

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด JOB SATISFACTION OF PERSONNEL WORKING AT INTER TRUE COMPANY LIMITED

อภิสิทธิ์ ชاکรเมตตากุล
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ต จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 200 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานอย่างง่ายด้วยสถิติ T-test , F-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 39 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 6-10 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันคือฝ่ายบัญชี

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ต จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบการทำงาน, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านสภาพการจ้างงาน, ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน, ด้านลักษณะงาน, ด้านเทคโนโลยี, ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในการทำงาน, ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, บุคลากร, บริษัทอินเทอร์เน็ต จำกัด

ABSTRACT

This research aimed to study job satisfaction of personnel working at Inter True Company Limited. Data was collected from 200 personnel working at Inter True Company Limited. Data analysis employed descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing using T-test, F-test, and One-way ANOVA. The research findings revealed:

1. The majority of respondents were female, aged 30–39 years, single, with a Bachelor's degree in education, monthly income of 15,001-25,000-baht, work experience of 6–10 years, and currently working in the accounting department.

2. Job satisfaction of personnel working at Inter True Company Limited was at a high level in all aspects, including: work systems, supervisors, employment conditions, work environment and conditions, job characteristics, technology, salary and benefits, job security, career advancement, and co-workers, respectively.

3. Hypothesis testing results showed that personnel working at Inter True Company Limited with different personal factors had no difference in overall job satisfaction at the statistical significance level of 0.05. When considering individual aspects, it was found that marital status, education level, work experience, and current position did not result in differences in job satisfaction at the statistical significance level of 0.05. However, gender, age, and monthly income resulted in differences in job satisfaction at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Job satisfaction, Personnel, Inter True Company Limited

ภูมิหลัง

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรนั้น แนนอนส่วนหนึ่งต้องมาจากทรัพยากรที่มีอยู่จริงในองค์กรเช่น ที่ดิน อาคาร เงินทุน ลิขสิทธิ์ หรือเทคโนโลยีที่องค์กรนั้นเป็นเจ้าของครอบครองอยู่ ซึ่งเป็นความคิดของการดำเนินธุรกิจแบบเก่าๆ ที่มีความเชื่อกันมาอย่างช้านานและกำลังกลายเป็นเรื่องของอดีตไปแล้วในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่มักมีความคิดและยอมรับกันว่า บุคลากรขององค์กรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้นเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีการให้ความสำคัญในคุณค่าของบุคลากรในองค์กร จึงเป็นเหตุผลหลักที่จะทำให้การปฏิบัติสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2550)

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและองค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในยุคนี้องค์กรจึงหันมาใส่ใจทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพื่อรักษาพนักงานของตนไว้ รวมถึงลดอัตราการลาออกให้น้อยที่สุดด้วย หนึ่งในสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงไม่แพ้เรื่องอื่นๆ ก็คือ “ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)” ซึ่งนั่นเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็วได้เช่นกัน และ การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติจะเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจให้แก่พนักงาน ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้สูงขึ้น (เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ Frederick Tayler, 1997)

ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากในชีวิตมนุษย์องค์กรจึงต้องมีการศึกษา กำหนดปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่มุ่งความก้าวหน้าไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่หรือถดถอยลง ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแสดงออกด้วยอารมณ์ความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจะสร้างความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเมื่อบุคคลเกิดความรักในองค์กรแล้วก็จะรักในงานที่ทำและพร้อมที่จะตั้งใจทุ่มเททำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ ซึ่งแน่นอนว่าจะเป็นผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Working Satisfaction) ก็คือ ความรู้สึกในทิศทางที่ดี ตลอดจนทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ โดยบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีจากองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงมีความสุขในการทำงาน ที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ และยังส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นอย่างดีด้วย (นิสรา รอดนุช, 2559)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด เพื่อจะได้นำผลวิจัยดังกล่าวใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บุคลากรในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด มีความพึงพอใจต่อองค์กร และปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริการของบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด และเพื่อทราบข้อมูลเบื้องต้นว่าองค์กรประกอบหรือปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ต้องการศึกษาค้นคว้า คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ได้แก่ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสวัสดิการต่างๆ
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง อ้างอิงสูตรของ เครซีและเมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยส่วนสำคัญทั้งหมด 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสวัสดิการต่างๆ โดยแบบสอบถามใช้วัดการวัดแบบ Likert Scale ซึ่งกำหนด ระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น ตั้งแต่ 5 ถึง 1 ตามลำดับการเห็นด้วย

