ด้านระดับการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษากัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับปริญญา สัตยธรรม (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติซึ่งจากผลศึกษาพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน (2552) ได้สรุปไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.5 พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ระดับรายได้ที่พนักงานพึงพอใจที่จะได้รับตามหน้าที่ ย่อมส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านต่างๆเกิดตามมาซึ่งสอดคล้องกับอัจจิมา หอมระรื่น (2552) ได้สรุปในการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ารายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เกษศิริินทร์ ภูพานเพชร(2556) จากการสรุปในการวิจัยว่าความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจรัญ ชาตัน (2560) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ของ

พนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.6 พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีอายุงานไม่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอายุงานมากมีจำนวนน้อย ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพย์วาริน กลิ่นโชยสุคน (2552) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบุว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์ในการทำงานหรืออายุงาน แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของจรัญ ชาติต้น (2560) ได้สรุปจากการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระบุว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ของพนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ดังนี้

ปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคล

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ปัจจัยด้านพื้นฐานส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารของ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ต้องให้ความสนใจกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านดังกล่าวข้างต้น เพราะในการกำหนดนโยบาย หรือแผนงานในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) นั้นให้พิจารณาในด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เป็นประการสำคัญ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัทจึงควรรักษาความมั่นคงให้ยั่งยืนตลอดไป ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรรีไ้ใจ ดูแลในด้านดังกล่าวนี้ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆที่อาจจะมีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) อาทิเช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้นควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมพนักงานในบริษัทมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น บริษัทในเครือๆในเขตปริมณฑล เขตภาคต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลความแตกต่างทางด้านความคิด ความพึงพอใจ และได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรกฎ พลพานิช. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับ บัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรภัทร์ เจริญสุข. (2552). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี.** ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

กาญจนา ณ ลำพูน. (2550). **ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 21 (จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย และ แม่ฮ่องสอน).** การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

กิ่งแก้ว สุนทรพิทักษ์และอภริดี ศานติศาสน์. (2547). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความ พึ่งพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานบริษัท อินเทลเลน ออโตเมชันจำกัด.** สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศึกษากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกษศิรินทร์ ภูพานเพชร. (2556). **ความพึงพอใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ห้างสรรพสินค้า บิ๊กซีซูเปอร์ เซ็นเตอร์ (สาขาติวานนท์).** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จงพร ทิศอ่อน. (2555). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิวโซ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.** การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.

- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ (ธุรกิจระหว่างประเทศ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM). กรุงเทพฯ : สถาบัน TDRM.
- วิเชียร วิทญูคุณ .(2548). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร. บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุรเชษฐ์ ศการรัตน์สกุล. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ภาคนครหลวง 2. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุริพร ชานาญศิลป์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเพียว แอนด์นิท จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรอุมา คมสัน. (2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อัจจิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอนไอ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.
- De Fleur, 1996. **Theories of Mass Communication**. New York: Longman,1989.
- Gilmer, B.V. 1971. **Applied Psychology**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation of Work**. New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, Abraham. 1970. **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row Publishers.
- Milton, L. B. & James, C. N. (1968). **Industrial psychology**. New York: Haper& Row.
- Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the white collar job**. Michican: University of Michican.
- Strauss, G. & Sayless, L. R. (1960). **Personal: The human problem of management**. Eaglewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Yamane, Taro.1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Third editio. Newyork : Harper and Row Publication.