

# ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## The Job Satisfaction of Personnel in TOT Public Company Limited Head Office

บุญญาภา พิศมัย<sup>1\*</sup> ภริดา ชัยรัตน์<sup>2</sup>

Bunyapa Pisamai<sup>1\*</sup> Pirada Chairatana<sup>2</sup>

Corresponding author's E-mail: Bunyapabp@gmail.com

(Received: June 19, 2020; Revised: July 15, 2020; Accepted: August 13, 2020)

### บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 380 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การปฏิบัติงาน บุคลากร

### Abstract

The objective of this research was 1) to study the level of job Satisfaction of Personnel TOT Public Company Limited, Head Office. 2) to compare the job satisfaction of personnel at TOT Public Company Limited, Head Office classified by personal factors. 3) to study the relationship between job motivation factors and Job of TOT Public Company Limited, Head Office personnel, and 4) to study the relationship between the Hygiene factors of the TOT Public Company Limited, Head Office personnel, and job satisfaction. The sample consisted of 380 personnel of TOT Public Company Limited, Head Office. The data were

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>1</sup> M.A. candidate, Program in Political Science, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

<sup>2</sup> Lecturer, Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

collected by questionnaires. The results are analyzed by statistical software. Statistical tools were Percentage, Mean, t-test, and One-Way ANOVA and Pearson product-moment correlation coefficient. By setting statistical significance at the level of .05

The results of this research found that the Job Satisfaction of Personnel in TOT Public Company Limited, Head Office was at a high level. The hypothesis testing revealed that personnel in TOT Public Company Limited, Head Office had personal factors such as sex, age, level of education, level of income, level of performance have different in job Satisfaction. While Job motivation Factors and Hygiene factors were positively correlated with job Satisfaction in TOT Public Company Limited, Head Office with statistical significance at the level of .05

**Keywords:** satisfaction, jop, personnel

## ความเป็นมาของปัญหา

เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและควรตระหนักว่าแรงจูงใจของพนักงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือจังหวะเวลา ดังนั้น การได้มีโอกาสสำรวจประเด็นของปัญหาก็จะทำให้วิเคราะห์สภาพขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น และช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงจุด ซึ่งจะนำมาวางแผนการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่างๆ ได้ นอกจากนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังอาจจะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารหันมาให้ความสนใจปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรได้ เพื่อการวางแผนในเชิงปฏิบัติการ จึงเป็นที่มาในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ ผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสามารถวางกลยุทธ์ นโยบายสำหรับพนักงาน เพื่อตอบสนองให้กับความต้องการของพนักงาน กระตุ้นให้เกิดกำลังใจ ความตั้งใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของ บมจ. ทีโอที สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