เกณฑ์การให้คะแนน

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตามความคิดเห็นในแต่ละข้อ โดยมีการกำหนดน้ำหนัก หรือค่าของคะแนนในแบบสอบถามดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การแปลความหมายข้อมูล ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการกำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
2. กำหนดเนื้อหาตามกรอบแนวคิดโดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตามความมุ่งหมายโดยครอบคลุมเนื้อหากรอบแนวคิดที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปแจกกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งให้คำอธิบายเกี่ยวกับการกรอกแบบสอบถามและข้อคำถามบางข้อที่ไม่เข้าใจ แล้วรอรับกลับคืน
2. การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของแบบสอบถามทุกข้อและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
3. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
4. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วก็ทำการป้อนข้อมูลคำตอบในแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลโดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปรแล้วคำนวณค่าร้อยละและสถิติต่างๆ

สรุปผล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาอายุ 40 - 49 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 สถานภาพสมรส โสดจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาสถานภาพสมรสจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5, รายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ 25,001 - 35,000 จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5, ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคือ 6 - 10 ปีจำนวน 93 คน คิด

เป็นร้อยละ 46.5, รองลงมาคือ 11 - 15 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 คือ ฝ่ายบัญชี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ด้านระบบการทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ด้านระบบการทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.360) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนพอใจ และตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.634) รองลงมาคือข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.712), ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.781) และลำดับขั้นตอนในการทำงาน ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.641)

2. ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัดด้านสภาพการจ้างงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.277) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือมีระบบแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.705), การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.574), กฎ ระเบียบ และนโยบายต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.647), ท่านพอใจกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่บริษัทมีให้ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.673), สำนักงานของท่านมีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลเป็นระบบสะดวกต่อการค้นหา จัดเก็บ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.771) และหน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.765) ตามลำดับ

3. ด้านเงินเดือนในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัดด้านปริมาณงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.362) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคืองานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.695), ท่านพอใจในหน่วยงานของท่านที่แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.645), ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.631), งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณ

มากเกินไป ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.640) และท่านพอใจกับงานที่ทำอยู่ เพราะทำให้ท่านมีโอกาสดูแลเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.561)

4. ด้านลักษณะงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทูล จำกัดด้านปริมาณงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.362) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคืองานที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.695), ท่านพอใจในหน่วยงานของท่านที่แบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.645), ท่านพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.631), งานที่ทำอยู่มีปริมาณมากเกินไป ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.640) และท่านพอใจกับงานที่ทำอยู่ เพราะทำให้ท่านมีโอกาสดูแลเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.561)

5. ด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทูล จำกัด ด้านเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.349) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมาก ระดับความคิดเห็นด้วยมากอันดับหนึ่งคือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.679), เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.718), ท่านได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.522), สามารถร่วมมือแก้ไขงานที่มีปัญหาได้เป็นทีม ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.639) และระดับความคิดเห็นน้อยคือเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านไม่มีความสุขในการทำงาน ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 0.806) ตามลำดับ

6. ด้านผู้บังคับบัญชาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทูล จำกัดด้านผู้บังคับบัญชาในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.291) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือความมีเหตุผล การยอมรับความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.335), หัวหน้างานของท่านมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.743), หัวหน้าของท่านทำงานแบบมีแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.443), มีความเป็นกันเองและการให้ความช่วยเหลือกับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.717) และหัวหน้างานของท่านมีการมอบหมายงานให้ทุกคนทำอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.719) ตามลำดับ

