

ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

**Factors Affecting Retention and Work
Efficiency of work of Information Communication
Technology Employees: A Case Study of TARAD Dot Com
Co., Ltd.**

ภทธีรย์ จันทรวงกุล

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนทรัพยากรมนุษย์)
คณะพัฒนทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พ.ศ. 2550

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์	: ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด
ชื่อผู้เขียน	: นางภัทรีย์ จันทรวงกุล
ชื่อปริญญา	: วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบสารสนเทศ)
ปีการศึกษา	: 2550

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ในการทำนายระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเป็นการวิจัยเพื่อมุ่งเสนอแนะแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทุกฝ่ายในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด จำนวน 35 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืน 29 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.85% ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.14 (Statistical Package for the Social Sciences Version 14)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปี และมากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรมีสถานภาพโสด และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี

2. บุคลากรของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทเฉลี่ยประมาณ 1.28 ปี (ประมาณ 15 เดือน)

3. บุคลากรของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัดมีความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในการทำงาน อยู่ในระดับสูง

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และสถานการณ์จ้างงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสาขาวิชา ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย และกลุ่มตัวอย่างสาขาวิชาสังคมศาสตร์มีค่าเฉลี่ย ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างสาขาวิชาวิทยาศาสตร์

4.2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร บริษัทและงานที่ทำ ค่าจ้าง และผลตอบแทน ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อร่วมงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสาขาวิชาสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ได้ร้อยละ 31.80 โดยสมการพยากรณ์ คือ

ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ = $0.349 + 0.301(\text{เพศ}) + 0.296(\text{สาขาวิชา})$ ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร บริษัทและงานที่ทำ ค่าจ้างและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อร่วมงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านสารสนเทศได้ร้อยละ 37 โดยสมการพยากรณ์ คือ

(3)

$$\begin{aligned}\text{ระยะเวลาในการรักษาบุคลากร} &= 1.410 + 0.040(\text{นโยบายและการบริหารงาน}) \\ \text{ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ} &+ -0.071(\text{บริษัทและลักษณะงานที่ทำ}) \\ &+ 0.000(\text{ค่าตอบแทน}) \\ &+ -0.011(\text{ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน})\end{aligned}$$

4.4. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่สามารถนำมาหาค่าความแตกต่างหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ได้

4.5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด พบว่า ไม่มีปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจจึงไม่สามารถนำมาหาค่าความแตกต่างหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ได้

ABSTRACT

Thesis: Factors Affecting Retention and Work Efficiency of work of Information Communication Technology Employees: A Case Study of TARAD Dot Com Co.,Ltd.

Author: Pattaree Jantarakongkul

Degree: Master of Science (Human Resource and Organization Development)

Year: 2549

The purposes of this research study were to :1) study the factors affecting retention and work efficiency of work of Information Communication Technology employees in Tarad,2)study satisfaction level of the employees in their work and,3)to study the relationship between individual factor and work satisfaction that would affect retention and work efficiency of employees.

The study used the sample of 29 employees of Tarad.Com by using SPSS analysis.

The study reveals that

1. Most employees in Tarad. Com were female , aged between 20 - 25 years and more then half the employees were single and educated to undergraduate level.
2. Average working period of the employees was approximately 1.28 years (approximately 15 months)
3. Most employees were highly satisfied with the company (average 3.41) when analysed individually the study revealed that employees were satisfied with the company, colleagues, superiors , security , career path and freedom in a high level.

4. The result of the hypothesis revealed that

- 4.1 Individual Factors including age, education level, university, marital status, period of work, position and work conditions of employees did not have any effect on staff retention while as individual factors like sex and faculty of employees in ICT field were significant factors. Females were on average retainable than the male counterparts and social science graduates were more retainable than Science graduates.
- 4.2 Working satisfaction related to the period of information technology employees' maintenance at TARAD Dot Com can be found that satisfaction factors of working policies, managerial company, job, remuneration, reward, interrelationship with fellows, affects maintenance period of different personals; whereas, worth-while factors of public welfare, interrelation with director, stability, fast-growing opportunity, freedom, working environment from information technology personals, have no effect on period of different employees' maintenance.
- 4.3 Individual factors and working satisfaction predicted the period of information technology personals in TARAD Dot Com CO.,Ltd can be found that individual factors of gender, faculty of employees could forecast the retention time of information technology personals from TARAD Dot Com, is 31.80%.The equation was

Retention of Employees = $0.349 + 0.301(\text{Gender}) + 0.296(\text{Disciplines})$, while Satisfaction factors, working policies, managerial company, job, remuneration, reward, different interrelationship with fellows from different information technology personals is 37%.The equation was

(6)

Retention of Employees = $1.410 + 0.040$ (Company Policies
and Administration)
Description) $+ - 0.071$ (Company and Job
 $+ - 0.000$ (Remuneration)
worker) $+ - 0.011$ (Relation with Co-

4.4 Difference of individual factors from information technology personals of TARAD Dot Com influences on different effectiveness of job, and can be found that none of individual factors relate to personal capability in this company. Therefore, these factors cannot be calculated to support the difference or effective prediction of employees in TARAD Dot Com.

4.5 Satisfaction factors of career concerning to working effectiveness of information technology personals in TARAD Dot Com can be found that no satisfaction factors relate to capability of personals in this company. These factors cannot therefore be calculated to support the difference or effective prediction of employees in TARAD Dot Com.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคินพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างสูงจากท่านอาจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษามา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย และให้คำปรึกษาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านกรรมการผู้จัดการบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด และพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยในครั้งนี้

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอกราบขอบคุณ บิดา มารดา และสามี ตลอดจนสมาชิกทุกท่านในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนด้านการศึกษา และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ภัทธิย์ จันทรวงกุล

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(14)
 บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
1.6 นิยามศัพท์	11
 บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน	13
2.2 การรักษามูลาการ	20
2.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน	36
2.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และการรักษามูลาการ	43
 บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ขอบเขตและวิธีการวิจัย	58
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
3.3 ตัวแปรในการวิจัย	58
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	71
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	72
4.2 การทดสอบสมมติฐาน	76
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแนวทาง ในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	98
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	122
5.1 สรุปผลการวิจัย	122
5.2 การอภิปรายผล	134
5.3 ข้อเสนอแนะ	144
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก	156
ประวัติผู้วิจัย	166

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การประมาณการขาดแคลนรายปีของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา	2
2.1 ตารางแสดงปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Herzberg	50
2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของ Maslow , McClelland และ Herzberg	51
3.1 ค่าที่กำหนดประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประมวลผลข้อมูล SPSS	59
3.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	60
3.3 ค่าคะแนนในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	61
3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	65
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	72
4.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	74
4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	75
4.4 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	76
4.5 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ	77
4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุแตกต่างกัน	78
4.7 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา	79
4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน	80
4.9 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานประกอบการศึกษา	81
4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานประกอบการศึกษาแตกต่างกัน	82
4.11 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน	84
4.13 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามสถานภาพสมรส	85
4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	86
4.15 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน	87
4.16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	88
4.17 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามสถานการณ์จ้างงาน	89
4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานการณ์จ้างงาน แตกต่างกัน	90
4.19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจใน การทำงานกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	92
4.20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุนามรูปแบบขั้นตอนระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	96
4.21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุนามรูปแบบขั้นตอนระหว่าง ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานกับระยะเวลาในการรักษา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	97
4.22 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	98
4.23 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการรักษาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	99
4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ	104
4.26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุแตกต่างกัน	105
4.27 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา	106
4.28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับการศึกษา ที่ต่างกัน	107
4.29 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามสถาบันการศึกษา	108
4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถาบันการศึกษา ที่ต่างกัน	109
4.31 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา	110
4.32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน	111
4.33 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามสถานภาพสมรส	112
4.34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน	113
4.35 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน	114
4.36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน	115
4.37 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศจำแนกตามสถานการณืจ้างงาน	116
4.38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานการณืจ้างงานแตกต่างกัน	117

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจใน การทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	119
5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	123
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	125
5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	127
5.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4	128
5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5	130

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2.2 กรอบความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง	53
2.3 ภาพที่แสดงให้เห็นถึงทฤษฎีความเสมอภาค	55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบันที่เอื้อต่อการทำธุรกิจด้าน E-Commerce ในขณะที่สภาพสังคมปัจจุบันบีบบังคับให้มนุษย์ต้องแข่งขันกัน ทั้งเรื่องการทำงาน การติดต่อสื่อสารและการค้าขาย จึงส่งผลให้มนุษย์ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินชีวิตในรูปแบบต่างๆ อีกทั้งเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารหรือทำการค้าเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่ต้องเดินทางหรือใช้โทรศัพท์ โทรสาร และเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ เปลี่ยนเป็นการใช้เทคโนโลยี Internet ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจ E-Commerce (Electronic Commerce) หรือ พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ อินเทอร์เน็ต (Internet) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากทั่วโลกเข้าด้วยกัน ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การทำธุรกิจทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นี้ ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสำคัญ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา การเรียกใช้ประมวลผล หรือเผยแพร่สารสนเทศในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2538 : บทนำ) ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในโลกธุรกิจแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างมาก

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ขบวนการที่ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำธุรกิจที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ และครอบคลุมรูปแบบทางการเงินทั้งหลาย เช่น ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ การค้าอิเล็กทรอนิกส์ อีดีไอหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร คะตะล็อกอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล และรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลระหว่างองค์กร (ESCAP, 1998) (อ้างใน www.ecommerce.or.th)

จากการเปลี่ยนแปลงในการสื่อสารข้างต้น ตลอดจนการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคและซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเราอาจจะพบตัวอย่างในต่างประเทศก็จะมีการซื้อขายกัน ในเว็บไซต์เช่น www.ebay.com เป็นต้น สำหรับในประเทศไทยก็จะมีเว็บไซต์ที่ให้บริการในลักษณะนี้เช่นเดียวกันคือ www.TARAD.com ซึ่งปัจจุบันธุรกิจการซื้อขายผ่านเว็บไซต์มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องดังจะเห็นว่ามีเว็บไซต์ที่เปิดกิจการการให้บริการในลักษณะนี้ขึ้นมามากมาย เช่น www.pantip.com www.marketathome.com อีกทั้งบริษัทชั้นนำต่างๆ ในประเทศและต่างประเทศต่างเล็งเห็นว่าการซื้อขายผ่านเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตจะช่วย

ในการประหยัดทรัพยากรด้านพลังงานน้ำมัน และเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการสื่อสารและแสดงภาพลักษณ์ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ไร้กระดาษแทนการส่งข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์แบบเดิม ซึ่งส่งผลให้บริษัทต่างๆต่างมีความต้องการในการจ้างงานบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมากและต่อเนื่อง แต่จากการศึกษาวิจัยต่างๆก็พบว่าตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทยยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมาก อีกทั้งคุณภาพของบุคลากรในประเทศยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาอีกมากหากเปรียบเทียบกับบุคลากรด้านเดียวกันนี้กับต่างประเทศ เช่นในทวีปยุโรป หรือในสหรัฐอเมริกา

จากการสำรวจของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2541 : 28-39) พบว่า ปัญหาของวงการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความรุนแรงที่สุดในปัจจุบัน คือ ปัญหาบุคลากร ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ มีความขาดแคลนอย่างกว้างขวางทั้งในองค์กรรัฐและเอกชน และบุคลากรที่มีอยู่ก็ขาดคุณภาพ ทั้งนี้ปัจจุบันประเทศไทยมีบุคลากรประมาณ 12,000 คนในวงการโทรคมนาคม (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2538 : 67-75)

จากการพยากรณ์อุปสงค์และอุปทานของความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2537: 97) พบว่า หากประเทศไทยต้องการที่จะเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีบุคลากรทางด้านนี้อยู่ในตลาดแรงงานจำนวน 138,534 คนในปี พ.ศ. 2549 (สันแผนฯ 9)

ตารางที่ 1.1 การประมาณการขาดแคลนรายปีของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปี พ.ศ.	ความขาดแคลนรายปีของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	ปริญญา	ปวส.	ปวช.	รวม
2539	851	1,003	-1,402	452
2540	856	1,101	-1,569	388
2541	914	1,260	-1,674	500
2542	1,055	1,506	-1,688	873
2543	1,272	1,839	-1,625	1,486
2544	1,590	2,285	-1,462	2,413
2545	1,540	2,432	-1,762	2,209
2546	1,743	2,830	-1,777	2,796
2547	2,065	3,371	-1,681	3,755
2548	2,446	4,008	-1,551	4,902
2549	2,847	4,712	-1,439	6,120

ที่มา : ดัดแปลงจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (2537: 137)

ผลที่ตามมาของความขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต คือ ปัญหาสมองไหล ปัญหาการย้ายงานต่อเนื่อง ปัญหาคุณภาพบุคลากร เป็นต้น โดยในองค์กรเอกชนมักแก้ปัญหาความขาดแคลนบุคลากรด้วยการปรับค่าตอบแทน หรือค่าจ้างทั้งทางตรงที่เป็นตัวเงินและผลประโยชน์ทางอ้อมต่างๆ (คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541 : 28-39)จริงอยู่ที่ปัจจัยในเรื่องค่าตอบแทนเป็นปัจจัยพื้นฐานของบุคลากรที่จะเลือกจะทำงานในองค์กรใด หรือจะทำงานในองค์กรนั้นนานเพียงใด แต่ปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนมิใช่เพียงส่วนประกอบเพียงส่วนเดียวที่จะทำให้รักษาบุคลากรด้านสารสนเทศเอาไว้ได้ ซึ่งหากศึกษาทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg ซึ่งอธิบายว่า ความต้องการของคนนั้นแตกต่างกัน ปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือแรงจูงใจและปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ กล่าวคือ

1) ปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) หรือปัจจัยที่ทำให้ไม่พึงพอใจ หากไม่ได้รับ หรือเป็นปัจจัยที่เมื่อได้รับแล้วจะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบไปด้วย นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policies and Administration) การควบคุมดูแล (Supervision) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) สภาพการทำงาน (Work Condition) ค่าตอบแทน (Salary) และความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจหากได้รับ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบไปด้วย ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth) ลักษณะงานที่ท้าทาย (The Challenge of The Work Itself) ความสำเร็จในงาน (Achievement) การยกย่อง (Recognition) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

ดังนั้นวิธีที่จะรักษาบุคลากรด้านสารสนเทศนั้น หากจะวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งซึ่งอาจจะต้องพิจารณากันตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ว่ามีความรู้ ความสามารถ มีค่านิยมและทัศนคติในการทำงานที่มีทิศทางเดียวกับองค์กรหรือไม่ และเมื่อผ่านการคัดเลือกเข้ามาเป็นพนักงานขององค์กรแล้ว องค์กรได้ให้ปัจจัยด้านสุขอนามัยเพียงพอต่อพนักงานในองค์กรหรือไม่ หากองค์กรมอบปัจจัยดังกล่าวเพียงพอแล้ว ก็ต้องพิจารณาและดำเนินการสร้างวิธีในการที่จะจูงใจบุคลากร โดยพิจารณาจากปัจจัยจูงใจของ Herzberg ต่อไป ซึ่งก็สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิณี สัมพันธ์ (2544: 78-82) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ

เงินเดือน/สวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน และความมั่นคงในงานตามลำดับ และยัง
มีผลงานวิจัยจากนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงสาเหตุที่ส่งผลให้บุคลากรไม่พอใจในการทำงาน
เช่นความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน ตลอดจนความแตกต่างในลักษณะส่วนบุคคล (จุรีพร กาญจนการุณ , 2536 : 134-137)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : 2) กล่าวว่าความพึงพอใจใน
การทำงานด้านนโยบายและการบริหาร ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงาน ตลอดจนค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลา
ในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่มีความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
อย่างมาก สำหรับ บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ซึ่งดำเนินกิจการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
อย่างเต็มรูปแบบนั้น มีข้อได้เปรียบด้านบุคลากรด้านสารสนเทศเหนือกว่าหลายบริษัทในกลุ่ม
ธุรกิจเดียวกัน กล่าวคือบริษัทมีพนักงานที่มีประสบการณ์และความสามารถในการสร้าง
Software & Application ซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งบริษัทมีนโยบาย
ในการที่จะพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องนั้นจำเป็นต้องใช้
งบประมาณที่สูงมากพอสมควร ประกอบกับองค์การมีวิสัยทัศน์ที่ต้องการจะเป็นผู้นำด้าน E-
commerce Solution ในอนาคตโดยวางกลยุทธ์ที่จะขยายเพิ่ม Business Unit ด้าน
Software & Application รองรับฐานลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต จึงต้องรักษาพนักงานที่
มีความรู้ความสามารถและเป็นคนดีให้คงอยู่กับองค์การให้นานที่สุด

จากการวิเคราะห์องค์การ พบว่าในปี 2549 อัตราการลาออกของพนักงานมีสูงถึง 21.75 %
และองค์กรยังไม่ได้มีการจัดทำวางแผนความก้าวหน้าทางสายอาชีพให้แก่พนักงาน และจากการ
ที่องค์กรได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานโดยองค์การเองพบว่า พนักงานมีความ
ต้องการความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และต้องการการโอนย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานใหม่
เพื่อเพิ่มศักยภาพ และความก้าวหน้าของตัวเองพนักงานเอง แม้ว่ายอดขายโดยรวมขององค์กรจะ
เติบโตขึ้นกว่า 100 % แต่ประสิทธิภาพการทำงานโดยพิจารณาจากยอดขายเฉลี่ยต่อคนกลับ
ลดลง เนื่องจากพนักงานเก่าลาออก และมีการรับพนักงานใหม่ถึง 100 % ซึ่งอาจจะพิจารณา
ในเบื้องต้นได้ว่าพนักงานยังไม่มี ความจงรักภักดีหรือมีความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งองค์กรต้อง
ต่อสู้กับการดึงดูดบุคลากรด้านสารสนเทศกับคู่แข่งจำนวนมาก

ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรที่มีอยู่สามารถรองรับการขยายเพิ่ม Business Unit และพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของบริษัทที่จะปรับเปลี่ยนตนเองจากบริษัทครอบครัว เป็นบริษัทที่มุ่งมั่นจะนำตนเองเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ให้ได้ภายในปี 2551 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรไว้ และสิ่งซึ่งต้องพิจารณาในลำดับแรกและสำคัญที่สุดคือ ปัจจัยสำคัญในการรักษาบุคลากรด้านสารสนเทศ เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึกตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาต่างๆที่เป็นสาเหตุของการลาออก ผลการทำงานที่ต่ำลงหรือแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ เพิ่มขวัญ กำลังใจให้แก่พนักงานและองค์กร รวมทั้งเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานในการเปลี่ยนแปลงทุกรูปแบบ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ เพื่อเป็นการสร้างระบบในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร โดยกระบวนการดังกล่าวจะส่งเสริมต่อการพัฒนาองค์กร และส่งผลให้องค์กรเป็นผู้นำด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Commerce Solution ต่อไปอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาต่างๆภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของบุคลากรและปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรในธุรกิจสารสนเทศ
- 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด
- 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงานกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด
- 4) ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา(วิทยาศาสตร์/สังคมศาสตร์) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณ์จ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.9 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2.10 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 3.2 ความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา(วิทยาศาสตร์/สังคมศาสตร์) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะการจ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

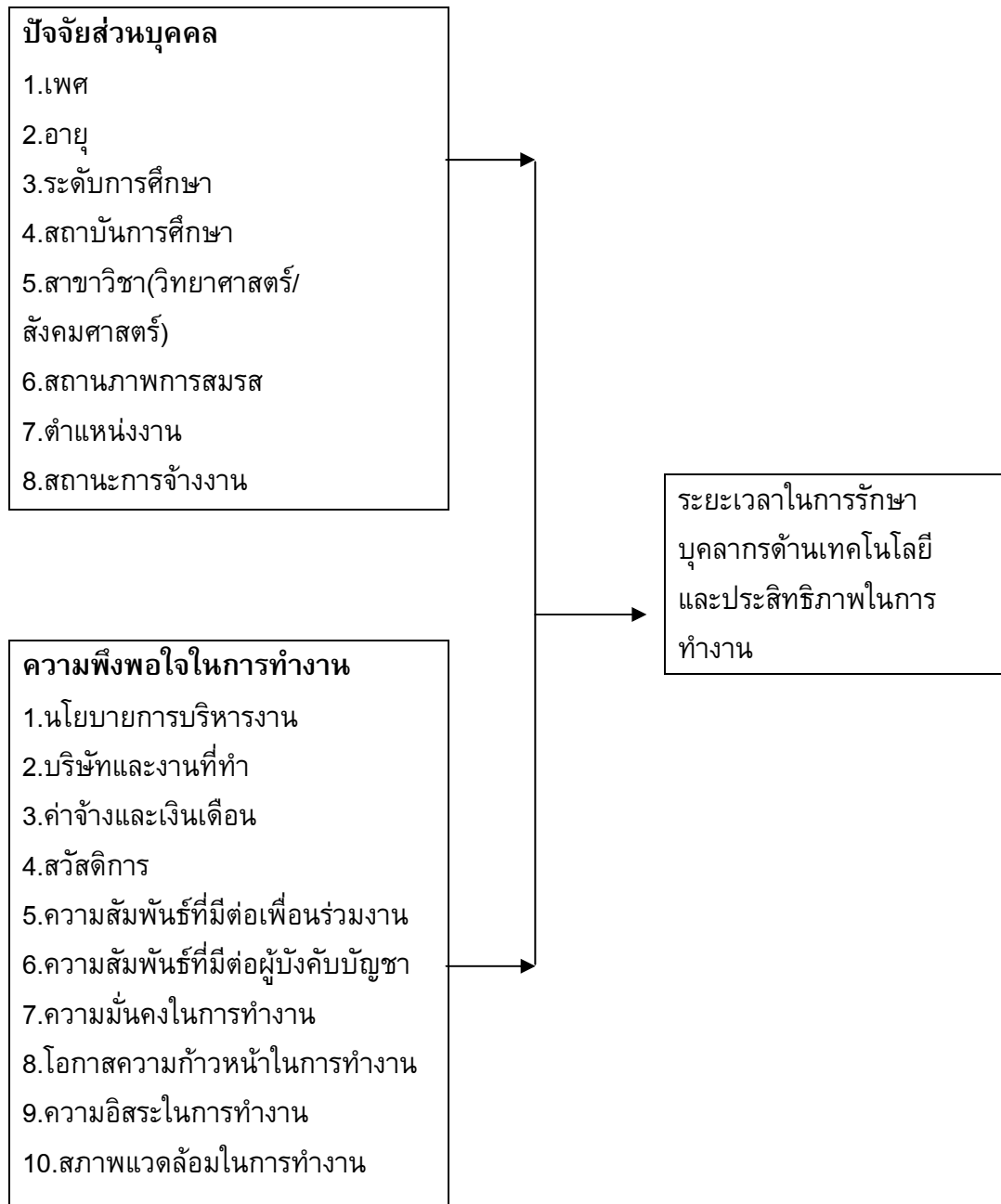
สมมติฐานที่ 5.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือ ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้าน

เทคโนโลยี และประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะนำมาซึ่งการพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรและทราบถึงวิธีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทราบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับบริษัทในการตระหนักถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
- 2) ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บริษัทสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรให้เหมาะสม อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงาน
- 3) ทราบถึงปัจจัยพยากรณ์ที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านสารสนเทศ
- 4) ทราบถึงสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรในธุรกิจสารสนเทศ

1.6 นิยามศัพท์

การรักษาบุคลากร หมายถึง ระยะเวลาในการรักษาบุคลากร ซึ่งวัดจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในที่นี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน บริษัทและงานที่ทำ ค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความอิสระในการทำงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง เกรดที่พนักงานได้รับจากการประเมินผลงาน
ประจำปี 2549 โดยจะแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หรือ ผลงานโดยรวมสูงกว่าเป้าหมายมาก จะอยู่ในช่วงเกรด A

ระดับที่ 2 หรือ ผลงานโดยรวมสูงกว่าเป้าหมาย ถึง ผลงานสูงกว่าเป้าหมายมาก
จะอยู่ในช่วงเกรด A- ถึง B+

ระดับที่ 3 หรือ ผลงานสูงกว่าเป้าหมาย ถึง ผลงานโดยรวมบรรลุเป้าหมาย จะ
อยู่ในช่วงเกรด B ถึง B-

ระดับที่ 4 หรือ ผลงานโดยรวมเกือบบรรลุเป้าหมาย ถึง ผลงานโดยรวมต่ำกว่า
เป้าหมายที่กำหนด จะอยู่ในช่วงเกรด C+ ถึง C

ระดับที่ 5 หรือ ผลงานโดยรวมต่ำกว่าเป้าหมายมาก ถึง ผลงานโดยรวมไม่บรรลุ
เป้าหมาย จะอยู่ในช่วงเกรด C- ถึง D

บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง บุคลากรทุกท่านในบริษัท ตลาด ดอท
คอม จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด ฝ่ายโครงการ ฝ่ายการศึกษา และฝ่าย
บุคคล

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีจากหนังสือ บทความจากวารสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน การรักษา บุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีสาระสำคัญ 4 ประการ ดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. การรักษาบุคลากร อันประกอบด้วยความหมายของการรักษาบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรซึ่งจะประกอบไปด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานกับการรักษาบุคลากร

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากร ซึ่งจะกล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเรื่องความต้องการ เช่น ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎีความต้องการของ McClelland และทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg และทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ เช่น ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นต้น

2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในการรักษาบุคลากรขององค์กร ให้อยู่กับองค์กร ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงาน ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกขององค์กร ก่อให้เกิดความจงรักภักดีและผูกพันกับองค์กรในที่สุด และผลแห่งความพึงพอใจในการทำงานนี้จะสะท้อนออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมของพนักงาน และผลประกอบการของบริษัท ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารนอกจากการวางกลยุทธ์ในเรื่องงานแล้ว ยังต้องวางกลยุทธ์และวางนโยบายในเรื่องคนโดยเฉพาะการวางมาตรฐาน

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงาน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรและพนักงาน

ในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงาน งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความรู้ความสามารถหรือความชำนาญของตนเอง ตลอดจนใช้ความคิดริเริ่ม ความถนัด และประสบการณ์ที่มียอมก่อให้เกิดผลดี ผลงานของคนที่ทำด้วยใจรัก ย่อมดีกว่าผลงานทำโดยคนที่ไม่รักงาน ดังนั้น ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมจะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานที่ตนเองไม่พึงพอใจ (เถกิง เจริญศรี , 2522)

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานและผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามหรือความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ต่างๆ ดังนี้

Locke (1969) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า คือ “สภาวะของอารมณ์ที่พอใจจากผลของการประเมินผลสำเร็จในงานหนึ่งๆหรือสภาวะของอารมณ์จากผลของการเอื้ออำนวยต่อการบรรลุคุณค่าของงานหนึ่งๆ (pleasurable emotional state resulting from the appraisal of one's job as achieving or facilitating the achievement of one's job values) (หน้า 311) นอกจากนี้ Locke ยังเสนอว่าความพึงพอใจของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างผลอันแท้จริงที่เขาได้รับจากการทำงานกับผลที่เขาคาดหวังว่า จะได้และบอกได้ว่าความแตกต่างอันนี้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของแต่ละบุคคลตลอดจนความคิดเห็นที่ตัวบุคคลมีต่อบรรยากาศขององค์การ ถ้าแม้ว่าตามข้อเท็จจริงปรากฏการณ์สองอย่างไม่มีความแตกต่างกันแต่คนงานหรือตัวบุคคลยังคิดว่ามันแตกต่างกันเขาก็ยังคงไม่พอใจอยู่นั่นเอง (อ้างใน จัษฎภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 :6)

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไปในทำนองเดียวกันอีกว่า “ความพอใจในงาน คือ ภาวะการที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการ

ประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความมีใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคลอันเป็นพลังผลักดันต่อการทำงานในอนาคต” (หน้า 111) (อ้างใน จันฎุมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 :6)

Robbins (1991) ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในงาน ไว้ว่า “เป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นกับงานหนึ่งๆ ซึ่งเป็นผลต่างของรางวัลหรือสิ่งที่พนักงานได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่พวกเขาควรจะได้” (A general attitude toward one's job : difference between the amount of rewards workers receive and the amount they believe they should receive.) (หน้า 39) (อ้างใน จันฎุมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 :6)

Smith (1965:114-116) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรที่มีต่องานโดยพิจารณาว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในการทำงานนั้นยังเป็นการรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและสภาพแวดล้อม ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ

Blum & Naylor (1968 : 134-135) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า ทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการและปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงาน เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

Secord & Backman (1964 : 391) อธิบายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์การที่แตกต่างกัน บางคนอาจพอใจเมื่อได้ทำงานสำเร็จ บางคนอาจจะพอใจในลักษณะงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อม และเพื่อนร่วมงาน

Gilmer (1967 : 380-384) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ต่าง ๆ และพบว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน มีอยู่ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานและการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาส และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน
4. ค่าจ้าง ค่าตอบแทน
5. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากลักษณะงานที่ตรงกับความต้องการ และความถนัดในงาน

6. การนิเทศงาน มีความสำคัญต่อความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการย้ายงาน หรือการลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมขององค์กรการ มีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กรการ จะมีส่วนช่วยให้กระบวนการวิธีการทำงาน และ บุคคลระดับต่าง ๆ ที่ร่วมปฏิบัติงานภายในองค์กรการเป็นไปโดยราบรื่น ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจในผลสำเร็จของงาน ซึ่งได้อาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทน หรือประโยชน์เกื้อกูล เช่น เงินบำเหน็จ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2529 : 98) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานว่า: ความพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของคนงานที่มีต่องานและผู้เป็นนายจ้าง แต่หากจะพูดให้เจาะจงลงไปแล้ว ความพอใจในงานสามารถอธิบายได้ว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากหรือน้อยเท่าใดด้วย สิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอทำให้กับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้ เห็นได้ว่าความพอใจนั้นหมายความว่าความถึงการประเมินสถานการณ์ของงานที่บุคคลหนึ่งได้ทำขึ้นด้วยตัวของเขาเอง โดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ปัจจุบันหรือในอดีตที่ผ่านมา

Strauss & Sayles (1960 :3) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ (2537 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการทำงานในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจ และใช้สติปัญญาให้แก่งานมาก ถ้าคนเรามีความรู้สึกหรือมีทัศนคติที่มีต่อการทำงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขาดความกระตือรือร้น การปฏิบัติงานเป็น

เพียงทำตามหน้าที่ไปวันๆ นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังมีความหมายรวมถึงระดับของความลงรอยระหว่าง ความคาดหวังของบุคคลและสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ๆ

ยูกัล ทองตัน (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ผลรวมของความรู้สึก หรือทัศนคติในทางบวกต่องานอันเป็นผลเนื่องจากปัจจัยหรือองค์ ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และความคาดหวังในจิตใจของบุคคล เป็นต้น

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางกายภาพ และทางจิตใจ จากการทำงานในสถานประกอบการที่เหมาะสมกับตนเอง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด สภาพสังคมและค่าตอบแทน ตลอดจนการได้ใช้ความรู้ความสามารถให้เป็นที่ยอมรับแก่บุคคลอื่น ลักษณะของบุคคลและทัศนคติที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล อาจจะเหมาะสมกับสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน เช่น นักวิทยาศาสตร์ อาจจะเหมาะกับบริษัทที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถมากๆ ซึ่งเรื่องปัจจัยทางสังคมอาจไม่มีความหมายกับบุคคลเหล่านี้ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจแตกต่างกันไป

2.1.2 ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

ผลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน อาจเกิดขึ้นได้หลายอย่างและหลายระดับ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1.2.1 ผลของการพึงพอใจในการทำงาน ผลสำคัญที่องค์กรจะได้รับจากความพึงพอใจในการทำงาน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ (2537 : 48-50) สรุปไว้ดังนี้

ความพอใจในการทำงานจะส่งผลไปยังองค์การ โดยองค์การสามารถทราบได้ว่า พนักงานของตนมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจนั้นสามารถสังเกตได้จาก อัตราการเข้าออกงาน การขาดงาน และสุขภาพของ คนทำงาน

1) อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงาน และอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากเท่าใด อัตราการเข้าออกงานยิ่งน้อยลงเท่านั้นความสัมพันธ์นี้จะเห็นได้ชัดโดยเฉพาะ ในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งสมภาการณ์เช่นนั้นคนทำงานจะมีโอกาสเลือก งานที่จะทำได้มากกว่า เพราะฉะนั้นการเข้าออกงานของเขาจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม

การศึกษาวิจัยโดย Milton (1981) พบว่า อัตราค่าจ้างเป็นปัจจัย สำคัญประการหนึ่งต่อการตัดสินใจเข้าออกงาน โดยเฉพาะเมื่อคนทำงานมีความรู้สึกว่าได้ไม่ได้รับความ เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ ในอาชีพเดียวกันในสังคม หรือเมื่อรู้สึกว่ามีจำนวนเงินที่ได้ไม่เพียงพอสำหรับการ สร้างสถานภาพในสังคม

2) การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพอใจใน การทำงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพอใจมาก การขาดงานก็จะยิ่งน้อยลง จากการศึกษากฎที่กระทำโดย Aldag และ Brief (1981) ได้ศึกษากับคนทำงานระดับ เสมียนในหน่วยงานหนึ่งพบว่า ระดับความพอใจของคนทำงานที่วัดได้ในปีหนึ่ง สามารถใช้เป็น ข้อมูลทำนายอัตราการขาดงานของคนกลุ่มงานกลุ่มเดียวกันในปีถัดไปได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คนทำงานที่ไม่พอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่พอใจในงาน เสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้น จะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควร จึงจะ สามารถใช้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความไม่พอใจของเขา

3) สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พอใจในการทำงานจะนำไปสู่ สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพร่างกายไม่สมบูรณ์แข็งแรงในลำดับถัดมา ความเครียด ความวิตกกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วย เช่น โรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ความเครียด ความวิตกกังวลเหล่านี้ หรือที่เรียกว่าความกดดันทางสังคมในองค์การ เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ (ปภาวดี ดุลยจินดา, 2532) เช่น ความไม่แน่นอนในบทบาท ที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่ กำหนด การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การ

รับผิดชอบงานที่เกินขอบเขตความสามารถและ ความไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่องานในความรับผิดชอบ

ประเด็นเกี่ยวกับความพอใจในงานกับสุขภาพนี้ อาจพิจารณาได้อีกแง่มุมหนึ่ง คือ ความเหมาะสมของคนกับงาน การบรรจุผู้ที่มีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน หรือตำแหน่งงานอาจนำไปสู่ความไม่พอใจในการทำงานและสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรมได้ในเวลาถัดมา

ผลทั้งสามประการนี้เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงานเมื่อมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือมีความพอใจในการทำงานในระดับต่ำ พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์การ การขาดงาน ทำให้การทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดความล่าช้า ทำให้องค์การต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คนทำงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์การต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือก และอบรมคนงานเข้าใหม่

นอกจากพฤติกรรมถดถอยดังกล่าวแล้ว คนทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ยังอาจก่อพฤติกรรมก้าวร้าวได้อีกด้วย พฤติกรรมนี้อาจแสดงออกในรูปการจงใจทำผิด การเปิดเผยความลับขององค์การแก่หน่วยงานอื่น และกิจกรรมสหภาพแรงงาน เช่น การนัดหยุดงานแบบไม่บอกล่วงหน้า (Wild Cat) หรือการเจือยงาน พฤติกรรมก้าวร้าวนี้อาจสืบเนื่องเชื่อมโยงไปยังบุคคลกลุ่มอื่นๆ ที่ใกล้ชิดกับคนทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงานหรือครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งระหว่างกันได้ พฤติกรรมก้าวร้าวนี้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ลดการร่วมประสานงาน และโอกาสการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ หากอัตราค่าจ้างที่คนงานได้รับในขณะนั้น ไม่เป็นที่เพียงพอด้วยแล้ว ก็ยังอาจทำให้เกิดกรณีการลักขโมยได้ด้วย

นอกจากนี้ วุฒิชัย จำนง และ ปภาวดี ดุลยจินดา (2527: 542) ยังสรุปถึงผลที่องค์การจะได้รับจากการพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า