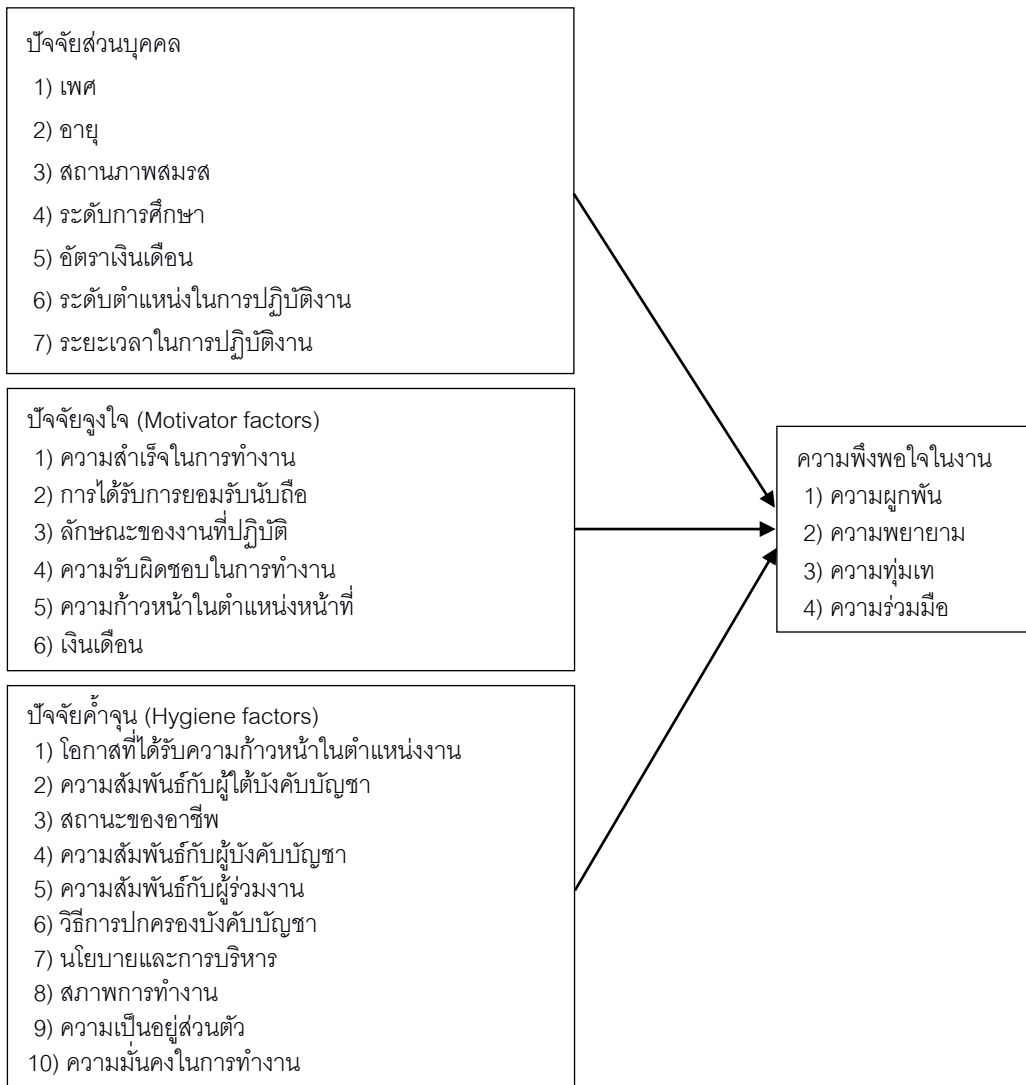
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

## วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานทั้งหมดจำนวน 380 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ได้รับแบบสำรวจคืนครบจำนวน คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) Variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน  
ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

**ตารางที่ 1** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

| ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน               | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
|------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ความสำเร็จในการทำงาน                  | 4.01      | 0.51 | มาก     |
| 2. การได้รับการยอมรับนับถือ              | 4.09      | 0.51 | มาก     |
| 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ                | 3.83      | 0.60 | มาก     |
| 4. ความรับผิดชอบในการทำงาน               | 3.88      | 0.60 | มาก     |
| 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ | 3.19      | 0.74 | ปานกลาง |
| 6. เงินเดือน                             | 3.68      | 0.82 | มาก     |
| รวม                                      | 3.90      | 0.45 | มาก     |

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.09$ ) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ( $\bar{X}=4.01$ ) สำหรับด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.19$ )

**ตารางที่ 2** ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

| ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน               | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
|-------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน | 3.63      | 0.72 | ปานกลาง |

**ตารางที่ 2** (ต่อ)

| ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน      | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
|----------------------------------|-----------|------|---------|
| 2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.51      | 0.78 | ปานกลาง |
| 3. สถานะของอาชีพ                 | 4.89      | 0.75 | มาก     |
| 4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.25      | 1.18 | ปานกลาง |
| 5. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน     | 3.35      | 0.68 | มาก     |
| 6. วิธีการปกครองบังคับบัญชา      | 3.57      | 0.78 | ปานกลาง |
| 7. นโยบายและการบริหารขององค์กร   | 3.29      | 0.72 | ปานกลาง |
| 8. สภาพการทำงาน                  | 3.78      | 0.57 | มาก     |
| 9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว           | 3.64      | 0.63 | ปานกลาง |
| 10. ความมั่นคงในการทำงาน         | 3.68      | 0.74 | มาก     |
| รวม                              | 3.56      | 0.39 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.56$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านสถานะของอาชีพต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}=4.89$ ) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับมาก รองลงมา คือ สภาพการทำงาน ( $\bar{X}=3.78$ ) สำหรับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีความเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}=3.25$ )

**ตารางที่ 3** ระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

| ความพึงพอใจในงาน | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|------------------|-----------|------|-------|
| 1. ความผูกพัน    | 3.76      | 0.67 | มาก   |
| 2. ความพยายาม    | 3.89      | 0.53 | มาก   |
| 3. ความทุ่มเท    | 3.74      | 0.58 | มาก   |