7. ด้านความก้าวหน้าในการทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ด้านสถานที่ทำงานในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.294) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยมาก คือท่านพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรูปร่างและทักษะให้มากขึ้นเสมอ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.674), การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.746), ท่านพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.399), ถ้าท่านสำเร็จการศึกษาที่สูงขึ้น บริษัทจะให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่าน ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.398) และระดับความคิดเห็นปานกลางคือหน่วยงานของท่านไม่มีการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 0.843) ตามลำดับ

8. ด้านเทคโนโลยีในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ด้านเทคโนโลยีในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.315) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.579), การนำระบบ หรืออุปกรณ์ หรือเครื่องจักรสมัยใหม่มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือความทันสมัยของอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.352) และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน คอมพิวเตอร์ ต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.545) ตามลำดับ

9. ด้านสวัสดิการต่างๆ ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ด้านสวัสดิการต่างๆ ในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.298) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การทำงานกับบริษัททำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.591), ท่านมีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.436), ท่านจะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.402), ท่านไม่คิดจะย้ายไปอยู่กับบริษัทอื่นแม้ว่าจะได้ค่าตอบแทนที่ดีกว่า ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.536)ตามลำดับ

และสรุประดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ด้านภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.159) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านระบบการทำงาน ($\bar{X} = 4.22$,

S.D. = 0.360), ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.291) ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.362), ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.362), ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 0.315), ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 0.325), ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.74, S.D. = 0.298) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.294) และด้านเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 3.62, S.D. = 0.349) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้สถิติเชิงอนุมานมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทรู จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

เพศ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทรู จำกัด จำแนกตามเพศในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.885 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.021* ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทรู จำกัด จำแนกตามอายุในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่า sig. เท่ากับ 0.05* ซึ่งเท่ากับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 สรุปว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD

สถานภาพ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทรู จำกัด จำแนกตามสถานภาพในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.787 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า สถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.547 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.851 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า รายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายด้าน พบว่าด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025* ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 แสดงว่ารายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.615 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน พบว่าพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบันในภาพรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.991 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 และปฏิเสธสมมติฐาน H1 สรุปว่า ตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ตรุ จำกัด

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ตรุ จำกัด โดยมีองค์ประกอบ 9 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการ ด้านเงินเดือน ด้านปริมาณงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านความมั่นคงในการทำงาน

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้าน และสามารถเรียงลำดับด้านที่มีระดับความคิดเห็น มากอันดับหนึ่ง ด้านระบบการทำงาน, ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อม และสภาพการทำงาน, ด้านลักษณะงาน, ด้านเทคโนโลยี, ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า

1.1 ด้านระบบการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ตรุ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากระบบการทำงานมีข้อกำหนดและระเบียบ ปฏิบัติ ขั้นตอนต่างๆ มีความชัดเจนทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานและมีการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

1.2 ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเทอร์เน็ตรุ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจ เนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่มีระบบแสงสว่าง และอุณหภูมิที่เหมาะสม บริษัทให้ความสำคัญในเรื่อง ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีความสะดวกในการเดินทางไปกลับระหว่างบ้านกับ ที่ทำงาน

1.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน บริษัทอินเทอร์เน็ตรุ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าบริษัทมีความ เหมาะสมของเงินเดือน หรือค่าตอบแทน สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม และการปรับ เงินเดือนและโบนัสปีที่ผ่านมาเหมาะสม

1.4 ด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ตรุ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่างานที่รับผิดชอบ เหมาะกับความรูปร่างความสามารถ บริษัทแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างความชัดเจน และรู้สึกพอใจใน งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน

1.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี ส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในหน้าที่ และได้รับการยกย่องและยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

1.6 ด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าผู้บริหารหัวหน้างานมีเหตุผล การยอมรับความคิดเห็น มีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ และทำงานแบบมีแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

1.7 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าพอใจในการทำงานปัจจุบันเพราะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มความรูปร่างและทักษะให้มากขึ้นเสมอ การเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเป็นไปอย่างมีระบบ และมีความเหมาะสม และพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน เพราะทำให้มีโอกาสดำเนินการ