1) อัตราการเข้าออกจากงาน (Turnover Ratio) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และอัตราการเข้าออกจากงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่าใด อัตราการเข้าออกจากงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ความสัมพันธ์นี้เห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการณ์เช่นนั้นบุคลากรจะมีโอกาสที่จะเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า ดังนั้นการเข้าออกจากงานของบุคลากรจึงแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานที่ต่ำสำหรับงานที่ทำอยู่เดิม

2) การขาดงาน (Absenteeism) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการขาดงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งบุคลากรมีความพึงพอใจใน

การทำงานมากเท่าใด การขาดงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการทำงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเรื่องชี้ให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า อัตราการลาออกจากงาน และการขาดงานของพนักงาน จึงอาจเป็นดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของพนักงานและเป็นการตรวจสภาพทั่วไปขององค์กรส่วนหนึ่ง

2.2.2.2 ผลของความไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากบุคลากรไม่พึงพอใจในการทำงาน Seashore และ Taber (อ้างใน อาร์ เพชรผุด, 2530 : 55) สรุปไว้ดังนี้

1) ผลกระทบต่อส่วนบุคคล คือ มีผลกระทบทั้งร่างกายและทางจิตใจ โดยทางร่างกายและแสดงออกในรูปของการเจ็บป่วย เช่น อาการทางระบบหายใจ ระบบความดันโลหิต ระบบย่อยอาหาร เป็นต้น ส่วนทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิต มีอารมณ์ฉุนเฉียว ความจำเสื่อม หลงลืม ขาดสมาธิในการทำงาน

2) ผลกระทบที่มีต่อองค์กรโดยตรง คือ คุณภาพของผลผลิตจะลดลง ปริมาณงานไม่ได้ตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ บุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย ลาออกมาก ขาดงาน และถ้ารุนแรงก็อาจถึงขั้นก่อวินาศกรรมได้

3) ผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติ เมื่อบุคลากรในองค์กรเปลี่ยนงานบ่อย หรือลาออกมาก ปัญหาคนว่างงานจะเพิ่มขึ้น ภาวะเศรษฐกิจการเมืองก็จะกระทบกระเทือนคุณภาพชีวิตของประชาชนจะด้อยลง

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน จะพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร อัตราการขาดงาน การลาออก สุขภาพของคนทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้หากมองในภาพรวมแล้ว หากบุคลากรโดยรวมของประเทศไม่พึงพอใจในการทำงาน ผลกระทบที่เกิดขึ้นคือคุณภาพของสินค้า และบริการตลอดจนคุณภาพของคนในประเทศจะต่ำลง สุขภาพกายและใจไม่สมดุล ซึ่งอาจเกิดเป็นปัญหาอาชญากรรมในอนาคตได้

2.2 การรักษาบุคลากร

ประกอบด้วยความหมายของการรักษาบุคลากร และปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของการรักษาบุคลากร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามหรือความหมายของการรักษาบุคลากรไว้ดังนี้

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545) กล่าวว่า การรักษาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะรักษาบุคลากรผู้ซึ่งได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานในองค์กร ให้มีความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและนานที่สุด โดยครอบคลุมในเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร และพร้อมที่จะช่วยสร้างสรรค์ธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าไปด้วยดี

เสรี วงษ์มณฑา (2533 : 50-52) กล่าวว่า การรักษาบุคลากร หมายถึง การรักษาบุคลากรที่ผ่านการคัดเลือกให้เข้ามาทำงานในองค์กร โดยครอบคลุมในเรื่องค่าตอบแทน และ สวัสดิการ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน ตลอดจน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

Pigors และ Myers (1969 : 569) กล่าวถึง การรักษาบุคลากรว่าเป็นเรื่องผลประโยชน์ที่องค์กรจัดให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่กับองค์กรนานที่สุด โดยมีปรัชญาพื้นฐานคือ การยอมรับคุณค่าและความสำคัญของบุคลากรที่มีต่องานขององค์กร

ไกรยุทธ์ ชีรตยาสินันท์ (2539 : 60-61) ได้ให้ความหมายว่า การรักษาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพที่ได้ผ่านการคัดสรรเข้ามาทำงานในองค์กร ให้บังเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร อยู่อกอยู่กับองค์กร และพร้อมที่จะช่วยกันสร้างสรรค์ธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าไปด้วยดี

दनัย เทียนพุด (2542 : 136) ได้ให้ความหมายของการรักษาบุคลากรว่า หมายถึง การพยายามที่จะทำให้อุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยบรรยากาศที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ในรูปแบบของระบบแรงงานสัมพันธ์ที่ดีทั้งองค์กร ตลอดจนการดูแลความเป็นอยู่ในรูปค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจที่จะรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด

อำนาจ แสงสว่าง (2540 : 211) กล่าวว่า การรักษานุคลากร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจูงใจให้นุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรมีหน้าที่ ดำเนินการจัดระบบการทำงานด้วยความปลอดภัย และจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้นุคลากรมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถทำงานที่มี ปริมาณงานและคุณภาพงานที่ดีให้แก่องค์กร

Devenport (2000:351-353) ได้กล่าวว่า การรักษานุคลากร เป็น กระบวนการรักษานุคลากรที่ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานในองค์กรให้มีความพึงพอใจในการ ทำงาน เพื่อเป็นการจูงใจให้นุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 341) กล่าวว่า การรักษานุคลากร เป็น กระบวนการที่จะรักษานุคลากรผู้ซึ่งได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานในองค์กร ให้มีความพึง พพอใจที่จะทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและนานที่สุด โดยครอบคลุมในเรื่องค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิษณุ ตราชูวณิช (2545 : 5) กล่าวว่า การรักษานุคลากร หมายถึง การที่ นุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ยากอยู่กับองค์กร มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างยาวนาน และพร้อมที่จะช่วยสร้างสรรค์ธุรกิจของ องค์กรให้ก้าวหน้าไปด้วยดี

จากความหมายของการรักษานุคลากรที่นักวิชาการกล่าวไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุป ได้ว่า การรักษานุคลากร หมายถึง ความสามารถหรือความพยายามในการรักษานุคลากรที่ผ่าน การสรรหาและคัดเลือกเข้ามาในองค์กร ให้เกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานร่วมกับ องค์กร อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถทำงานกับองค์กรได้อย่าง ยาวนาน ตลอดจนมีความผูกพัน และจงรักภักดีกับองค์กรตลอดไป

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษานุคลากร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ทั้งภายในประเทศ และ ต่างประเทศตามที่เสนอนั้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ เนื่องจากความคาดหวังในงาน กับความพึงพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีความสัมพันธ์ขึ้นอยู่แก่กันและกันอย่างมาก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Herzberg อันอาจจะ เนื่องมาจากสภาพแวดล้อม สภาพเศรษฐกิจ สังคม และระบบการทำงานก็เป็นไปได้ จึงเห็นว่า

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลิกภาพและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารและหน่วยงานควรให้ความสนใจ เพราะการที่บุคคลมีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ มีความสุข นำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นที่ต้องการของทุกองค์กร

ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลิกภาพของนักวิชาการหลายท่านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรักษาบุคลิกภาพ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

1) เพศ

จากผลการวิจัยของยุคล ทองตัน (2545 : 9) พบว่า ข้าราชการชายและข้าราชการหญิงมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพบว่าข้าราชการหญิงมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้าราชการชายในเรื่องความพึงพอใจ เพราะข้าราชการหญิงกับข้าราชการชายทำงานที่มีลักษณะต่างกัน งานของข้าราชการชายมีลักษณะดีกว่าโดยมีงานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ แม้ว่าจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับน้อยกว่าก็ตามซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ หาสิตะพันธ์ (2528) และ รุ่ง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ที่พบว่า บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง แต่มีผลงานวิจัยที่แย้งกับผลวิจัยครั้งนี้ คือ งานวิจัยของ Brush, Moch and Pooyan (1987) และ Greenhous, Parasuraman and Wormley (1990) ที่พบว่าพนักงานเพศชาย และหญิงมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับเดียวกันถึงแม้ว่าจะไม่ได้ทำงานชนิดเดียวกัน เพราะผู้หญิงมีการคาดหวังจากงานน้อย ดังนั้นจึงมีความพึงพอใจในงานถึงแม้ความก้าวหน้า และค่าตอบแทนน้อยกว่าผู้ชายในขณะที่ทำงานที่เหมือนกันก็ตาม ซึ่งอาจจะเกิดจากการยอมรับของผู้หญิงที่มีมานานแล้วในหลายชั่วคนตั้งแต่ในอดีตที่ผู้หญิงจะได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งต่างๆ น้อยและค่าตอบแทนที่จะไม่สูง

จากการวิจัยของดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย และชุตีมา จันทรังษ (2539 : 72) พบว่า เพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับข้อสังเกตของ Gilmer (1967 : 279-283) ที่กล่าวไว้ว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย เนื่องจากมีความต้องการด้านการเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

อนันตชัย คงจันทร์ (2532) กล่าวว่า เพศเป็นปัจจัยส่วนบุคคลอีกอย่างหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจ นักวิชาการหลายๆ คนในสหรัฐอเมริกาที่ทำการศึกษาในเรื่องนี้

พบว่า ผู้หญิงในลักษณะของกลุ่ม จะมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่ากลุ่มผู้ชาย ซึ่งก็มีผู้ให้คำอธิบายว่า อาจจะเป็นเพราะผู้หญิงนั้นกว่าจะได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรต้องฟันฝ่าอุปสรรคมากกว่าผู้ชาย หรือโอกาสในการทำงานหรือการหางานทำของผู้หญิงในงานหลายๆ อย่างมีน้อยกว่าผู้ชาย ดังนั้น เมื่อได้มีโอกาสเข้ามาและเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วผู้หญิงก็จะพยายามรักษาสมาชิกภาพไว้และมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่าผู้ชาย

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้น พบว่า ตัวแปรเพศมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากการงาน แต่ยังไม่แน่ชัดว่าเป็นเพศใด เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมามีความแตกต่างในกลุ่มประชากรที่ศึกษา อย่างไรก็ตามมีการศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : 2) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องเพศ ไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) อายุ

Sheldon (1971) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่มีต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความผูกพันต่อองค์กรและความผูกพันต่อวิชาชีพของตนเองน้อย คือกลุ่มของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรที่เข้าใหม่ที่มีอายุน้อยหรือที่มีทักษะทางวิชาชีพน้อย นอกจากนี้ เขายังพบว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ออาชีพสูงไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย การวิจัยของ Sheldon ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Steers (1977) ที่ทำการวิจัยในงานด้านการบริการ (โรงพยาบาล) พบว่า พนักงานที่มีอายุมาก มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และจากการวิจัยของ Morris และ Sherman (1981) ได้รายงานว่าพนักงานที่มีอายุมาก มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย (อ้างใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 42)

อายุ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่ง Werther และ Davis (1993 : 413) กล่าวว่า บุคลากรเมื่อมีอายุมากขึ้น แนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น เป็นเพราะว่าเมื่อมีอายุมากขึ้นความคาดหวังเรื่องต่างๆ จะลดน้อยลง และการมีประสบการณ์มากขึ้นทำให้ปรับตัวต่อสภาพการทำงานได้ดีขึ้น (อ้างใน นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล, 2545 : 19) ทางด้าน Igbaria และ Greenhaus (1992 : 34-49) ได้ศึกษาถึงความตั้งใจลาออกของบุคลากรด้านสารสนเทศในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 464 คน โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกของบุคลากรด้านสารสนเทศในประเทศสหรัฐอเมริกา อีกทั้งสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2543 : 19) พบว่า กำลังคนระดับกลางและระดับสูงที่ต้องการเปลี่ยนงาน/ลาออกส่วนใหญ่มีอายุน้อย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรที่อายุมากกว่า ประกอบกับ

องค์กรส่วนใหญ่มักมีความต้องการบุคลากรที่อายุไม่มากนัก ดังนั้นโอกาสของบุคลากรที่อายุมากจะได้รับงานใหม่จึงมีความเป็นไปได้น้อย

นอกจากนี้ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533 : บทคัดย่อ)

พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ ยุคล ทองตัน (2545 : 14) พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีอายุ มากขึ้น จะมีความต้องการงานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ การรู้ผลของการกระทำ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในผลตอบแทนและความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน สูงตามไปด้วย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปตามระดับอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brush, Moch and Pooyan (1987) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นตามอายุเริ่มจากวัยต้นจะลดลงในวัยกลางคนและจะเพิ่มขึ้นอีกครั้งหลังอายุ 45 ปี เป็นต้นไป ซึ่งอาจจะมาจาก 2 เหตุผลที่ Wright and Hamilton (1978) ได้เสนอไว้ว่า ประการที่หนึ่ง คนอายุมากขึ้นมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนหนุ่มสาว เพราะผู้ที่มีอายุมากขึ้นยอมรับในอำนาจหน้าที่ๆ เกี่ยวข้องและค่อนข้างคาดหวังจากงานน้อยอยู่แล้ว และถือว่าการทำงานที่ผ่านมาเป็น

การลงทุนอย่างหนึ่งซึ่งนำมาซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับในโอกาสอนาคต ประการที่สอง คนที่อายุมากขึ้นจะได้ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ที่ดีกว่าและต้องใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานมากกว่าผู้ที่อ่อนวัยกว่า ทำให้เขามีความสุขในการทำงานเมื่อวัยสูงขึ้น นอกจากนี้ White and Spector (1987) ยังพบอีกว่า อายุกับความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยอธิบายว่า คนอายุมากขึ้นจะมีโอกาสได้ทำงานที่ดี และมีเงินเดือนสูงและมีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งบริหารงานระดับสูงนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับสูงอยู่แล้ว

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้น พบว่า ตัวแปรอายุมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533 : บทคัดย่อ) และยุคล ทองตัน (2545 : 14) โดยการศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่องอายุ มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี

3) ระดับการศึกษา

ยุคล ทองตัน (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวโดยสรุปว่าบุคลากรที่มีคุณวุฒิที่สูงเพียงใดหรือหน้าที่ทางด้านวิชาการที่ต้องใช้ ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มีความเป็น

อิสระในการทำงาน ก็ยังมีโอกาสของความเจริญก้าวหน้าของสายวิชาการเปิดกว้างกว่าคนที่มีความรู้ การศึกษาน้อย และความก้าวหน้าจะอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลของแต่ละคน ที่จะก้าวไปข้างหน้าและด้วยเหตุผลของการมีการศึกษาสูง และทำงานในสถานประกอบการอันเป็นที่ยอมรับของทุกองค์กรบุคคลกลุ่มนี้สามารถเปลี่ยนงาน เมื่อต้องการได้รวดเร็วกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาเพียงระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า รวมทั้งมีประเภทของงานให้เลือกได้มากกว่าด้วย กลุ่มบุคลากรกลุ่มนี้จึงมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544)

ที่กล่าวว่า ได้พบรายงานการวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนาย จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานที่ใช้แรงงานรวมทั้งเสมียนทั่วไปด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของเขา แต่ในขณะเดียวกัน

ความผูกพันต่อองค์กรอาจน้อยลงก็ได้ โดยจากการศึกษาของ Angle และ Peery (1981) (อ้างใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 43) ได้รายงานวาระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางผกผันซึ่งกัน กล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้อง กับ ผลการวิจัยของ Morris และ Sherman (1981) ได้รายงานไว้ว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำ มีระดับของความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า พนักงานที่มีการศึกษาที่สูงกว่า

การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนระดับสติปัญญา ส่งผลให้ระบบความคิดเห็นของบุคลากรแตกต่างกัน นอกจากนี้การศึกษายังเป็นตัวกำหนดฐานะทางสังคม บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้รับการยอมรับนับถือ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูง เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสามารถใช้ดุลยพินิจพิจารณาตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่าง สมเหตุสมผล (Werther & Davis, 1993 : 413) ซึ่งการวิจัยของอัศมาภรณ์ ณ สงขลา (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ และ จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2543 : 33) พบว่า บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาสูงมีการเปลี่ยนงาน/ลาออกมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่า ทางด้าน Igbaria และ Greenhaus (1992 : 34-39) พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจ ลาออกของบุคลากรด้านสารสนเทศในประเทศสหรัฐอเมริกา ในขณะที่จัวร์ กาญจนการุณ (2536 : 134-137) พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลนที่มีระดับ การศึกษาดำกว่ามีแนวโน้มที่จะออกจากงานมากกว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูง การศึกษาจากแนวความคิดของ James Mill (อ้างในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2513) ที่เกี่ยวกับตัว

แปรด้านการศึกษา เขาได้เสนอไว้ว่าการศึกษเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การศึกษา มิใช่เพียงการถ่ายทอดความรู้จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง การ ศึกษาที่สมบูรณ์ จะต้องเป็นการศึกษาที่เพิ่มพูนสติปัญญา ทำให้มีความเชื่อมั่น สามารถตัดสินใจเผชิญเหตุการณ์ ได้โดยตนเอง โดยสามารถตัดสินใจว่าตนสมควรจะอย่างไร หรือจากการศึกษาของ ขวัญใจ เลอจันทร์ (2524) พบว่า ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสดีกว่าผู้รับการศึกษาต่ำ เช่น โอกาสในการหางานการเลื่อนฐานะ และพบเกี่ยวกับการพึงพอใจว่า ผู้ที่มีการศึกษาดีและ ประกอบอาชีพที่ดีจะมีความพอใจในงานที่ทำมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย และไม่สามารถหา อาชีพที่เหมาะสมได้ (ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 38)

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้น พบว่า ตัวแปร ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครมากรณ์ ณ สงขลา (2539 : บทคัดย่อ); Igbaria และ Greenhaus (1992 : 34-49); จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 134-137) ; ยุคล ทองตัน (2545 : 10) อย่างไรก็ตามมี การศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเรื่อง การศึกษา ไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

4) สถานภาพสมรส

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากร ด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีสถานภาพ สมรสโสดมีแนวโน้มการลาออกจากองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสแต่งงาน ในขณะที่ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533 : บทคัดย่อ) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานฝ่ายจัดการของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย และสมนึก

มิควาพ (2539 : 90-97) พบว่า ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะ ลาออกจากองค์กรของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเกี่ยวกับผู้โดยสารระหว่างประเทศสนามบินดอน เมือง อีกทั้งภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541 : 52) พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับ ความตั้งใจลาออกจากองค์กรของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