**ตารางที่ 3 (ต่อ)**

| ความพึงพอใจในงาน | $\bar{x}$ | S.D. | แปลผล   |
|------------------|-----------|------|---------|
| 4. ความร่วมมือ   | 3.48      | 0.61 | ปานกลาง |
| รวม              | 3.72      | 0.31 | มาก     |

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในระดับมาก

( $\bar{x}=3.72$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความพยายาม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=3.89$ ) รองลงมา คือ ด้านความทุ่มเท ( $\bar{x}=3.74$ ) สำหรับด้านความร่วมมือ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{x}=3.48$ ) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษารั้งนี้ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน**

| ข้อสมมติฐาน                                                                                                        | ค่านัยสำคัญ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|----------------------|
|                                                                                                                    |             | เป็นไปตามสมมติฐาน  | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน |
| 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน      |             |                    |                      |
| 1.1 เพศ                                                                                                            | .00*        | ✓                  |                      |
| 1.2 อายุ                                                                                                           | .00*        | ✓                  |                      |
| 1.3 สถานภาพสมรส                                                                                                    | .03         | ✓                  |                      |
| 1.4 ระดับการศึกษา                                                                                                  | .00*        | ✓                  |                      |
| 1.5 อัตราเงินเดือน                                                                                                 | .00*        | ✓                  |                      |
| 1.6 ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน                                                                                    | .00*        | ✓                  |                      |
| 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน                                                                                        | .02*        | ✓                  |                      |
| 2. ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน   |             |                    |                      |
| 2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน                                                                                       | .96         |                    | ✓                    |
| 2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ                                                                                   | .00*        | ✓                  |                      |
| 2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ                                                                                     | .00*        | ✓                  |                      |
| 2.4 ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน                                                                                    | .00*        | ✓                  |                      |
| 2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่                                                                               | .00*        | ✓                  |                      |
| 2.6 ด้านเงินเดือน                                                                                                  | .00*        | ✓                  |                      |
| 3. ปัจจัยค่าจุในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน |             |                    |                      |
| 3.1 ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน                                                                   | .00*        | ✓                  | ✓                    |
| 3.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา                                                                              | .00*        | ✓                  |                      |
| 3.3 ด้านสถานะของอาชีพ                                                                                              | .31         |                    |                      |
| 3.4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในองค์กร                                                                      | .00*        | ✓                  |                      |
| 3.5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน                                                                                  | .00*        | ✓                  |                      |

#### ตารางที่ 4 (ต่อ)

| ข้อสมมติฐาน                                | ค่านัยสำคัญ | ผลการทดสอบสมมติฐาน |                      |
|--------------------------------------------|-------------|--------------------|----------------------|
|                                            |             | เป็นไปตามสมมติฐาน  | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน |
| 3.6 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาใน องค์การ | .55         |                    | ✓                    |
| 3.7 ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ       | .00*        | ✓                  |                      |
| 3.8 ด้านสภาพการทำงาน                       | .00*        | ✓                  |                      |
| 3.9 ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว                | .27         |                    | ✓                    |
| 3.10 ด้านความมั่นคงในการทำงาน              | .12         |                    | ✓                    |

ตารางที่ 4 พบว่า บุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ ปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน สำหรับปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานในด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในองค์การ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ ด้านสภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### อภิปรายผล

1. ปัจจัยสูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ Herzberg, Mausner, & Others, 1959) ซึ่งประกอบ ด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ทิพย์กมล ญาณกาย, 2553) พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างความสามารถ

แก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้วยตนเองมากที่สุด เป็นเพราะบุคลากรของ บมจ.ทีโอที มีความรู้ความสามารถ แต่ละคนมีความชำนาญในการทำงานของที่ได้รับผิดชอบ 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Maslow, 1970) พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างได้รับกล่าวชมเชยผลงานจากหัวหน้างานมากที่สุด เป็นเพราะในการปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลบรรลุตามเป้าหมายการกล่าวชมเชยผลงานจากหัวหน้างานนั้นถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ ถึงแม้ บมจ.ทีโอที จะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก การบริหาร การตัดสินใจยังเป็นกึ่งราชการ นอกจากเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ที่ดีแล้ว กำลังใจและการได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้า นับเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (กาบทิพย์ ศิริชมพู, 2554) พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างได้มอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถมากที่สุดเป็นเพราะ บมจ.ทีโอที มีสายงานที่ชัดเจน ซึ่งเน้นสายช่าง สายบัญชีสายวิเคราะห์ผลงาน แม้กระทั่งสายบุคคล การจัดแบ่งงานคำนึงสาขาวิชาที่จบเป็นหลัก 4) ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานโดยที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และไม่ละทิ้งงานให้เกิดความเสียหายมากที่สุด เป็นเพราะ บมจ.ทีโอที มีการแบ่งงานตามความรับผิดชอบ หรือ Job Description ได้อย่างชัดเจน และ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่