1.8 ด้านเทคโนโลยี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานเพราะคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และมีการนำระบบ หรืออุปกรณ์ หรือเครื่องมือสมัยใหม่ มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อุปกรณ์มีความทันสมัยของอุปกรณ์

1.9 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความเห็นว่าการทำงานกับบริษัททำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง มีผลงานที่น่าภาคภูมิใจในการทำงานกับบริษัท และจะทำงานอยู่กับบริษัทจนถึงเกษียณอายุ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน 6 ด้าน ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.83 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้านนโยบายและการปกครองบังคับบัญชาด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.63 (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันส่วนพนักงานที่มี

อายุตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรย์ ชาดัน (2560) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมบางพลี จังหวัดสมุทรปราการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิสร รอดนุช (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย ผลศึกษาพบว่าผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านเสรีภาพในการปฏิบัติงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านความเหมาะสมของปริมาณงานและความรับผิดชอบในงานส่งผลเชิงลบ ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่าจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และยังพบว่าระดับพนักงานตรวจสอบบัญชีที่มีระดับเงินเดือนต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยสูงกว่าระดับเงินเดือนที่สูงกว่า

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ นิชนันท์ รัตนพงษ์เพียร (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) ที่มีอายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในกรมชลประทาน (สามเสน) ที่มีเพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งแก้ว กิจเกียรติ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า (1)บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นายพิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮันนีเวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัดผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด ทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านระบบการทำงาน ด้านสภาพการจ้างงานสภาพ ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทอินเตอร์ทู จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ดังนี้ ด้านระบบการทำงาน, ด้านผู้บังคับบัญชา, ด้านสภาพการจ้างงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน, ด้านลักษณะงาน, ด้านเทคโนโลยี, ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ด้านระบบการทำงาน ควรมีการจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการมอบหมายงานให้มีความชัดเจน โดยผู้บริหารควร

1.1 กำหนดภารกิจหน้าที่ให้กับพนักงาน

1.2 ให้อำนาจหน้าที่สิทธิหน้าที่และทรัพยากรตามความจำเป็น

1.3 พยายามสร้างความรับผิดชอบให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน

2. ด้านผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ที่พอจะช่วยได้ต่อพนักงาน และผู้บังคับบัญชาที่ลูกน้องรักมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 2.1 มีความเป็นผู้นำ
- 2.2 มีความยุติธรรม
- 2.3 มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ
- 2.4 ทำงานเป็นระบบ
- 2.5 เป็นนักแก้ไขปัญหา
- 2.6 เปิดใจและรับฟังความคิดเห็น
- 2.7 มีความคิดสร้างสรรค์
- 2.8 ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ
- 2.9 เป็นผู้พัฒนาสมาชิกในทีม
- 2.10 ไม่ถือตัวและให้เกียรติผู้อื่น

3. ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ควรปรับขนาดพื้นที่ สถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน และกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งระบบแสงสว่าง และระบบปรับอากาศ เสียงรบกวนต่างๆ ให้น้อยลง เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานดีช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างเต็มศักยภาพ ความเครียดในการทำงานลดลง เป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนาน

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรมีหลักการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมตามหลักการ “งานเท่ากัน จ่ายเท่ากัน” โดยที่งานแต่ละชนิดจะต้องนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อทำการประเมินค่างานและกำหนดค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อความเสมอภาคและความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนภายในองค์กร

5. ด้านเพื่อนร่วมงาน ควรมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ซักถามข้อสงสัยระหว่างกัน และมีการร่วมมือกันทำงาน การทำงานเป็นทีมจะประสบความสำเร็จได้ถ้ามีระบบการทำงานร่วมกันที่ดีประกอบด้วย

5.1 มีการกำหนดนโยบาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนว่ามีความต้องการให้เกิดผลอย่างไรมีทิศทางการทำงานอย่างไร