นอกจากนี้ สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกละและพฤติกรรมของบุคคล จาก การศึกษาของ Bernard (1968) พบว่า ผู้ที่สมรสแล้วจะมีผู้ที่คอยปรนนิบัติและสามารถ พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันได้ คนที่สมรสแล้วจึงมีภาวะทางจิตใจดีกว่าผู้ที่เป็นโสด หม้าย หรือ หย่าร้าง และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ (อ่างใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 38) อย่างไรก็ตามมี การศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยเรื่องสถานภาพ

การสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่สมรสแล้วมีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษา บุคลากรสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด

2.2.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานกับการรักษาบุคลากร ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่

1) นโยบายและการบริหารงาน

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับ เหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน ปัจจัยหลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวกับองค์การ หรือโครงสร้างขององค์การที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์การหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน คนที่ทำงานและรู้สึกว่าการกระจายอำนาจมา หน้าที่งานมีความสำคัญและกฎข้อบังคับ ขั้นตอนในการทำงานเขียนไว้ชัดเจน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่ไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้หรือได้รับน้อยกว่า (ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 48) การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหารงานขององค์การ เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและองค์การ (Gilmer, 1967 : 279-283; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 341) อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2543 : 19) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ร้อยละ 40.9 มีเหตุการเปลี่ยนงาน/ลาออก คือ ความไม่พึงพอใจในระบบการบริหารงาน และจากการวิจัยของดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรักษา หรือจงใจบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบาย และการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร เนื่องจากนโยบายและการบริหารงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2543 : 19) และผลการวิจัยของ

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) อย่างไรก็ดีจากการศึกษาของ นฤวรรณ จิรจิตติกาล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) บริษัทและงานที่ทำ

บริษัท หมายถึง องค์กรที่บุคลากรปฏิบัติงาน สำหรับงานที่ทำ คือ บทบาทหน้าที่ที่บุคลากรทำอยู่ หรือ งาน อาจหมายถึง ลักษณะงานที่ทำให้ลูกจ้างพึงพอใจ เช่น ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน การยกย่องยอมรับ ความภาคภูมิใจในงาน (กึ่งพร ทองใบ, 2545 : 11)

อาชีพงาน (Career) หมายถึง “ลำดับที่ต่อเนื่องกันของ ประสบการณ์จากงานหลากหลาย อย่างที่บุคคลหนึ่งได้เข้าไปเกี่ยวข้อง และเคยทำมาในช่วงเวลา ของชีวิตการทำงานของเขา” (ธงชัย สันติวงษ์, 2546 : 247) อีกทั้ง Feldman และ Arnold (1983 : 193) กล่าวเสริมว่า ลักษณะงาน จะครอบคลุมถึงลักษณะที่สำคัญ และความน่าสนใจของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความถนัดเฉพาะกับความสามารถที่ใช้ใน การทำงาน โอกาสที่เรียนรู้สิ่งใหม่ ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้ สำเร็จ ความซ้ำซากของงาน และโอกาสที่จะดำเนินงานได้เองตลอดกระบวนการ ทั้งนี้ในขณะที่ บุคลากรทำงานก็จะมีโอกาสในการเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ๆ มากขึ้น ซึ่งหากบุคลากรมีความชอบอีก ก็ย่อมเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้มากขึ้นไปอีกเช่นกัน (อารี เพชรสุต, 2530 : 56-58) นอกจากนี้ ลักษณะของงานเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างหนึ่ง พบว่าปัจจัย ในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่งานพบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงานที่ทำ ทาย (Job challenge) พบว่า ลักษณะความท้าทายของงานมีผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร กล่าวคือผู้ที่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถสูง พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรมาก จากงานวิจัยของ Buchanan (1974) ได้รายงานไว้ว่า งานที่มีลักษณะท้าทายเป็นตัว ส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพยายามในการทำงานนั้น เพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการซึ่งใน ขณะเดียวกันความรู้สึกผูกพันก็เกิดขึ้นเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย (อ้างใน จันฎุมิ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 44) อีกทั้งจากการวิจัยนี้ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้าน ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรักษาหรือจูงใจบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และจากการวิจัยของ อนันตชัย คง จันท์ (2529 อ้างถึงใน จันฎุมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 45) พบว่า ความพอใจในตัวเองหรือความ พพอใจในหน้าที่ที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรกล่าวคือ พนักงานที่มีความพอใจใน ตัวงานสูง จะพบว่ามีค่าผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550 : 142) ได้สรุปว่าการออกแบบงานเป็น การกำหนดภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสำหรับสมาชิกขององค์กรในแต่ละตำแหน่งงาน โดย

ปกติแล้วองค์กรจะเริ่มต้นออกแบบงานด้วยการกำหนดเนื้องานตามความชำนาญเฉพาะด้าน จากนั้นจึงมีการหมุนเวียนงาน การขยายขอบเขตงาน และการเพิ่มคุณค่างาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีเนื้องานที่เหมาะสม มีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ส่วนใหญ่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร เนื่องจากลักษณะงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ อย่างไรก็ตามก็ตีจากการศึกษาของ นฤวรรณ จิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น

3) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน

โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสที่บริษัทมอบความไว้วางใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนศักยภาพในด้านต่างๆว่ามีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ใหม่หรือไม่ หากมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ใหม่ก็จะพิจารณาจากบุคลากรภายในก่อนเพื่อให้โอกาสบุคลากรภายในบริษัทได้มีการเติบโตในสายอาชีพ

โอกาสในการก้าวหน้ามีความจำเป็น โดยเฉพาะพนักงานหนุ่มสาว, คนที่มีการศึกษาดีและผู้ที่รักความก้าวหน้า ถ้าหากคนพวกนี้ทราบว่าจะเข้าไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแล้ว พวกเขาจะเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั้น (รัตน บวรพากุล, 2529 อ้างถึงใน จัษฎภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 41) อีกทั้งดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรักษาหรือจงใจบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และจากการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานสายพานยางของสุวรรณา ประทุมวัน (2544 : 99) พบว่า โอกาสความก้าวหน้าในงาน หรือโอกาสการเลื่อนตำแหน่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่มีบทบาทในการกำหนดการเข้าออกจากงานของพนักงานโรงงานสายพานยาง ซึ่งสอดคล้องกับจุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) ที่พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อมีแนวโน้มที่จะออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร เนื่องจากในการทำงานบุคลากรทุกคนก็ตั้งความหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปสอดคล้องกับ ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ); สุวรรณ ประทุมวัน (2544 : 99) อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่นั้น นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาไว้และสรุปได้ว่าความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ

4) ความมั่นคงในงาน

ในการทำงานของพนักงานทุกคนนอกจากมุ่งหวังความพึงพอใจส่วนตัวและการได้รับค่าตอบแทนทางการเงินแล้ว ก็ยังมุ่งหวังการทำงานในสถานประกอบการที่มั่นคงและสามารถทำงานได้อย่างยาวนาน ซึ่งสิ่งนี้จะตอบสนองความมั่นคงทางกายและจิตใจไปอย่างควบคู่กัน อันนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

จากงานวิจัยของดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการรักษาหรือจูงใจบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาว่า ความมั่นคงในงาน ลักษณะงานที่ทำมีความมั่นคง พนักงานก็มีความตั้งใจในการทำงานมากกว่างานที่ไม่มีความมั่นคง นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความมั่นคงยังสามารถทำให้พนักงานพยายามสร้างตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานมีความเชื่อว่างานนั้นสามารถใช้เป็นที่พึ่งได้ในทางกลับกันถ้าเป็นงานชั่วคราวพนักงานก็ไม่มี ความสบายใจในการทำงานนั้น (รัตนา บุรพากุล, 2529 อ้างใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 41)

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้น พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร เนื่องจากสภาพการทำงานที่มั่นคงจะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550 : 154-155) กล่าวว่า ผู้บริหารที่ได้ทำหน้าที่ในการชี้นำที่ดีจะส่งผลให้เกิดประโยชน์และความสำเร็จกับองค์กร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ด้าน คือ

1) ผู้บริหาร ผู้บริหารสามารถพัฒนาคุณลักษณะที่ดีให้เกิดขึ้นกับตนเอง สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำ และสามารถเลือกวิธีการชี้นำที่มีประสิทธิผลต่อการชี้นำองค์กรภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ จนกระทั่งตนเองเป็นผู้นำที่ดีได้รับการยอมรับนับถือและสำเร็จตามเป้าหมายที่ประสงค์

2) พนักงาน การที่พนักงานมีผู้นำที่ดีย่อมทำให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่ดีต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ การที่ผู้นำได้สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการทำงาน ย่อมทำให้พนักงานร่วมมือร่วมใจและทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ตามกำลังความรู้ความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดการแสวงหาและพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และริเริ่มในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3) องค์กร องค์กรใดมีผู้นำที่ดีและพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานย่อมสร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดบรรยากาศที่นำทำงาน ประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการจูงใจพนักงาน สามารถผลักดันแผนงาน และกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้องค์กรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากการศึกษาของ จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายการลาออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน ในขณะที่กุลวดี เทศประทีป (2544 : 69-70) พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาจาก วีรนาถ มานะกิจ (2533 อ้างใน จักรภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 41) ว่าหัวหน้างานและฝ่ายจัดการผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างย่อมมีอิทธิพลต่อพนักงานไม่ว่ารูปแบบการบังคับบัญชา เทคนิคในการตรวจตรามนุษย์สัมพันธ์ และทักษะทางการบริหารเพราะหัวหน้างานนั้นเป็นผู้นำนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่ผู้บริหารระดับต่ำ และยังมีบทบาทที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานโดยตรง ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการมีความยุติธรรม และเป็นกันเอง มีการชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ มีการให้เกียรติ และการเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ พนักงานย่อมเกิดความสบายใจและพึงพอใจ

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้น พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสรายุทธ ปฎิมาประกร (2541 : 129) และจรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติการ (2545 : บทคัดย่อ) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2522 อ้างใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 37) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ดี ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกใจแล้วแม้สิ่งอื่น ๆ จะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนงาน/ลาออกจากงานโดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นสูง (Steers & Porter, 1983 : 441-451 อ้างใน นฤวรรณ งามจิรัฐติการ , 2545 : 29) และจากการวิจัยของจรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อแนวโน้มที่ออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

จากผลงานวิจัยของนักวิชาการส่วนใหญ่ข้างต้นพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรเนื่องจากความไม่พึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเปลี่ยนงาน/ลาออกจากงาน และจากการศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติการ (2545 : บทคัดย่อ) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

7) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ค่าจ้างเงินเดือนหรือการจ่ายค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง รางวัลผลตอบแทนที่เป็นเงิน ที่หน่วยงานจ่ายให้แก่พนักงานของตนเพื่อสำหรับงานที่พนักงานเหล่านั้นได้ทำให้ (ธงชัย สันติวงษ์ , 2546 : 349) และจากคำนิยามของ Milkovich & Newman (2002 : 7) ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทน (compensation) หมายถึง รางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน บัสด หรือรางวัลเหมาจ่าย ผลประโยชน์อื่นๆ

(Byars & Rue, 1997 : 533) หรือ หมายถึง ทุกรูปแบบของผลตอบแทนด้านการเงิน บริการ หรือผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (อ๋างใน กิ่งพร ทองใบ, 2545 : 9)

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงต่อความต้องการลาออกจากงานของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของเกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2533 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานฝ่ายจัดการของสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย นอกจากนี้จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) พบว่า ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายการลาออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน นอกจากนี้ เสถียร เหลืองอร่าม (2522 อ้างใน จัษฎภูมิ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 40) กล่าวว่า ผลตอบแทนของงาน ระบบการกำหนดผลตอบแทนของงาน รวมถึงค่าจ้างและสวัสดิการจะมีส่วนต่อการสร้างความพอใจในงาน เพราะ ผู้ปฏิบัติงานมักเปรียบเทียบค่าจ้างที่ตนได้รับกับกลุ่มอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกับเขา ถ้าเห็นว่ามีค่าเท่าเทียมหรือดีกว่าก็จะมีค่าพอใจ แต่ถ้ารู้สึกไม่ได้รับความเท่าเทียมกับคนอื่นก็จะเกิดความไม่พอใจ อย่างไรก็ตามจำนวนเงินค่าจ้างที่เพียงพอที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งของตนเองและครอบครัวได้จะให้ความพอใจมากกว่า จำนวนเงินค่าจ้างที่น้อยจนไม่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานนั้น นอกจากนี้ สถานการณ์เศรษฐกิจยังมีส่วนกระทบต่อความพอใจจากผลตอบแทนของงานด้วย เช่น ในสถานการณ์เงินเฟ้อเงินอาจมีความหมายน้อยลงสำหรับผู้ปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร เนื่องจากค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่นั้น นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

8) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Job environment)

หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน เช่น นโยบายค่าตอบแทนที่เหมาะสม ระบบการประเมินผล

การปฏิบัติงานที่ยุติธรรม การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ ที่มงานสภาพการทำงานที่ปลอดภัย การยืดหยุ่นเวลาทำงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น (กึ่งพร ทองใบ, 2545 : 12)

สภาพการทำงานมีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของลูกจ้าง ลูกจ้างส่วนใหญ่เข้าใจถึงความยุติธรรมและรู้จักประพฤติตัวอย่างมีเหตุผล เมื่อเขาเห็นว่าฝ่ายนายจ้างบริหารค่าตอบแทนอย่างมีเหตุและมีความรับผิดชอบ อย่างไรก็ตาม ลูกจ้างอาจเกิดความท้อแท้ในการทำงานหากสภาพการทำงานมีลักษณะดังต่อไปนี้ กล่าวคือ งานดูเหมือนมีความมั่นคงน้อย ไม่มีการตรวจสอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ลูกจ้างขาดความเชื่อมั่นในตัวนายจ้าง การจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่ยุติธรรม และไม่เท่าเทียมกัน นโยบายค่าตอบแทนไม่เป็นที่เข้าใจชัดเจนต่อลูกจ้าง ฝ่ายนายจ้างไม่รักษาคำมั่นสัญญา ไม่ปฏิบัติตามคำพูดที่ให้ไว้แก่ลูกจ้าง การตัดสินใจเกี่ยวกับงานหรือลูกจ้างเป็นไปตามอำเภอใจของฝ่ายบริหารและขาดความสม่ำเสมอ (กึ่งพร ทองใบ, 2545 : 26)

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน และจากการวิจัยของสุเทพ พัวศิริ (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ในขณะที่ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจะเอื้อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังเช่นผลการวิจัยของสุเทพ พัวศิริ (2543 : บทคัดย่อ) อย่างไรก็ตาม นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

9) ความมีอิสระในการทำงาน

ความมีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) หมายถึง การอนุญาตให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถกำหนดวิธีการทำงาน ช่วงเวลาในการทำงาน ตลอดจนรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้ด้วย (สาคร สุขศรีวงศ์, 2550 : 131) ซึ่งการให้อิสระในการทำงาน

เป็นวิธีเพิ่มคุณค่าของงานอีกวิธีหนึ่ง อีกทั้งจากงานวิจัยของ ยุคล ทองตัน (2545 : บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่าความมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดแนวทางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

ความรับผิดชอบที่มีต่องาน พบว่า งานที่ให้ความเป็นอิสระในการทำงานและการตัดสินใจมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบที่มีต่องาน หมายถึง งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ทำให้เกิดสภาวะทางจิตใจในความรับผิดชอบที่มีต่องานอันนำมาซึ่งแรงจูงใจภายในในการทำงาน คนจะเพิ่มความพยายามในงานมากขึ้นเพราะสามารถทำงานได้ด้วยวิธีและการตัดสินใจด้วยตนเอง ความพึงพอใจในงานเพิ่มตามไปด้วย นั่นคือ ลักษณะของงานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบที่มีต่องานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hackman and Oldham (1976) ที่พบว่า ลักษณะของงานที่เป็นตัวผลักดันให้คนรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเองต่อผลของงานคือ ความเป็น

อิสระในการทำงานและตัดสินใจ อิสระในการคิดวิธีการทำงานด้วยตนเองและตัดสินใจในการทำงานของตนเอง คนจะมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ออกมามากกว่าการทำตามคำสั่งหรือคู่มือการทำงาน (ยุคล ทองตัน ,2545 : บทคัดย่อ)

อย่างไรก็ดีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ ยังไม่มีการศึกษาบุคคลกลุ่มนี้

2.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน

การนำเสนอเนื้อหาในส่วนนี้ประกอบด้วยความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ในเรื่องของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ถ้าพิจารณาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ

ทำงาน (Efficiency) คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันดังต่อไปนี้

Millett (1954: 4) ได้ให้คำจำกัดความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานคือ ผลปฏิบัติงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ด้วย (Human satisfaction and benefit produced)

Ryan & Smith (1954: 276) ได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

Petersen & Plowman (1953: 433) กล่าวว่าประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) คุณภาพของงาน (2) ปริมาณงาน (3) เวลา (4) วิธีการ (5) ค่าใช้จ่าย และ Simon (1960: 180-181) กล่าวว่าถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา (อ้างใน สุรพงษ์ ภิโยภภาพ, 2546 : 22)

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ซึ่งจะเริ่มภายหลังที่ได้มีการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานแล้ว และกระทำต่อเนื่องไปจนกว่าพนักงานผู้นั้นจะออกจากการงานไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการติดตามดูแลให้แน่ใจว่าได้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และขณะเดียวกันพนักงานก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังนั้นจึงเป็นการกล่าวได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานคือเครื่องมือตรวจสอบคุณภาพของทรัพยากรบุคคล (สดศรี พรประเสริฐ , 2533 : 207-214 อ้างใน สุรพงษ์ ภิโยภภาพ, 2546 : 22)

2.3.2 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยในต่างประเทศ นักวิจัยมองว่าความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นตัวแทนของควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานสูง

จะมีผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไปด้วย จากการศึกษาได้พบว่าทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

Herzberg et al. (1957:103) สรุปว่าบุคคลที่มีทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

Pigors and Meyer (1969:160-161) ได้เน้นถึงสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานของแต่ละคน