ได้รับ พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นมากที่สุด เป็นเพราะ บมจ.ทีโอที มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและปรับปรุงองค์การตามนโยบายของรัฐบาล จึงส่งผลให้มีการเคลื่อนไหวของตำแหน่งงานอยู่ตลอดเวลา

2. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (Herzberg, Mausner, & Others, 1959) คือ 1) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่าง ได้มีโอกาสที่จะได้ไปอบรม ศึกษาต่อมากที่สุด เป็นเพราะ บมจ. ทีโอที มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและปรับปรุงองค์การตามนโยบายของรัฐบาล 2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้คำแนะนำ เมื่อผู้บังคับบัญชาประสบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด เป็นเพราะ ในการปฏิบัติงานของ บมจ. ทีโอที เป็นหน่วยงานใหญ่ที่มีการทำงานที่สลับซับซ้อน 3) ด้านสถานะของอาชีพ พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างทำงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคมมากที่สุด เป็นเพราะ การเป็นพนักงานของ บมจ.ทีโอที ถือว่าเป็นความภาคภูมิใจและยอมรับจากสังคม เป็นองค์การที่รัฐ 4 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีผู้บังคับบัญชาที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดูแล และใส่ใจต่อลูกน้องทุกคนมากที่สุด เป็นเพราะการปฏิบัติงานที่ยาวนานผู้บังคับบัญชาจึงมีความรักความผูกพันกัน 5) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Schermerhorn, Hunt, & Osborn, 1988) พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานมากที่สุด เป็นเพราะการปฏิบัติงานที่ยาวนาน จึงมีความรักความผูกพันกันมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างใกล้ชิดและมีความสุขในการทำงาน 6) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานองค์การอย่างชัดเจน

มากที่สุด เป็นเพราะ บมจ. ทีโอที จะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก การบริหาร การตัดสินใจยังเป็นถึงราชการ วิธีการปกครองบังคับบัญชาที่กำหนดนโยบายในการบริหารงานองค์การอย่างชัดเจน และเป็นมาตรฐานสากล ยอมรับได้ 7) ด้านนโยบายการบริหารขององค์การ (จุไรรัตน์ ไซตริ่น, 2554) พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างได้รับการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายขององค์การมากที่สุด เป็นเพราะ บมจ.ทีโอที มีประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ มีการสื่อสารหลายทาง เช่น Internet ข่าวผ่าน โปสเตอร์ กลุ่มไลน์ e-mail ที่จะสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้ถึงนโยบายขององค์การอย่างทั่วถึง 8) ด้านสถานภาพการทำงาน พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีสถานที่ทำงานมีบรรยากาศโดยรอบเหมาะสมกับการทำงานมากที่สุด เป็นเพราะ บมจ.ทีโอที เป็นองค์การที่กว้างขวาง มีหลายสาขา จึงมีสถานที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน สถานภาพการทำงานที่ดี ถูกสุขลักษณะ 9) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีสถานที่ทำงานไม่ห่างไกลจากครอบครัวมากที่สุดเป็นเพราะ พนักงานส่วนใหญ่เลือกที่จะหาที่พักอาศัยไม่ไกลจากที่ทำงาน เพราะสะดวกและการเดินทางที่ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย และ 10) ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พบว่า ในประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่นั้นสามารถยึดเป็นอาชีพได้ตลอดไปมากที่สุด เป็นเพราะการเป็นพนักงานของ บมจ. ทีโอที ถือว่าเป็นความภาคภูมิใจและยอมรับจากสังคม เป็นองค์การของรัฐ (ชูเกียรติ ยิ้มพวง, 2554)

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (สุริยะ ประเสริฐศรี, 2556) ซึ่งด้านความผูกพันเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุด เป็นเพราะมีความภาคภูมิใจมากที่มาปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานนี้ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานกับองค์การมานาน บางครอบครัว ตั้งแต่วรุ่นคุณพ่อคุณแม่ ต่างก็มีความรักความ