5.2 สมาชิกของทีมงานต้องรับทราบนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการทำงานอย่างทั่วถึงเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

5.3 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา กรณีที่เกิดปัญหาจากการทำงานโดยให้ทุกคนได้ทราบปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

5.4 การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลในทีมงานมีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนและไม่เกิดความซ้ำซ้อนกัน

5.5 การสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมงาน มีการสื่อสารแบบเปิดเผยตรงไปตรงมา

5.6 มีความคิดริเริ่มในการทำงานอยู่เสมอ

5.7 การแก้ปัญหาที่สลับซับซ้อนยากจะหาข้อยุติ ควรแก้ไขโดยอาศัยหลักการและเหตุผล

5.8 สมาชิกในทีมควรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันซื่อสัตย์จริงใจในการทำงาน

6. ด้านเทคโนโลยี ควรเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร คอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น และรับดำเนินการซ่อมแซมเครื่องจักรที่ชำรุดเสียหายให้ทันต่อการใช้งาน เพราะหากองค์กรมีเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่มีศักยภาพในการดำเนินงานจะช่วยให้องค์กร

6.1 มีความสะดวกรวดเร็วในระหว่างการทำงาน

6.2 ลดปริมาณผู้ดำเนินงาน และประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงได้อีกทางหนึ่ง

6.3 ระบบการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้น

6.4 ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างการทำงานได้

6.5 สร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้

6.6 ลดปริมาณเอกสาร (กระดาษในระหว่างการทำงานได้มาก)

6.7 ลดขั้นตอนในระหว่างการทำงาน

6.8 ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บเอกสาร

7. ด้านลักษณะงาน คุณลักษณะที่ ‘งานที่ดี’ ควรมี คือ เงินเดือนที่เหมาะสม มีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ รวมถึงความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ประกอบด้วย

7.1 มีเป้าหมาย งานที่มีความหมายอาจหมายถึงงานที่ส่งผลกระทบเชิงบวกกับตัวเอง องค์กร หรือคนอื่นๆ ในสังคม นอกจากนี้การมีเป้าหมายยังกระตุ้นให้คุณมีแรงบันดาลใจ และมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย

7.2 การเติบโต การเติบโตในอาชีพ นี่จึงถือว่าเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะของงานที่ดี เพราะเป็นโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ ความสามารถ รวมถึงการนำความรู้มาใช้ต่อยอดเป็นไอเดียใหม่ๆ ได้ เพราะฉะนั้นการเติบโตจะช่วยคุณพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่จะช่วยให้คุณเป็นพนักงานที่ดีขึ้นได้

7.3 สร้างเครือข่าย งานที่ดีจะทำให้รู้สึกที่เราสามารถช่วยเหลือหรือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ องค์กรสามารถเติบโตได้ นอกจากนี้การสร้างเครือข่ายยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

7.4 การยอมรับ การยอมรับและการถูกชื่นชมจากหัวหน้า เพราะมันคือแรงกระตุ้นที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ทุ่มเทมากขึ้น และมีกำลังใจในการทำงานต่อไป

7.5 เงินเดือน งานที่ดีควรช่วยให้เราตอบสนองความต้องการพื้นฐานและใช้ชีวิตได้อย่างสบาย หมายถึงการมีรายได้มากพอสำหรับค่าใช้จ่ายต่างๆ ในขณะที่เดียวกันยังคงมีเงินที่พอใช้ในแต่ละเดือน เพราะฉะนั้นการมีเงินเดือนที่เหมาะสมจึงเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของงานที่ดี

7.6 สวัสดิการ นอกจากเงินเดือนแล้ว สวัสดิการที่องค์กรมอบให้พนักงานก็เป็นสิ่งที่ไม่แพ้กัน ไม่ว่าจะเป็นประกันสุขภาพ ค่าล่วงเวลา เงินออมพิเศษ หรือค่ารักษาพยาบาลก็ตาม