Slocum (1971:312-316) สรุปว่า บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กร มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น อัตราการลาออก อัตราการขาด ลา มาสาย ต้นทุนในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานก็จะลดลง ซึ่งจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท

นอกจากความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ดังที่กล่าวข้างต้นแล้ว นักวิชาการบางท่านยังได้ให้แนวความคิดในเรื่อง “ปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น” ดังต่อไปนี้

Becker & Neuhauser (1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of organizational efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low task-environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) การกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรแต่การกำหนดระเบียบปฏิบัติดังกล่าว จะมีผลในทางลบต่อความมีประสิทธิภาพหากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนสูง (High task-environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน (Specification of procedure) เพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ (Visibility of consequences) มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติ
อย่างชัดเจน และผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัว
แปรแต่ละตัวตามลำพัง

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 30) ได้กล่าวถึงหลักในการทำงานให้มีประสิทธิภาพใน
หนังสือ “The twelve principles of efficiency” ซึ่งมีการกล่าวขวัญกันมาก
โดยมีหลัก 12 ประการ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาและแนะนำต้องถูกต้องและสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ รวดเร็ว มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียยไว้เป็น

หลักฐาน

7. ควรมีการแจ้งการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Peter ซึ่งเสนอปัจจัย 7
ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาถึงจุดอ่อน จุด
แข็งภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรค
2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การ
ปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การ
6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากแนวคิดและผลงานของนักวิชาการที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า โดยสรุปแล้วปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มี 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะขององค์กร ลักษณะงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ผลตอบแทนจากการทำงาน ผู้ร่วมงาน
2. ปัจจัยภายในหรือปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแล้ว การที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน

2.3.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สตครี พรประสิทธิ์ (2533 : 207-214) การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคล (Personnel Management) ซึ่งจะเริ่มภายหลังที่ได้มีการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานแล้ว และกระทำต่อเนื่องไปจนกว่าพนักงานผู้นั้นจะออกจากงานไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการติดตามดูแลให้แน่ใจว่า ได้มีการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และขณะเดียวกัน พนักงานก็มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานคือ เครื่องมือตรวจสอบคุณค่าทรัพยากรบุคคล

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ คือ

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินคุณค่าการทำงานของบุคคล
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่จัดขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง หรือเป็นการทำประโยชน์ หรือตีราคาผลงานของพนักงาน
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการบังคับบัญชาโดยมีการบันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อใช้ประโยชน์ในการพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน แก่พนักงาน (อ้างในสุรพงษ์ ภิโยภภาพ, 2546 : 23)

Porter et al. (1975:326-331) ได้เสนอแนวทางไว้ 3 อย่างในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. ใช้เกณฑ์ปรนัยวิเคราะห์ด้วยเหตุผล โดยไม่เอาความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยพิจารณาว่างานทั้งหมดที่ต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง ว่ามีปริมาณและคุณภาพเช่นไร

2. ใช้ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา (Subjective-supervision) ประเมินว่าการปฏิบัติงาน ของแต่ละคน ได้รับผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด

3. ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง (Subjective-staff) ว่าปริมาณและคุณภาพของงานที่ทำไปแล้วสำเร็จลุล่วงเพียงใด

Heneman (1974:638-642) ได้เสนอว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้ามีความเคร่งครัดในการประเมินน้อยกว่าการประเมินโดยตนเอง และยังพบว่า คะแนนจากการประเมินโดยตนเองส่วนมากมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าคะแนนจากการประเมินโดยหัวหน้าแต่ขณะเดียวกันคะแนนที่หัวหน้าประเมินจะมีความแปรปรวนน้อยกว่าคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยตนเอง นอกจากนี้ยังเสนอว่าการประเมินผลโดยหัวหนานั้น จะมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบบางตัวที่ใช้ในการประเมินทำให้การประเมินนั้นบิดเบือนไป (Halo error) มากกว่าการประเมินโดยตนเอง เนื่องจากพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินผลค่อนข้างสูง เมื่อประเมินโดยหัวหน้า ในขณะที่การประเมินโดยตนเองค่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต่ำกว่า ซึ่งมีสาเหตุมาจากที่หัวหน้าประเมินโดยมองภาพรวมทั้งหมดของผลการปฏิบัติงานมากกว่าที่พนักงานประเมินตนเอง

ดังนั้น สรุปได้ว่า ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสิ่งที่ผู้ประเมินจะต้องพิจารณา ได้แก่ คุณสมบัติบางประการของพนักงาน รวมไปถึงความสำเร็จที่ปรากฏชัดทั้งในเรื่องปริมาณ และคุณภาพของงาน

2.3.4 ปัจจัยในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น มีหลายฝ่าย/แผนก และหลายหน้าที่ ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้น จำเป็นจะต้องเลือกใช้ปัจจัยที่จะนำมาใช้ในการประเมิน หรือให้คะแนน เพื่อชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล และปัจจัยดังกล่าวจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมินด้วย โดยให้ความคิดเห็นสำหรับสิ่งที่ควรประเมินดังนี้ (จำเนียร จวงตระกูล, 2533 :44-45 อ้างใน สุรพงษ์ ภิโยภภาพ, 2546 : 25)

1. คุณภาพและความถูกต้องของการปฏิบัติงาน
2. ปริมาณงาน
3. ทักษะหรือท่าทาง และวิธีการปฏิบัติงาน
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติภาระหน้าที่เฉพาะงานหนึ่งๆ
5. การตรงต่อเวลากำหนดงานเสร็จ และการปฏิบัติงาน

6. ความสำเร็จสมบูรณ์ของงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้

ดังนั้น จึงพอที่จะแยกลักษณะของสิ่งที่จะประเมินออกได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. ผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว (Contributions) โดยพิจารณาทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงาน

2. คุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล (Personal Traits and Characteristics) การประเมินเรื่องนี้ค่อนข้างกว้าง และอาศัยการตัดสินใจส่วนตัวของผู้ประเมิน (Subjective) แต่อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะและอุปนิสัยส่วนบุคคล อย่างเช่น ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่ม มนุษย์สัมพันธ์ เป็นต้น นับว่ามีความสำคัญ เพราะสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบกระเทือนต่อความสำเร็จของงานอย่างมาก

ธงชัย สันติวงษ์ (2525 : 210) กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมที่มีกรณีจำเพาะที่จะมีการวัดนั้น มีนักวิชาการกำหนดขึ้นเป็นประการต่างๆ ที่จะนำมาประเมินพนักงานได้ทุกแง่ และกระทำได้กับทุกคน คือการวัดในหัวข้อต่อไปนี้คือ

1. ความสามารถทำงานกับคนอื่นได้ หรือความเข้ากับคนได้
2. การจัดองค์การ และการวางแผน
3. ความสามารถในการแก้ปัญหา
4. ความเชื่อถือได้
5. ความสามารถในการสื่อความ
6. ความสามารถในการปรับตัว
7. การเติบโต
8. ความสามารถในการเพิ่มผลผลิต
9. คุณภาพงานที่ทำ
10. ความสามารถในการสอนงาน

มุสตี รุมาคม (2538 : 97) ได้มีการสำรวจแบบฟอร์มการประเมินผลงานของบริษัท 50 แห่งของสหรัฐฯ ปรากฏผลว่า ปัจจัยต่างๆ ถูกนำมาใช้แบ่งตามสัดส่วนได้ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quality of work)	44	ครั้ง
2. ความร่วมมือ (Cooperation)	36	ครั้ง
3. ความไว้วางใจ (Dependability)	35	ครั้ง
4. คุณภาพของงาน (Quality of work)	31	ครั้ง
5. ความคิดริเริ่ม (Initiative)	27	ครั้ง
6. ความฉลาดไหวพริบ (Intelligence)	17	ครั้ง

7. การมาทำงานสม่ำเสมอ (Attention)	14	ครั้ง
8. การทำงานโดยไม่ผิดพลาด (Accuracy)	14	ครั้ง
9. ความขยันหมั่นเพียร (Industry)	14	ครั้ง
10. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)	14	ครั้ง
11. ความรู้สึกทัศนคติต่องาน (Attitude)	14	ครั้ง
12. บุคลิกลักษณะ (Personality)	13	ครั้ง
13. ดุลยพินิจ (Judgment)	12	ครั้ง
14. การตรงต่อเวลา (Punctuality)	12	ครั้ง
15. ความสามารถในการนำไปใช้ (Adoption)	10	ครั้ง

จากการรวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน การรักษาบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการทำงานต่างก็เป็นปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรักษาบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่อง สถาบันการศึกษา สาขาวิชา(วิทยาศาสตร์/สังคมศาสตร์) อายุงาน และตำแหน่งงาน ตลอดจน สถานการณ์จ้างงาน ยังไม่มีการศึกษาบุคคลกลุ่มนี้ ส่วนความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมีอิสระในการทำงาน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมทั้งค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวแปรในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่พึงพอใจในการทำงาน และเป็นแนวทางในการวางแผนรักษาบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

2.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากร

วิชัย อุตสาหจิต (2549) ได้กล่าวถึงในเอกสารประกอบการบรรยาย เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ และพฤติกรรมมนุษย์ เรื่องทฤษฎีในการจูงใจต่างๆ ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจที่

เกี่ยวกับความต้องการที่สำคัญเพียง 4 ทฤษฎี โดยทฤษฎีเหล่านี้ต่างพยายามระบุประเภทความต้องการของมนุษย์ และศึกษาว่าเงื่อนไขอย่างไรที่ความต้องการแต่ละประเภทจะก่อให้เกิดการจูงใจขึ้นแก่บุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการทางกายก็ดี หรือทางจิตวิทยาก็ดี เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถตอบสนองได้โดยใช้แรงจูงใจเฉพาะอย่าง ดังรายละเอียดในแต่ละทฤษฎีความต้องการ ดังนี้

2.4.1 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเรื่องความต้องการ (Need theories of work motivation)

2.4.1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1970:35-58)

(Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับบราฮัม มาสโลว์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของ มนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ซึ่ง เป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ ความต้องการมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดจากการคุกคามใดๆ เป็นต้น องค์กรสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงิน ตบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

3) ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging Needs) ซึ่ง ประกอบด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนี้แทนงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs)

เป็นความต้องการระดับที่ 4 ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่าง que แสดงการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่างๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น “บุคคลดีเด่นประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

5) ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-

Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการขั้นอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้วได้รับการสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-Fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่าง que ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนา ศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้น บุคลากรที่อยู่ในระดับนี้ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์การซึ่งหาได้ยากยิ่ง

จากทฤษฎีของ Maslow ปัจจัยที่เป็นความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายที่ดีหรือด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาที่ดี มีลักษณะเป็นสิ่งจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) Maslow เชื่อว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือความต้องการทางร่างกายก่อนจึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีกโดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ ยกเว้นความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา ที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่า มนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มีใช้ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูงจากการทำงาน อย่างไรก็ตาม จุดอ่อนที่นักวิจัยวิจารณ์มากเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ก็คือ ขาดความถูกต้องแน่นอน เรื่องความต้องการและการจัด

ตามลำดับของการเป็นตัวจริง โดยนักวิจัยระยะหลังพบว่า ไม่สามารถยืนยันได้ว่าแนวคิดของมาสโลว์ถูกต้องที่ระบุว่า ความต้องการของมนุษย์มีเพียง 5 ระดับ และเป็นแรงจูงใจที่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับขั้นเท่านั้น อย่างไรก็ตามก็ตีทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ยังมีประโยชน์และถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในหลายวงการ

2.4.1.2 ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (1962: 99-122)

(McClelland's Theory of needs)

McClelland นักจิตวิทยาชื่อดังได้ใช้เวลาสิบปีเพื่อศึกษาโครงสร้างความต้องการของมนุษย์ที่เกี่ยวกับเรื่องการจูงใจ ตามทฤษฎีของ McClelland ถือว่าความต้องการ (need) สะท้อนมาจากคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพที่บุคคลนั้นเคยมีประสบการณ์จากการเลี้ยงดูมาตั้งแต่เยาว์วัย ทฤษฎีนี้ต่างจากทฤษฎีของ Maslow และ Alderfer ตรงที่ไม่เน้นความต้องการในลักษณะตาม ลำดับขั้น แต่เชื่อว่าพฤติกรรมแต่ละอย่างเป็นผลสืบเนื่องมาจากความต้องการกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ภายใต้สถานการณ์หนึ่งก็จะมีความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในกรณีเฉพาะสำหรับบุคคลนั้น McClelland ได้เสนอความต้องการ 3 ประการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน และความต้องการอำนาจ

1) ความต้องการความสำเร็จ (need for Achievement เขียนย่อว่า nAch)

ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัวดังนี้ ชอบสถานการณ์ที่ทำให้ตนมีโอกาสดำเนินการต่อผลงานที่ออกมาโดยตรง จึงไม่ชอบงานที่สถานการณ์เอื้อให้เกิดความสำเร็จได้โดยบังเอิญ เพราะถือว่าทำให้ตนพลาดโอกาสที่จะเรียนรู้ต่อการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานในระดับที่ยากปานกลาง มีความเสี่ยงแต่อยู่ในวิสัยคาดว่าจะสำเร็จได้ ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความสำเร็จที่มาจากเป้าหมายง่าย ๆ ไม่มีประโยชน์อะไร ขณะเดียวกันถ้ากำหนดเป้าหมายยากเกินไปก็อาจพบความสำเร็จได้น้อยมาก ความเสี่ยงต่อความสำเร็จจึงเป็นเครื่องจูงใจสำหรับผู้มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch person) ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของตน ทั้งนี้เพราะต้องการใช้ข้อมูลป้อนกลับที่ได้เพื่อการปรับปรุงกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุเป้าหมายเพื่อประกันความสำเร็จในคราวต่อไป รวมทั้งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมุ่งแข่งขันกับตนเองและผู้อื่นเพื่อให้ได้ผลงานดีขึ้น สนใจต่อการริเริ่มเป้าหมายที่แปลกใหม่และเป็นเป้าหมายระยะยาว โดยการกระทำดังกล่าวมิได้มุ่งหมายที่จะเอาใจใครหรือทำให้ใครเสียหาย แต่ที่แท้ก็เพื่อมุ่งตอบสนองแรงจูงใจภายในของตน ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงตามทฤษฎีนี้เป็นตัวอย่างของผู้มีความต้องการที่ได้ทำใน สิ่งที่ดี

ปรารถนา (Self-actualization) และผู้ที่มีความต้องการองงาม (Growth needs) ในทฤษฎีของ Maslow และAlderfer ตามลำดับ

2) ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation เขียนย่อว่า nAff) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้าง และรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่น และต้องการได้ผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่างๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยง ความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพัน ตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้มีความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) และผู้มีความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs) ของทฤษฎี Maslow และทฤษฎีอ้อาร์จีตามลำดับ

3) ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมขึ้น เพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตามความต้องการอำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการมีอำนาจสูงตามทฤษฎีนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับความต้องการได้ทำดังใจปรารถนา (Self-actualization) ตามทฤษฎี Maslow มากที่สุด

จากทฤษฎีนี้ McClelland คาดว่า คนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบ และทำงานที่ตรงกับความต้องการของตน กล่าวคือ คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (nAch person) จะเหมาะกับงานด้านการตลาดหรือพนักงานขายหรือเป็นผู้ประกอบการกิจอิสระของตนเอง เนื่องจากงานเหล่านี้ล้วนต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ส่วนผู้ที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff person) มักมีแรงจูงใจต่องานประเภทงานบริการสังคม งานลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้าย สำหรับผู้ที่มีความต้องการอำนาจ (nPow person) มีแรงจูงใจสูงที่ต้องการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อ

ผู้อื่น จึงเหมาะสำหรับงานหนังสือพิมพ์หรืองานด้านบริหาร อย่างไรก็ตามจากผลงานวิจัยของ McClelland พบว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลที่สุด ควรมีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพัน อยู่ในระดับต่ำ มีความต้องการด้านอำนาจสูง โดยมีความสามารถในการใช้อำนาจเพื่อเป้าหมาย ขององค์กรเป็นต้น

McClelland ระบุว่าไม่ด่วนสรุปว่า ความต้องการของบุคคลมีความสอดคล้องกับพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะความต้องการเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม โดยปัจจัยอื่นที่มีส่วนสำคัญร่วมอยู่ด้วย เช่น ค่านิยม อุปนิสัย และทักษะของบุคคล ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่นที่ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (High nAch) ไม่จำเป็นต้องมีแรงจูงใจสูงกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านอื่นสูงเสมอไป ตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (High nAff) อาจมีผลงานเหนือกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (High nAch) เมื่อทำงานแบบทีม ซึ่งยึดเกณฑ์เรื่องมิตรภาพช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดี เป็นต้น

2.4.1.3 ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (1959:9-10) (Herzberg's Two-Factor Theory)

บางคนเรียกทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งเป็นทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหาทฤษฎีหนึ่งที่มาจากผลงานวิจัยของ Frederick Herzberg เพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ Herzberg ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรในเขตเมืองฟิสเบอร์กร์ของสหรัฐ จำนวนประมาณ 200 คน ในแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอร้องให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงช่วงการทำงานที่ตนมีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ (Satisfied) และช่วงที่รู้สึกไม่ดีมากในการทำงาน (Dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการ พบคำตอบที่น่าฉงนใจว่าปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องาน เป็นคนละปัจจัยกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่องาน

ปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกที่ดี หรือเกิดความพึงพอใจต่องานนั้น พบว่าส่วนมากเป็นประเด็นที่เกี่ยวกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job content) ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ปรากฏว่าส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงานนั้น (Job context) Herzberg จึงสรุปว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์ลักษณะในเนื้องาน โดย Herzberg เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งประกอบด้วย ประเด็นสำคัญคือ การได้มีความสำเร็จ

(Achievement) การได้รับความยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้า (Advancement) ตัวงานเอง (Work itself) โอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่ง (Possibility of growth) การได้รับผิดชอบ (Responsibility) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfiers) นั้นจะเกี่ยวกับสภาพสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน ซึ่ง Herzberg เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Maintenance factors) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญคือ สถานภาพ (Status) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relations with supervisors) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (Peer relations) สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with subordinates) คุณภาพของการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) ความมั่นคงในงาน (Job security) สภาพการทำงาน (Working condition) และค่าจ้าง (Pay) เมื่อเอาประเด็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยรวมกัน จึงเรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยคู่หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory)