ผูกพัน รวมทั้งเพื่อนร่วมงานและต่อองค์การมีความรู้สึก  
ภูมิใจความเป็นเจ้าของร่วมกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์,  
2548)

จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของ  
บุคลากร บมจ.ทีโอที เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากการที่  
องค์การใดๆ จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมี  
ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมา  
จากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการ  
ปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน และมี  
แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งต้องประกอบไปด้วย แนวคิด  
ของทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg, Mausner, & Others,  
1959) ประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)  
ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการ  
ยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความ  
รับผิดชอบในการทำงาน 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง  
หน้าที่ และ 6) เงินเดือน ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene fac-  
tors) ได้แก่ 1) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง  
งาน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) สถานะ  
ของอาชีพ 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5)  
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 6) วิธีการปกครองบังคับ  
บัญชา 7) นโยบายและการบริหาร 8) สภาพการทำงาน  
9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ 10) ความมั่นคงในงาน ของ  
บุคลากร บมจ. ทีโอที มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและ  
ประสานงานให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ สร้างพื้นฐาน  
ระบบการบริหารจัดการที่ดีของหน่วยงาน พัฒนาและ  
เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร หากบุคลากร บริษัท  
ทีโอที (มหาชน) มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ก็จะสามารถ  
พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มี  
คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

## สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่  
เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.79 อายุน้อยกว่า 35 ปี

คิดเป็นร้อยละ 42.89 สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็น  
ร้อยละ 62.11 ระดับการศึกษาสูงสุดจบวุฒิปริญญาตรี  
คิดเป็นร้อยละ 71.89 อัตราเงินเดือนต่ำกว่า 20,000  
บาท ดำรงตำแหน่งพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.26  
และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 11-15 ปี  
คิดเป็นร้อยละ 43.68

2. ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น  
เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของ  
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระดับมาก และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความ  
คิดเห็นในด้านการได้รับการยอมรับนับถือต่อการ  
ปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่ มากที่สุด สำหรับด้านความก้าวหน้าใน  
ตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วย  
น้อยที่สุด (ทิพย์กมล ญาณกาย, 2553)

3. ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ  
ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของ บริษัท ทีโอที จำกัด  
(มหาชน) ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความพยายาม  
มากที่สุด สำหรับด้านความร่วมมือ กลุ่มตัวอย่างมี  
ความพึงพอใจน้อยที่สุด (ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี,  
2555)

## ข้อเสนอแนะ

1. บมจ.ทีโอที ควรให้ความสำคัญในการ  
กำหนดนโยบายและพัฒนาแนวทางรูปแบบในการ  
บริหารองค์การให้มีความชัดเจน และเหมาะสมกับ  
สภาพงาน และสถานการณ์ที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ทั้งนี้  
เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มี  
ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานต่อสภาพงานในปัจจุบัน  
ยังอยู่ในฐานะของธุรกิจการแข่งขันกับภาคเอกชน

2. บมจ.ทีโอที ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการ  
ปรับอัตราเงินเดือน ของพนักงานให้มีความ

เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ และปรับสวัสดิการให้มีความเหมาะสม และครอบคลุมมากขึ้น เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาของบุตร เป็นต้น

3. บมจ.ทีโอที ควรส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น ทั้งในเรื่องของการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง อย่างเหมาะสม ยุติธรรม และโปร่งใส รวมทั้งการสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

4. บมจ.ทีโอที ควรมีการสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานในด้านความมั่นคง และความเจริญรุ่งเรือง การมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท ความปลอดภัยและทรัพย์สิน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

5. บมจ.ทีโอที ควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

## เอกสารอ้างอิง

กาทิพย์ ศิริขมพู. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอไพศวรรค์ จังหวัดนครพนม* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

จุไรรัตน์ โชติรัตน์. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากร เทศบาลตำบลนาขาม อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

ทิพย์กมล ญาณกาย. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรเทศบาลตำบลนาทัน อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี. (2555). *รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปีการศึกษา 2555* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวนสังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*, (2<sup>nd</sup> ed). New York: Harper & Row.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J.G., & Osborn, R. N. (1988). *Managing organizational behavior*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Wiley.

Herzberg, F., Mausner B., & others. (1959). *The motivation to work*. (pp. 53-62). New York: John Wiley & Sons.