7.7 รูปแบบการทำงานที่ตอบโจทย์ งานที่ดีจะช่วยให้สามารถจัดสรรเวลาทำงานของตัวเองได้ บางคนอาจจะชอบระบบการทำงานแบบตอกบัตร ทำงานในเวลาเดิมๆ บางคนอาจจะชอบการทำงานที่ให้อิสระ มีความยืดหยุ่นเรื่องเวลา เพราะการทำงานที่ยืดหยุ่น นอกจากจะช่วยลดความเครียด และจัดการงานได้แล้ว ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อีกด้วย

7.8 ความก้าวหน้าในอาชีพ เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายออกมาได้ดี แน่ใจว่าควรมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการเลื่อนตำแหน่งมักจะมาพร้อมกับเงินเดือนที่สูงขึ้นตามมา นอกจากนี้การรู้ตัวว่ามีโอกาสก้าวหน้าในงานปัจจุบันก็ยังเป็นแรงจูงใจชั้นดีที่ทำให้อยากทำงานนั้นออกมาให้มีคุณภาพมากขึ้นอีกด้วย

7.9 ความมั่นคง ความมั่นคงในหน้าที่การงาน หมายถึงสภาพของการทำงานที่ทำให้มีความมั่นใจว่าจะสามารถทำงานในอาชีพนั้นต่อไปได้เรื่อยๆ ซึ่งความมั่นคงก็ถือว่าเป็นอีกหนึ่งคุณลักษณะของงานที่ดี เพราะนอกจากจะช่วยลดความเครียด เพิ่มความมั่นใจให้ตัวเองแล้ว เมื่อไหร่ที่รู้สึกว่าการทำให้ความมั่นคงกับ ก็จะมีความมั่นใจที่จะทำงานนั้นให้ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.10 ความสมดุล การมีความสมดุลจะช่วยให้รู้สึกเติมเต็มชีวิตส่วนตัวที่หายไปจากการทำงาน และเมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ องค์กรก็มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ยิ่งขึ้น เพราะฉะนั้นงานที่ดีจะช่วยให้บาลานซ์ชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานให้สมดุลกัน

8. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน องค์กรควรสร้างแนวความคิดพื้นฐานแก่พนักงานดังนี้

8.1 มีทัศนคติที่ดีในการทำงานนั้นๆ หากคิดไม่ดี ก็ให้หาจุดที่ดีของงานนั้น เพื่อมีแรงจูงใจในการทำ

8.2 ความเป็นเจ้าของ เช่นเป้าหมาย ขององค์กรที่เราได้รับ ให้นำมาเป็นเป้าหมายของเราให้ชัดเจน

8.3 มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานทุกครั้ง ทั้งระยะยาว กลาง

8.4 มีการวางแผนงานในสัปดาห์ของตัวเอง แต่ต้องสอดคล้องกับแผนก และองค์กรอย่างลงตัว

- 8.5 มีการทำงานเป็นทีมเพื่อ ช่วยเหลือ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนแนวคิด ในการทำงาน
ร่วมกัน
- 8.6 มีความเข้าใจตัวเองและผู้อื่น อย่างจริงใจ ในการพัฒนาศักยภาพออกมาสู่ พลังใน
การทำงาน
- 8.7 มีความกระตือรือร้น อยู่เสมอ พร้อมในการรับโอกาสที่จะเข้ามาตลอดเวลา
- 8.8 มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานอย่างสนุกสนาน
- 8.9 มุ่งมั่น ทุ่มเท กับงานที่ได้รับมอบหมาย
- 8.10 มีความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อน องค์กร และทุกสิ่งด้วยความไม่ประมาท
9. ด้านความมั่นคงในการทำงาน 7 วิธี “เพิ่มความมั่นคง” ในหน้าที่การงาน
- 9.1 เรียนรู้สไตล์การสื่อสารของหัวหน้า
- 9.2 รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย
- 9.3 ทำผลงานให้โดดเด่น
- 9.4 ขำนาญการเฉพาะด้าน
- 9.5 เข้าใจเป้าหมายของบริษัท
- 9.6 มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเพื่อนร่วมงาน
- 9.7 พัฒนาทักษะของตัวเองทุกปี