Herzberg เชื่อว่าปัจจัยสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงานลงมาถึงระดับศูนย์และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตามก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน ดังนั้นทฤษฎี Herzberg จึงเสนอว่าการให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Herzberg

ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (ลักษณะนอกเนื้องาน ตัวจูงใจภายนอก)	ปัจจัยจูงใจ (ลักษณะในเนื้องาน ตัวจูงใจภายใน)
สถานภาพ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง	ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้า ตัวงานเอง ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต ความรับผิดชอบ

จากทฤษฎีแรงจูงใจทั้งหลายที่ได้กล่าวมาแล้ว จะพบว่ามีเนื้อหาสาระสำคัญส่วนใหญ่ที่คล้ายคลึงกัน จะแตกต่างกันบ้างก็เพียงประเด็นปลีกย่อยเท่านั้น โดยแต่ละทฤษฎีก็ยังคงมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ต่อไปไม่จบสิ้น ดังนั้นในฐานะหัวหน้างานที่มีประสิทธิผลจึงต้องรู้จักประยุกต์ประเด็นการจูงใจที่ทุกทฤษฎีมีความเห็นสอดคล้องกันนำไปใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม แต่มิได้หมายความว่าทุกประเด็นดังกล่าวจะสามารถใช้ได้กับทุกคน เพียงแต่มีความเป็นไปได้สูงเท่านั้น

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของ Maslow , McClelland และ Herzberg

ทฤษฎีของ Maslow	ทฤษฎีของ McClelland	ทฤษฎีของ Herzberg
การได้สำเร็จดังใจ (Self-actualization)	ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement)	(ปัจจัยจูงใจ , Motivator factor) ความสำเร็จ (Achievement) เนื้อหางาน (Work content) ความก้าวหน้า (Growth)
ความต้องการยกย่อง (Self-esteem)	ความต้องการอำนาจ (Need for power)	การได้รับการยอมรับ (Recognition) สถานภาพ (Status) การเจริญในตำแหน่ง (Advancement)
ความต้องการทางสังคม (Social)	ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for affiliation)	(ปัจจัยสุขอนามัย , Hygiene factor) สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relation)
ความต้องการความปลอดภัย (Safety)		คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายของบริษัท (Company policies)
ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)		ความมั่นคงในงาน (Job security) สภาพการทำงาน (Working conditions) เงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง (Wages)

ที่มา : Frunzi and Savini, 1997:148 (อ้างใน วิชัย อุตสาหจิต, 2549)

2.4.2 ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (Process Theories of Work Motivation)

จากทฤษฎีการจูงใจที่เน้นเรื่องความต้องการทั้งสามดังกล่าวแล้ว ทำให้เราทราบว่า มนุษย์ต้องการอะไรเพื่อเป็นเครื่องจูงใจในการทำงาน ต่อไปนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจอีกกลุ่มที่เน้นเรื่องกระบวนการ เพื่อจะช่วยให้เราได้ทราบว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดขึ้นได้อย่างไร

โดยจะเลือกศึกษาทฤษฎีกลุ่มนี้เป็นตัวอย่าง จำนวน 2 ทฤษฎีได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

2.4.2.1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่มีมุมมองเกี่ยวกับบทบาทของการจูงใจครอบคลุมกว้างขวางทั้งสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งหมด โดยสาระทฤษฎีนี้เชื่อว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นถ้าตนสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้ว ก็จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าคนเราย่อมมีเหตุผลที่จะคิดว่าตนต้องทำอะไรบ้างจึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไรจึงลงมือทำงานนั้น อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้มีได้มองแค่ว่า คนทำงานคิดอะไร แต่ยังพยายามเชื่อมความคิดดังกล่าวเข้ากับพื้นฐานแวดล้อมอื่นขององค์กร ซึ่งรวมแล้วมีอิทธิพลต่อการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับ (Versions) ที่นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอ โดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อยแต่ฉบับที่รู้จักยอมรับกันมากเป็นของVroom (1964 :64-66) ที่เห็นพ้องว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ ได้แก่

1) เรื่องความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อที่ว่า 'ความพยายามอยู่ที่ไหนความสำเร็จย่อมอยู่ที่นั่น' คนที่เชื่อเช่นนี้จึงเห็นว่าเมื่อไรที่ตนตั้งใจทำงานย่อมมีผลงานเกิดขึ้นแน่นอน

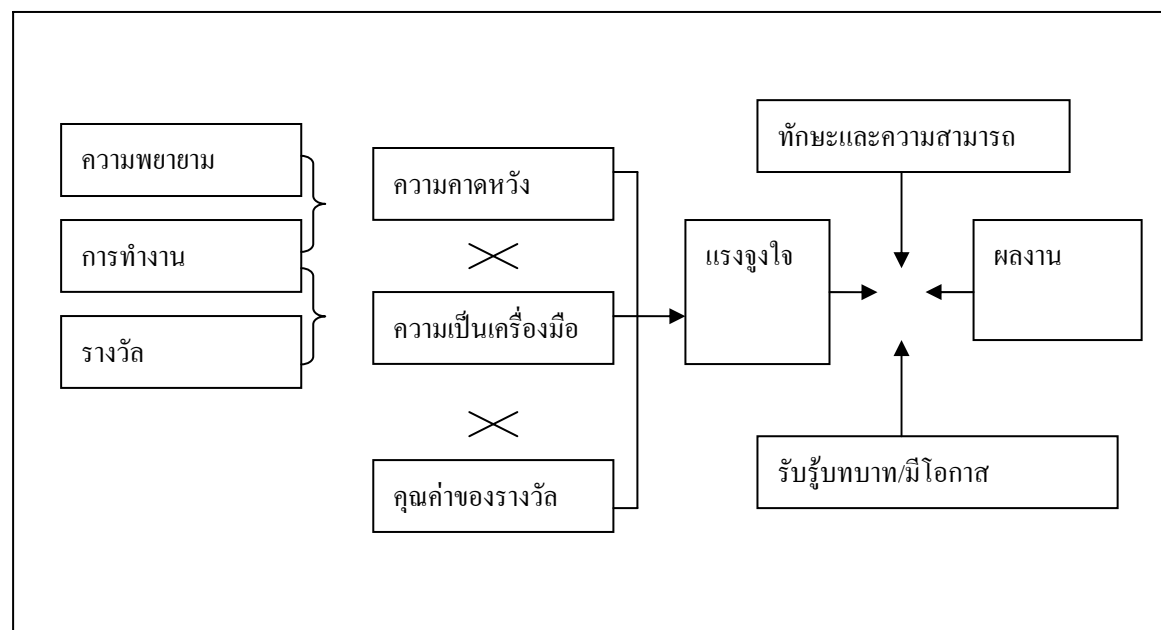
2) ความเป็นเครื่องมือหรือตัวการ (Instrumentality) เป็นความเชื่อที่ว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือหรือตัวการที่ทำให้ตนได้รับรางวัลตอบแทน

3) ความมีคุณค่าที่คู่ควร (Valence) เป็นความเชื่อที่ว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับดังกล่าวจะต้องมีมูลค่าราคาหรือคุณค่าที่เหมาะสมหรือมีความหมายกับตน

ในบางครั้งคนเชื่อว่า ถ้าตนใช้ความพยายามสูงแล้วก็ต้องประสบความสำเร็จสูงตามไปด้วย แต่ในบางกรณีแม้จะใช้ความพยายามเพียงเล็กน้อยก็อาจจะส่งผลกระทบตามมาอย่างมากมาย เช่นการที่พนักงานเกิดเลินเล่อติดตังขึ้นส่วนเล็กๆลงในอุปกรณ์สำคัญที่ต้องการความละเอียดสูง ผิดพลาด เพราะเหตุที่ตั้งความคาดหวังต่ำ (Low expectancy) หรือเงื่อนไขการทำงานเช่นนี้ไม่จูงใจให้เกิดการใช้ความพยายามมากขึ้น หรือแม้ว่าพนักงานจะทำงานหนักและมีผลงานอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่ถ้าผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับจากกรณีดังกล่าวไม่เหมาะสม ก็จะทำให้แรงจูงใจของพนักงานผู้นั้นลดต่ำลง ด้วยเหตุที่ว่าผลงานที่ทำไม่สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือ (Instrumental) ให้ได้รับรางวัลตามคาดหวัง มีกรณีตัวอย่าง เช่น พนักงานที่มีเงินเดือนเต็มขั้นสูงสุดของบริษัทแล้ว แม้จะเป็นคนมีผลงานดีมากก่อนแต่แรงจูงใจต่องานดังกล่าวก็อาจลดลงได้เช่นกัน สุดท้ายถึงแม้พนักงานเชื่อว่าการทำงานหนักของตนทำให้ได้ผลงานที่ดี ซึ่งจะ

ส่งผลให้ได้รับรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับผลงานก็ตาม พนักงานผู้นั้นก็อาจมีแรงจูงใจต่ำลงถ้ารางวัลที่ได้รับขาดความมีคุณค่าที่คู่ควร (Valence) กับตน ตัวอย่างเช่น การมอบรางวัลเงินสด 1,000 บาท ให้มหาเศรษฐีพันล้านย่อมไม่มีคุณค่าอะไร แต่ถ้ามอบเงินจำนวนเดียวกันเป็นรางวัลตอบแทนกรรมกรหาเข้ากินค่ำ ก็จะมีคุณค่าและความหมายมหาศาล เป็นต้น ทฤษฎีความคาดหวังจึงสามารถสรุปเป็นภาพรวมได้ว่า “แรงจูงใจเป็นผลคูณที่เกิดขึ้นจากตัวแปรที่เป็นความเชื่อสามประการ ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancy) ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) และความมีคุณค่าที่คู่ควรของรางวัล (Valence) นอกจากนี้ทฤษฎียังยอมรับว่ามีปัจจัยอื่นนอกจากแรงจูงใจที่สามารถมีอิทธิพลต่อผลงาน (Job Performance) ที่ออกมา”

ตารางภาพที่ 2.2 กรอบความคิดของทฤษฎีความคาดหวัง



ที่มา : Greenberg & Baron 1997:160 (อ้างใน วิชัย อุตสาหจิต , 2549)

จากภาพอธิบายได้ว่า ถ้าตัวแปรทั้งสาม คือ ความคาดหวัง ความเป็นเครื่องมือและความมีคุณค่าคู่ควรของรางวัลต่างมีค่าสูง ดังนั้นผลคูณที่ได้ออกมาคือ แรงจูงใจก็จะมีค่าสูงตามไปด้วย แต่ในกรณีที่ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งดังกล่าวมีค่าเป็นศูนย์ ดังนั้นผลคูณของตัวแปรทั้งสามที่ได้ ก็ย่อมมีค่าศูนย์ไปด้วย ซึ่งหมายความว่ากรณีนี้แรงจูงใจที่ได้มีค่าต่ำเป็นศูนย์ ยกตัวอย่างเช่น แม้พนักงานจะเชื่อว่าการใช้ความพยายามของตนสูงจะได้ผลงานออกมาดี ซึ่ง

ส่งผลให้ได้รางวัลตอบแทนที่ดีด้วย แต่ถ้าวางวัลตอบแทนที่ได้รับจริงไม่มีคุณค่าเหมาะสมคู่ควรกับผลงานหรือที่พนักงานเชื่อว่าควรได้รับแล้วระดับแรงจูงใจของพนักงานอาจต่ำลงจนเป็นศูนย์ก็ได้

อย่างไรก็ตามจากภาพดังกล่าว แม้ว่าแรงจูงใจจะมีความสำคัญต่อผลงาน (Job Performance) ที่ออกมาก็ตาม แต่ทฤษฎีความคาดหวังยอมรับว่ายังมีปัจจัยอื่นที่มีความสำคัญไม่น้อยต่อผลงานเช่นกัน ได้แก่

- ทักษะและความสามารถของพนักงาน (Skills and abilities of employees) ซึ่งเป็นความจริงว่าแต่ละคนจะเหมาะสมกับงานไม่เหมือนกันเพราะมีความแตกต่างกันทางด้านทักษะและความสามารถ จึงเกิดหลักการทางบริหารว่า “Put the right man on the right job” หรือ “จัดคนให้ตรงกับงาน” ซึ่งจะเห็นได้ง่ายจากการคัดนักกีฬา เช่น นักบาสเกตบอลต้องสูงคล่องแคล่วแข็งแรงแต่นักยิมนาสติกไม่สูง แต่คล่องแคล่ว แข็งแรงทรงตัวดี เป็นต้น

- การรับรู้บทบาทของตนเอง (Role Perceptions) ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจต่องานที่รับผิดชอบได้ดี จะทำให้ผลงานดีไปด้วย กล่าวคือความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในงานของพนักงานต้องตรงกับบทบาทหน้าที่ซึ่งกำหนดโดยงาน ดังนั้นการไม่เข้าใจหน้าที่ที่แท้จริงเป็นปัญหาพฤติกรรมองค์กรอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจถดถอยลงและองค์กรไม่ได้ผลงานที่ไม่ดีด้วยเช่นกัน

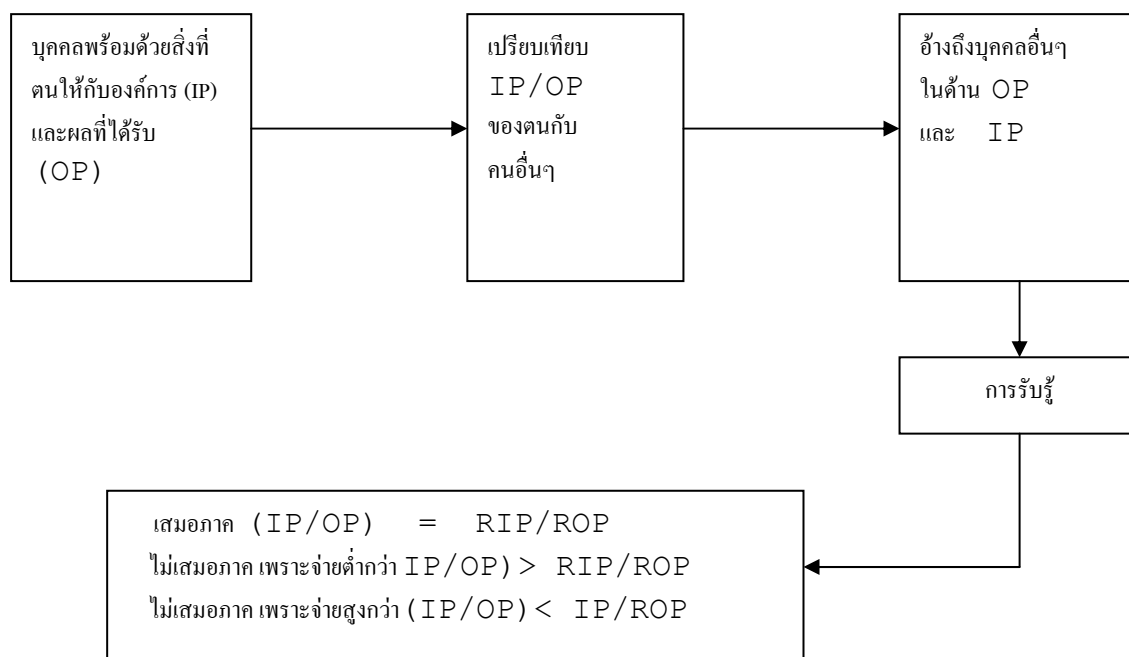
- การได้รับโอกาสในการทำงาน (Opportunities to perform job) แม้ว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถสูง ตั้งใจที่จะทำงาน แต่ถ้าไม่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ เช่น ถูกกำหนดให้อยู่ในงานที่ไม่ตรงกับความสามารถที่มีถูกกีดกันไม่ให้มีโอกาสแสดงความสามารถเพราะเหตุจากการเมืองภายใน ถูกให้รับผิดชอบงานสำคัญโดยไม่ให้ทรัพยากรสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องของโอกาส ซึ่งมีส่วนกระทบต่อผลงานและกำลังใจของพนักงานทั้งสิ้น

จึงสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญในที่นี้ได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังถือว่าแรงจูงใจเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่กระทบต่อผลงาน แต่เมื่อแรงจูงใจรวมกับปัจจัยอื่น เช่น ทักษะและความสามารถของพนักงาน ความสามารถเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานและการได้รับโอกาสที่ดีที่เหมาะสมแล้ว เชื่อได้ว่าผลงานของพนักงานย่อมดีตามไปด้วย

2.4.2.2 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

ทฤษฎีความเสมอภาค ลักษณะของทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ความแนวทาง Adam equity (Paul & Abraham, 1971 อ้างใน จักรกฤษณ์ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 31-34) คือ พนักงานจะเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพยายามของพวกเขากับรางวัลผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งพนักงานคนอื่นๆ ที่ทำงานในสภาพการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับรู้ว่า ความพยายามของพวกเขามือเปรียบเทียบกับรางวัลผลตอบแทนที่ได้รับ มีสัดส่วนเท่าเทียมกันกับของพนักงานคนอื่นๆ ความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทันที ถ้าสัดส่วนที่นำมาเปรียบเทียบกันนี้ไม่เท่าเทียมกัน มีบุคคลบางคนที่มีความพยายาม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลผลตอบแทนที่ได้รับมากกว่าหรือน้อยกว่าคนอื่นๆ ดัง

ตารางภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นถึงทฤษฎีความเสมอภาค



หมายเหตุ Input (IP) = สิ่งที่เขาให้กับองค์กร
 Output (OP) = ผลที่ได้รับ
 Reference Input (RIP) = สิ่งบุคคลที่อ้างอิงให้กับองค์กร
 Reference Output (ROP) = สิ่งบุคคลที่อ้างอิงได้รับจาก
 องค์กร

ที่มา : จาก พฤติกรรมในองค์การ. หน้า 89. โดย ปนัดดา อินทร์พรหม, 2529. (อ้างใน ธรรมนูญ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 31-34)

การรับรู้ในด้านความไม่เสมอภาค ก่อให้เกิดความตึงเครียดและเกิดแรงผลักดันที่ส่งผลให้เกิดความเสมอภาค หากความไม่เสมอภาคมีมากยิ่งขึ้นแล้ว แรงผลักดันก็ยิ่งมีมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาและความมากน้อยของความไม่เสมอภาค ซึ่งจะมีผลให้เกิดการเลือกปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น บุคคลพยายามที่เพิ่มหรือลดผลงานของเขา ถ้าเขาทราบว่าผลตอบแทนที่เขาได้รับมีค่าต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนของบุคคลอื่นๆ แล้ว เขาอาจเพิ่มหรือลดสิ่งที่เขาให้กับองค์กร โดยการเพิ่มหรือลดความพยายามของเขา ถ้าหากการเลือกในการปฏิบัติเหล่านี้เป็นไปไม่ได้ บุคคลจะพยายามหนีจากสภาพการทำงาน เพื่อที่ว่า การรับรู้ของพวกเขาก็จะไม่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และทางเลือกในการปฏิบัติที่รุนแรงมากที่สุด คือ การลาออกจากงาน

การวิจัยทางด้านทฤษฎีความเสมอภาคส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือน โดยมองผลที่ได้รับ (Paul & Abraham, 1971) ความผิดพลาดซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการพิจารณาผลที่ได้รับคือ ข้อจำกัดของทฤษฎีในการพิจารณาสถานการณ์การทำงาน นอกจากนี้ในการทบทวนผลการวิจัยต่างๆ พบว่าบุคคลที่อ้างถึงนั้น ยังไม่สามารถทราบได้ชัดเจนว่า ควรจะอ้างอิงถึงบุคคลในองค์การเดียวกันหรือบุคคลที่ทำงานในอาชีพเดียวกันหรือระยะเวลาที่แตกต่างกัน แต่นอกเหนือจากข้อจำกัดเหล่านี้แล้ว ทฤษฎีความเสมอภาคได้ชี้ให้เห็นถึงโมเดล ซึ่งจะช่วยอธิบายและคาดคะเนทัศนคติของพนักงานที่มีต่อรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับ ทฤษฎีนี้ยังได้เน้นถึง ความสำคัญของการเปรียบเทียบในสถานการณ์การทำงาน ผลจากการเปรียบเทียบจะช่วยให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้รางวัลผลตอบแทน ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาการขาดขวัญกำลังใจและอัตราการลาออกจากงาน

ดังนั้นแนวการปฏิบัติจากทฤษฎีความเสมอภาคนี้ก็คือ ผู้บริหารควรพิจารณาถึงกลุ่มบุคคลอ้างอิง ผลที่ต้องการได้รับจากองค์กร ตลอดจนความสามารถและความพยายามของผู้ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎีการจูงใจแต่ละทฤษฎีมุ่งให้ผู้บริหารใช้ความพยายามในการวิเคราะห์ความต้องการของบุคคล การคาดหวังและเป้าหมาย ทฤษฎีความเสมอภาคเป็นอีกหนทางหนึ่งที่ลดสภาพไร้ความสุข ผลการปฏิบัติงานไม่ดี อัตราการเข้าออกจากงานสูงและการขาดงานบ่อยๆ

จากการทบทวนงานวิจัย บทความ แนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน การรักษาบุคลากร ตลอดจนประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรและการเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงาน และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและปรับใช้ ปัจจัยต่างๆเหล่านั้นให้เข้ากับสภาพขององค์กร เพื่อลดอัตราการเข้าออกจากงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้มากขึ้นและผลักดันให้องค์กรมีความสมดุลระหว่างการทำงานที่มีความสุขและผลประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาคนและความมั่นคงขององค์กรในอนาคต

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษาบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพในการทำงานของ บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตและวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเพื่อค้นหาความจริงในเรื่องต่างๆ จากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (นิศรรัตน์ ศิลปเดช. 2542: 20) โดยเป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Surveyor Exploratory Study) เพื่อให้ทราบปัญหา และนำมาใช้แก้ปัญหาในสภาพปัจจุบัน (นิภา ศรีไพโรจน์, 2527 : 26-34) ประกอบกับในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ในครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรด้านอื่นๆ ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 35 คน

3.3 ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

3.3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

3.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา สาขาวิชา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน สถานการณ์จ้างงาน

3.3.1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน บริษัทและงานที่ทำ ค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.3.2 ตัวแปรตาม คือ ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งวัดจากระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งวัดจากเกรดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในปี 2549 โดยจะมีเกณฑ์การกำหนดประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประมวลผลข้อมูล SPSS ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าที่กำหนดประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประมวลผลข้อมูล SPSS

ค่าที่กำหนด	เกรด	คำอธิบาย
1	A	ผลงานโดยรวมสูงกว่าเป้าหมายมาก
2	A- ถึง B+	ผลงานโดยรวมสูงกว่าเป้าหมาย ถึง ผลงานสูงกว่าเป้าหมายมาก
3	B ถึง B-	ผลงานสูงกว่าเป้าหมาย ถึง ผลงานโดยรวมบรรลุเป้าหมาย
4	C+ ถึง C	ผลงานโดยรวมเกือบบรรลุเป้าหมาย ถึง ผลงานโดยรวมต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด
5	C- ถึง D	ผลงานโดยรวมต่ำกว่าเป้าหมายมาก ถึง ผลงานโดยรวมไม่บรรลุเป้าหมาย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษาบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

3.4.1.1 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งสามารถจำแนกข้อคำถาม ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อคำถาม	ข้อที่	จำนวน	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
นโยบายและการบริหาร	1-10	10	1,2,5-10	3,4
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ	11-24	14	11-15,17-24	16
ค่าตอบแทน	25-30	6	25-27,29-30	28
สวัสดิการ	31-33	3	31	32,33
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	34-40	7	34,35,37,39,40	36,38
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	41-48	8	42-44,46-48	41,45
ความมั่นคงในงาน	49-55	7	49,50,52,54,55	51,53
ความก้าวหน้าในงาน	56-62	7	56-59,61,62	60
ความอิสระในการทำงาน	63-68	6	63-66,68	67
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	69-73	5	69,71	70,72,73

3.4.1.2 เกณฑ์การให้คะแนน

การกำหนดค่าคะแนนในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด ตรงกับความคิดเห็นมาก ตรงกับความคิดเห็นปานกลาง ตรงกับความคิดเห็นน้อย และตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับความเห็นตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ค่าคะแนนในแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด	5	1
ตรงกับความคิดเห็นมาก	4	2
ตรงกับความคิดเห็นปานกลาง	3	3
ตรงกับความคิดเห็นน้อย	2	4
ตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	5

สำหรับการวิเคราะห์และการแปลผลคะแนนผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยดังกล่าว โดยคำนวณค่าพิสัย (Range) = $\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจำแนกความหมายของระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 1.000 – 1.800 เป็นระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 1.801 – 2.600 เป็นระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 2.601 – 3.400 เป็นระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.401 – 4.200 เป็นระดับสูง

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 4.201 – 5.000 เป็นระดับสูงมาก

สำหรับการวิเคราะห์และแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็น โดยคำนวณค่าพิสัย (Range) = $\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจำแนกความหมายของระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) 0.001 – 0.200 มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) 0.201 – 0.400 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) 0.401 – 0.600 มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) 0.601 – 0.800 มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) 0.801 – 1.000 มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

หมายเหตุ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เป็นบวก หมายถึง มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก
 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เป็นลบ หมายถึง มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ
 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เป็นศูนย์ หมายถึง มีความสัมพันธ์กัน

3.4.1.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) หาค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และคุณภาวฐ พงษ์วิทยพานุ กรรมการผู้จัดการ บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด และคุณยศสันต์ ศรีสุชาติ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหาและภาษาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนใช้

2) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 73 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท Multimedia Asia co.ltd. ที่ไม่ได้ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 เปอร์เซนต์ เพื่อดำเนินการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) และการวิเคราะห์ Item Test Correlation ของแบบสอบถามรายข้อ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531) (อ้างใน นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล , 2545 : 47) ซึ่งผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งฉบับ 73 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.943

3.4.2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4.2.1 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

เป็นข้อคำถามปลายเปิดซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น จากทฤษฎีต่างๆ ในบทการทบทวนวรรณกรรมและจากถามบางส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่จะช่วยให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะมีผลต่อความรู้สึกที่ต้องการคงอยู่ในบริษัท

3.4.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยนำข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และคุณภาวรุท พงษ์วิทยพานุ กรรมการผู้จัดการ และคุณยศสันต์ ศรีสุชาติ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งทางเนื้อหาและภาษาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนใช้

3.4.3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.3.1 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสาขาวิชา (วิทยาศาสตร์/สังคมศาสตร์), สถาบันการศึกษา, อายุงาน, ตำแหน่งงาน, สถานะการจ้างงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบชนิดเลือกตอบและชนิดเติมข้อความให้สมบูรณ์ ดังในข้อคำถามที่ 1 – 5 รวมเป็นจำนวน 5 ข้อ

3.4.3.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หาค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) โดยนำข้อคำถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามฉบับร่าง ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และคุณภาวรุท พงษ์วิทยพานุ กรรมการผู้จัดการ และคุณยศสันต์ ศรีสุชาติ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งทางด้านเนื้อหาและภาษาให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนใช้

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์คุณภาวรุช พงษ์วิทย์พานุ กรรมการจัดการ บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด และคุณยศสันต์ ศรีสุชาติ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด จนเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด จำนวน 35 คน โดยประสานงานกับฝ่ายผลิต และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ในการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถามของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 30 เมษายน ถึง 15 พฤษภาคม 2550 รวมทั้งสิ้นเป็นระยะเวลา 30 วัน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนอย่างสมบูรณ์ 28 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.85

3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ

เก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิดทฤษฎีจาก หนังสือ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย เอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อกำหนดปัจจัยสำหรับเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้ง เพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ตลอดจนเพื่อเสนอแนะแนวทางในการวางแผนรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ในครั้งนี้ เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามโดยใช้การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.15 (Statistical Package for the Social Sciences Version15) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

3.6.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ตลาด ดอท จำกัด คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)

3.6.2 การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทานที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด คือ สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ดังแสดงในตารางที่ 3.3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	t-test/one-way ANOVA (Scheffé)
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	one-way ANOVA (Scheffé)
สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	one-way ANOVA (Scheffé)
สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน	one-way ANOVA (Scheffé)

สถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา (วิทยาศาสตร์/สังคมศาสตร์) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ การสมรส ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณื จ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé)
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้าน นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้าน บริษัทและงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้าน ค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2.9 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2.10 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Stepwise Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถ	Stepwise Multiple Regression

พยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 3.2 ความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Analysis Stepwise Multiple Regression Analysis
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชา (วิทยาศาสตร์/สังคมศาสตร์) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง	t-test/one-way ANOVA (Scheffé) t-test one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé) one-way ANOVA (Scheffé)

งานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานะการจ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	one-way ANOVA (Scheffé)
สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างและเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.6 ความพึงพอใจในการทำงาน	Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation Pearson Correlation

ด้านความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 5.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 5.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 5.9 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 5.10 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด	Pearson Correlation

ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แทนด้วยสัญลักษณ์ *

3.6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ได้แก่ การจัดอันดับ (Rank) สำหรับการคำนวณหาค่าการกระจาย และการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของผู้วิจัยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูล แล้วเรียงลำดับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีค่าความถี่สูงไปยังค่าความถี่ต่ำ เพื่อให้ข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นได้เกิดประโยชน์สูงสุดในการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษาบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนอย่างสมบูรณ์ 29 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.85 ซึ่งข้อมูลที่ได้รับผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์และเสนอผลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	11	37.93
หญิง	18	62.07
รวม	29	100.00
อายุ		
20-25	17	58.62
26-30	11	37.93
31-35	1	3.45
มากกว่า 35	0	0.00
รวม	29	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	26	89.65
สมรส	2	6.90
หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่	1	3.45
รวม	29	100.00
การศึกษาชั้นสูงสุด/กำลังศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญา	0	0.00
ปริญญาตรี	24	82.80
ปริญญาโท	5	17.20
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	29	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท		
0-1 ปี	21	72.40
1.1-2 ปี	8	27.60
2.1-3 ปี	0	0.00
3.1-4 ปี	0	0.00

4.1-5 ปี	0	0.00
มากกว่า 5 ปี	0	0.00
รวม	29	100.00
สถาบันการศึกษา		
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	6	20.69
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
มหาวิทยาลัยรัฐ	11	37.93
มหาวิทยาลัยเอกชน	6	20.69
มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ	6	20.69
รวม	29	100.00
สาขาวิชา		
สายวิทยาศาสตร์	15	51.70
สายสังคมศาสตร์	14	48.30
รวม	29	100.00
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	21	72.41
ระดับหัวหน้างาน	5	17.24
ระดับผู้จัดการส่วน	2	6.90
ระดับผู้จัดการฝ่าย	1	3.45
รวม	29	100.00
สถานการณ์จ้างงาน		
พนักงานประจำ	23	79.31
พนักงานตามสัญญาจ้าง(ชั่วคราว)	5	17.24
Outsource	1	3.45
รวม	29	100.00

แสดงปัจจัยส่วนบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.07) และส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 20-25 ปี (ร้อยละ 58.62) รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี (ร้อยละ 37.93) อันดับที 3 อายุ 31-35 ปี (ร้อยละ 3.45) ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 89.65) รองลงมาคือ สมรส (ร้อยละ 6.90) และสถานภาพหม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่

(ร้อยละ 3.45) ตามลำดับ และมากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 82.80) รองลงมาคือ ปริญญาโท (ร้อยละ 17.20) ตามลำดับ

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน(ปี)	1.28	0.45	1	2

จากตารางที่ 4.2 แสดงเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอมคอม จำกัดพบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทเฉลี่ยประมาณ 1.28 ปี (ประมาณ 1 ปี 3 เดือน) โดยค่าสูงสุดประมาณ 2 ปี และค่าต่ำสุด คือ 1 ปี และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.45

4.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการทำงาน คิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความ
นโยบายและการบริหารงาน	3.292	0.890	ปานกลาง
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ	3.819	0.880	สูง
ค่าตอบแทน	2.943	0.988	ปานกลาง
สวัสดิการ	3.300	0.920	ปานกลาง
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.762	0.889	สูง
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.707	0.849	สูง
ความมั่นคงในงาน	3.511	0.906	สูง
ความก้าวหน้าในงาน	3.405	0.836	สูง
ความอิสระในการทำงาน	3.615	0.810	สูง
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.750	0.839	ปานกลาง
รวม	3.410	0.880	สูง

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.410 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.880 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความอิสระในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.819 3.762 3.707 3.615 3.511 3.405 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงานค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.300 2.943 2.750 ตามลำดับ

4.2 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	11	1.000	0.000	2.862	0.008
หญิง	18	1.440	0.511		

* $P < 0.05$

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ค่าสถิติที่ t-test ตามตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
20-25 ปี	17	1.35	0.493
26-30 ปี	11	1.09	0.302
31-35	1	2.00	-
มากกว่า 35 ปี	0	0.00	0.000
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ (ตารางที่ 4.5) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีช่วงอายุ 31-35 ปีมีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 2 ปี (24 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.00 ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 0.00 ปี (0 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	1.002	0.501	2.781	0.085
ภายในกลุ่ม	26	4.791	0.184		
รวม	28	5.793			

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.6) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00	0.000
ปริญญาตรี	24	1.29	0.464
ปริญญาโท	5	1.20	0.447
ปริญญาเอก	0	0.00	0.000
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.7) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 1.29 ปี (15 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.464 ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาเอก มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 0 ปี (0 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.00

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1	0.035	0.035	0.1630.690	
ภายในกลุ่ม	27	5.758	0.213		
รวม	28	5.793			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.8) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่ต่าง

กัน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถาบันการศึกษา

สถาบันการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	6	1.33	0.516
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
มหาวิทยาลัยรัฐ	11	1.18	0.405
มหาวิทยาลัยเอกชน	6	1.33	0.516
มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ	6	1.33	0.516
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถาบันการศึกษา (ตารางที่ 4.9) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถาบันการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยเอกชน,มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงสุด คือ 1.33 ปี (ประมาณ 15 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.516 ในขณะที่บุคลากรที่มีสถาบันศึกษามหาวิทยาลัยรัฐ มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 1.18 ปี (ประมาณ 14 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.405

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถาบันการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.157	0.052	0.232	0.873
ภายในกลุ่ม	25	5.636	0.225		
รวม	28	5.793			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.10) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	N	$\bar{X}$	S.D.
วิทยาศาสตร์	15	1.07	0.258
สังคมศาสตร์	14	1.50	0.519
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา (ตารางที่ 4.11) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 1.50 ปี (ประมาณ 17 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.519 ในขณะที่บุคลากรที่มีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 1.07 ปี (ประมาณ 13 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.258

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1	1.360	1.360	8.281	0.008
ภายในกลุ่ม	27	4.433	0.164		
รวม	28	5.793			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.12) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน 1.5 ที่ ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.
โสด	26	1.23	0.430
สมรส	2	2.00	0.000
หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่	1	1.00	-
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานภาพ (ตามตารางที่ 4.13)พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานภาพสมรสที่สมรสแล้ว มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 2 ปี (24 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.00 ในขณะที่บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสหม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 1 ปี (12 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	1.178	0.589	3.317	0.052
ภายในกลุ่ม	26	4.615	0.178		
รวม	28	5.793			

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.14) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.6 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกท่อม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{X}$	S.D.
ระดับปฏิบัติการ	21	1.24	0.436
ระดับหัวหน้างาน	5	1.40	0.548
ระดับผู้จัดการส่วน	2	1.00	0.000
ระดับผู้จัดการฝ่าย	1	2.00	-
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน (ตารางที่ 4.15) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 2.00 ปี (ประมาณ 24 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ หาค่าไม่ได้ ในขณะที่บุคลากรที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่าย มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 0.00 ปี (ประมาณ 0 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.000

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.784	0.261	1.303	0.295
ภายในกลุ่ม	25	5.010	0.200		
รวม	28	5.793			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.16) พบว่า ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธ สมมติฐานที่ 1.7 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณ์จ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานการณ์จ้างงาน

สถานการณ์จ้างงาน	N	$\bar{X}$	S.D.
พนักงานประจำ	23	1.35	0.487
พนักงานตามสัญญาจ้าง	5	1.00	0.000
Outsource	1	1.00	-
รวม	29	1.28	0.455

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานการณ์จ้างงาน (ตารางที่ 4.17) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานการณ์จ้างงานเป็นพนักงานประจำ มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 1.35 ปี (ประมาณ 16 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.487 ในขณะที่บุคลากรที่มีสถานการณ์จ้างงานเป็นพนักงานตามสัญญาจ้างและ Outsource มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 1.00 ปี (ประมาณ 0 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.000

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานการณืจ้างงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.576	0.288	1.434	0.256
ภายในกลุ่ม	26	5.217	0.201		
รวม	28	5.793			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.18) พบว่า ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.8 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณืจ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการเปรียบเทียบระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

- 1.ความแตกต่างของเพศ มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 2.ความแตกต่างของอายุ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 3.ความแตกต่างของระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 4.ความแตกต่างของสถาบันการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 5.ความแตกต่างของสาขาวิชา มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 6.ความแตกต่างของสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 7.ความแตกต่างของตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด
- 8.ความแตกต่างของสถานการณืจ้างงาน ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวนคน	R	P
นโยบายและการบริหารงาน	29	1.000**	0.000
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ	29	0.557**	0.002
ค่าตอบแทน	29	-0.403*	0.030
สวัสดิการ	29	0.082	0.671
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	29	-0.412 *	0.026
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	29	-0.067	0.732
ความมั่นคงในงาน	29	-0.178	0.355
ความก้าวหน้าในงาน	29	-0.021	0.914
ความอิสระในการทำงาน	29	-0.202	0.294
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	29	-0.186	0.335
อื่นๆ	29	0.000	0.000

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตารางที่ 4.19) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 1.000 นั่นคือนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.557 นั่นคือ บริษัทและลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ -0.403 นั่นคือ บริษัทและลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.082 นั่นคือ สวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในเชิง

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ -0.021 นั่นคือ ความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.8 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน มี

ความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ -0.202 นั่นคือ ความอิสระในงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.9 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในงาน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ -0.186 นั่นคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับต่ำ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.10 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในงาน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.20 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	B	SE B	Beta	t	Sigt
อายุ	0.301	0.169	0.327	1.780**	0.087
สาขาวิชา	0.296	0.164	0.331	1.801**	0.083
ค่าคงที่	0.349	0.277		1.261	0.219
R = 0.564 F = 6.058					
R ² = 0.318 Sig F = 0.007					
Adjusted R ² = 0.265					

* P = < 0.05

**P = < 0.01

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตารางที่ 4.20) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสาขาวิชามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) คือ 0.564 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) คือ 0.318 นั่นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสาขาวิชาสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ได้ร้อยละ 31.80 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมการที่ใช้ในการพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ตลาดดอท คอม จำกัด คือ

$$\text{ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ} = 0.349 + 0.301(\text{อายุ}) + 0.296(\text{สาขาวิชา})$$

สมมติฐานที่ 3.2 ความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	B	SE B	Beta	t	Sig t
นโยบายและการบริหารงาน	0.040	0.079	0.147	0.511	0.614
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ	-0.071	0.077	-0.248	-0.923	0.365
ค่าตอบแทน	0.000	0.065	-0.002	-0.006	0.995
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-0.011	0.065	-0.045	0.166	0.869
ค่าคงที่	1.410	0.337		4.179	0.000

R = 0.194 F = 0.234

R² = 0.370 Sig F = 0.917

Adjusted R² = -0.123

* P = < 0.05

**P = < 0.01

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนระหว่างความพึงพอใจในงานกับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตารางที่ 4.21) พบว่าความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) คือ 0.194 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) คือ 0.370 นั่นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านด้าน นโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ได้ร้อยละ 37.00 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมการที่ใช้ในการพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด คือ

$$\begin{aligned} \text{ระยะเวลาในการรักษาบุคลากร} &= 1.410 + 0.040(\text{นโยบายและการบริหารงาน}) + \\ \text{ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ} &(-0.071)(\text{บริษัทและลักษณะงานที่ทำ}) + \\ &(0.000)(\text{ค่าตอบแทน}) + \\ &(-0.011)(\text{ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน}) \end{aligned}$$

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ซึ่งเป็นแนวทางที่จะช่วยให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะมีผลต่อความรู้สึกที่ต้องการอยู่ในบริษัท โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นโยบายและการบริหารงาน	23	16.42
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ	17	12.14
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	17	12.14
ค่าตอบแทน	17	12.14
ความก้าวหน้าในงาน	15	10.71
ความอิสระในการทำงาน	13	9.28
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	12	8.57
ความมั่นคงในงาน	9	6.42
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	9	6.42
สวัสดิการ	8	5.71

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตารางที่ 4.22) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน สูงเป็นอันดับที่ 1 ร้อยละ 16.42 ลำดับที่ 2 คือ ด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานและค่าตอบแทนคิดเป็นร้อยละ 12.14 ลำดับที่ 3 ความก้าวหน้าในงาน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ลำดับที่ 4 ด้านความอิสระในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 9.28 ลำดับที่ 5 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 8.57 ลำดับที่ 6 ด้านความมั่นคงในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 6.42 ในขณะที่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.71

ตารางที่ 4.23 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ		
-มีระบบต่างๆที่ชัดเจนและสมบูรณ์	8	27.5
-จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงาน	5	17.2
-จัดให้บุคลากรได้อบรมความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ	4	13.7
-จัดเวลาการทำงานที่เหมาะสม	1	3.4
รวม	18	61.8
ค่าตอบแทน		
-มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน	17	58.6
รวม	17	58.6
นโยบายและการบริหารงาน		
-มีการจัดประชุมให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ	4	13.7
-มีการจัดระบบงานของบริษัทอย่างชัดเจน	3	10.3
-มีกฎระเบียบที่ไม่มากจนเกินไป	3	10.3

-พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาสำคัญของบริษัท	2	6.8
-มีการปรับปรุงระบบ Server อยู่เสมอ	2	6.8
-มีการประเมินผลเพื่อความก้าวหน้าในงาน	1	3.4
-เครือข่ายบริษัทที่มีคุณภาพ	1	3.4
-มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้ผ่อนคลาย	1	3.4
รวม	17	58.1
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน		
-ส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี	3	10.3
-ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามัคคีต่อกัน	3	10.3
-ส่งเสริมให้บุคลากรมีน้ำใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3	10.3
รวม	9	30.9
สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
-จัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมกับงานแต่ละด้าน	8	27.5
-เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการทำงาน	2	6.8
รวม	10	33.3
ความก้าวหน้าในงาน		
-มีการพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่เหมาะสมและเที่ยงตรง	7	24.1
รวม	7	24.1
ความอิสระในการทำงาน		
-มีความเป็นส่วนตัวในการทำงาน	7	24.1
รวม	7	24.1
สวัสดิการ		
-มีสวัสดิการรักษายาบาลที่ดี	1	3.4
รวม	3	10.2
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา		
-ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาและ รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	1	3.4
รวม	1	3.4

ความมั่นคงในงาน

-มีการโอนย้าย หรือสับเปลี่ยนหน้าที่น้อยลง	1	3.4
รวม	1	3.4

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตารางที่ 4.23) พบว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาดต่อทคอม จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะมีผลต่อความรู้สึกที่ต้องการคงอยู่ในบริษัท โดยการปรับปรุงด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาคือ ปรับปรุงด้านค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 58.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน คิดเป็นร้อยละ 58.1 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ด้านความก้าวหน้าและด้านอิสระในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 24.1 ด้านสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 10.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงาน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรจัดระบบงานต่างๆภายในบริษัทให้ชัดเจนและสมบูรณ์ รองลงมาคือ ควรมีการจัดบุคลากรภายในบริษัทให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงานที่มีภายในบริษัท ลำดับที่สาม คือ จัดให้บุคลากรภายในบริษัทได้อบรมความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ และลำดับสุดท้ายคือ จัดเวลาการทำงานให้เหมาะสม

ด้านค่าตอบแทน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเสนอแนะสิ่งที่บริษัทควรดำเนินการปรับปรุงเป็น คือ ปรับปรุงการจ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานและใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายคลึงกัน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรจัดประชุมให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ จัดระบบงานต่างๆให้ชัดเจน ลำดับที่สาม คือ มีกฎระเบียบบริษัทที่ยืดหยุ่นและไม่มากจนเกินไป ลำดับที่สาม บริษัทต้องพร้อมที่จะรับฟังและแก้ไขปัญหาที่บุคลากรเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญต่อบุคลากรและบริษัท ลำดับที่สี่ คือ มีการปรับปรุงระบบ Server ของบริษัทให้พร้อมที่จะรองรับการทำงานอยู่เสมอ ลำดับที่ห้า มีการจัดการประเมินผลเพื่อความก้าวหน้าในงานบุคลากร ลำดับที่หก บริษัทควรมีบริษัทเครือข่ายที่คุณภาพ และลำดับสุดท้าย คือ มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้ผ่อนคลาย

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อกัน เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ บริษัทควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสามัคคีทั้งในแผนกและต่างแผนก ลำดับสุดท้ายคือ บริษัทควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีน้ำใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับงานของบุคลากรแต่ละฝ่ายภายในบริษัท เป็นลำดับแรก และเห็นว่าบริษัทควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการทำงานเป็นลำดับที่สอง

ด้านความก้าวหน้าในงาน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรมีขั้นตอนในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบุคลากรที่เหมาะสมและเที่ยงตรง

ด้านความอิสระในงาน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรจัดให้การทำงานของบุคลากรมีอิสระในการทำงาน

ด้านสวัสดิการ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรมีสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่ดีให้กับพนักงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรให้คำปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร

ด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เสนอแนะว่า บริษัทควรมีการโอนย้ายและสับเปลี่ยนหน้าที่ของบุคลากรให้น้อยลง

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	11	2.910	1.044	0.480	0.635
หญิง	18	3.110	1.132		

* $P < 0.05$

ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ค่าสถิติที่ t-test ตามตารางที่ 4.24 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.1 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.
20-25 ปี	17	3.12	1.111
26-30 ปี	11	2.91	1.136
31-35 ปี	1	3.00	-
มากกว่า 35 ปี	0	0.00	0.000
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ (ตารางที่ 4.25) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีช่วงอายุ 26-30 ปีมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด คือ 2.91 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.136 ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 0.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0

ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอายุแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.292	0.146	0.116	0.891
ภายในกลุ่ม	26	32.674	1.257		
รวม	28	32.966			

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.26) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.2 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00	0.000
ปริญญาตรี	24	3.04	1.160
ปริญญาโท	5	3.00	0.707
ปริญญาเอก	0	0.00	0.000
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา (ตารางที่ 4.27) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด คือ 3.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.707 ในขณะที่บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำที่สุด คือ 3.04 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.160

ตารางที่ 4.28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1	0.007	0.007	0.006	0.939
ภายในกลุ่ม	27	32.958	1.221		
รวม	28	32.966			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.28) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.3 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถาบันการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	6	3.00	1.090
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่			
มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
มหาวิทยาลัยรัฐ	11	2.91	0.944
มหาวิทยาลัยเอกชน	6	3.50	1.374
มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ	6	2.83	1.169
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการรักษามูลค่าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถาบันการศึกษา (ตารางที่ 4.29) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด คือ 2.83และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.16 ในขณะที่บุคลากรที่มีสถาบันศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานต่ำที่สุด คือ 3.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.37

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถาบันการศึกษาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	1.723	0.574	0.460	0.713
ภายในกลุ่ม	25	31.242	1.250		
รวม	28	32.966			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.30) พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.4 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	N	$\bar{X}$	S.D.
วิทยาศาสตร์	15	3.07	1.033
สังคมศาสตร์	14	3.00	1.177
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชา (ตารางที่ 4.31) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด คือ 3.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.177 ในขณะที่บุคลากรที่มีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานต่ำที่สุด คือ 3.07 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.033

ตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1	0.320	0.320	0.026	0.872
ภายในกลุ่ม	27	32.933	1.220		
รวม	28	32.966			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.32) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.5 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.
โสด	26	3.08	1.129
สมรส	2	2.50	0.707
หม้าย,หย่าร้าง,แยกกันอยู่	1	3.00	ไม่มี
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพ (ตามตารางที่ 4.33) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานภาพสมรสเป็นสมรส มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด คือ 2.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.70 ในขณะที่บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานต่ำที่สุด คือ 3.08 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.129

ตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	0.619	0.310	0.249	0.781
ภายในกลุ่ม	26	32.346	1.244		
รวม	28	32.966			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.34) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.6 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	N	$\bar{X}$	S.D.
ระดับปฏิบัติการ	21	3.14	1.195
ระดับหัวหน้างาน	5	2.80	0.837
ระดับผู้จัดการส่วน	2	2.50	0.707
ระดับผู้จัดการฝ่าย	1	3.00	-
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน (ตารางที่ 4.35) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการส่วน มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด คือ 2.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.707 ในขณะที่บุคลากรที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานต่ำที่สุด คือ 3.14 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 1.195

ตารางที่ 4.36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	1.094	0.365	0.286	0.835
ภายในกลุ่ม	25	31.871	1.275		
รวม	28	32.966			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.36) พบว่า ไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.7 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดต่อทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณ์จ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามสถานการณ์จ้างงาน

สถานการณ์จ้างงาน	N	$\bar{X}$	S.D.
พนักงานประจำ	23	3.00	1.128
พนักงานตามสัญญาจ้าง	5	3.40	0.894
Outsource	1	2.00	-
รวม	29	3.03	1.085

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานการณ์จ้างงาน (ตารางที่ 4.37) พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานการณ์จ้างงานเป็น Outsource มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานสูงที่สุด คือ 2.00 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ - ในขณะที่บุคลากรที่มีสถานการณ์จ้างงานเป็นพนักงานตามสัญญาจ้าง มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานต่ำที่สุด คือ 3.40 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.894

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสถานการณืจ้างงานแตกต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2	1.766	0.883	0.736	0.489
ภายในกลุ่ม	26	31.200	1.200		
รวม	28	32.966			

*P < 0.05

ผลการทดสอบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (ตารางที่ 4.38) พบว่า มีไม่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4.8 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณืจ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.ความแตกต่างของเพศ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

2.ความแตกต่างของอายุ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

3.ความแตกต่างของระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

4.ความแตกต่างของสถาบันการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

5.ความแตกต่างของสาขาวิชา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

6.ความแตกต่างของสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

7.ความแตกต่างของตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

8.ความแตกต่างของสถานการณืจ้างงาน ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอกทคอม จำกัด

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด

ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวนคน	R	P
นโยบายและการบริหารงาน	29	0.170	0.379
บริษัทและลักษณะงานที่ทำ	29	0.184	0.638
ค่าตอบแทน	29	0.618	0.130
สวัสดิการ	29	0.328	0.082
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	29	0.577	0.139
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	29	0.577	0.078
ความมั่นคงในงาน	29	0.302	0.666
ความก้าวหน้าในงาน	29	0.209	0.768
ความอิสระในการทำงาน	29	0.366	0.154
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	29	0.641	0.148
อื่นๆ	29	0.000	0.000

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.170 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5.1 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.328 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5.4 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.577 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5.5 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.577 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5.6 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.366 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5.9 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ คือ 0.641 จึง ปฏิเสธสมมติฐานที่ 5.10 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัท ตลาดดอกคอม จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การนำเสนอในบทนี้จะเป็นการสรุปและการอภิปรายผลการวิจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัทตลาดดอกท่อม จำกัด พร้อมทั้งได้สรุปข้อเสนอแนะจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัทตลาดดอกท่อม จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ในการทำนายการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทตลาดดอกท่อม จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาดดอกท่อม จำกัด ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด ฝ่ายโครงการ ฝ่ายการศึกษาและฝ่ายบุคคล จำนวน 29 คนจากประชากรทั้งหมด 35 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งประสานงานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบริษัทตลาดดอกท่อม จำกัด ในการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถามของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และได้รับแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ 29 ชุด คิดเป็น 82.85 เปอร์เซ็นต์

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกท่อม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.07) อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 (ร้อยละ 58.62) และมากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 89.65) และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี (82.80)

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทเฉลี่ยประมาณ 1.28 ปี (ประมาณ 15 เดือน) โดยค่าสูงสุดคือ 2 ปี (24 เดือน) และค่าต่ำสุด คือ 1 ปี (12 เดือน) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.45

5.1.3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน บริษัทตลาดดอทคอม จำกัด พบว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.410$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.819$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.762$) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.707$) ความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.511$) ความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 3.405$) ความอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.615$) อยู่ในระดับสูง

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1.9 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษาสถาบันการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และสถานภาพการจ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 2.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2.9 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้าน	ปฏิเสธ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด สมมติฐานที่ 2.10 ความพึงพอใจในการทำงานด้านในการ ทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ปฏิเสธ
--	--------

จากตารางที่ 5.2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด โดยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน และบริษัทและลักษณะงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ร่วมด้วย ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด สมมติฐานที่ 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ระยะเวลาในการรักษาบุคลากร IT = $0.349 + 0.301(\text{อายุ}) + 0.296(\text{สาขาวิชา})$ ระยะเวลาในการรักษาบุคลากร IT = $1.410 + 0.040(\text{นโยบายและการบริหารงาน}) + (-0.071)(\text{บริษัทและลักษณะงานที่ทำ}) + (0.000)(\text{ค่าตอบแทน}) + (-0.011)(\text{ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน})$

จากตารางที่ 5.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสาขาวิชาสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ได้ร้อยละ 31.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน ตลอดจนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ได้ร้อยละ 37.00 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานประกอบการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการจ้างงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 5.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่า ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านใดมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาด ดอกคอม จำกัด	ยอมรับ/ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและ การบริหารงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและ ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการมี ความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับคู่บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.7 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงใน งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.8 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอกคอม จำกัด	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5.9 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระใน	ปฏิเสธ

การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด สมมติฐานที่ 5.10 ความพึงพอใจในการทำงานด้านในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด	ปฏิเสธ
---	--------

จากตารางที่ 5.5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด โดยพบว่า ไม่มีปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแนวทางในการรักษา บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน รองลงมาคือ บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ

นอกจากนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าบริษัทจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะส่งผลต่อความรู้สึกที่ต้องการคงอยู่ในบริษัท โดยการปรับปรุงด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ รองลงมาคือ ค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ตามลำดับซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ ควรดำเนินการปรับปรุงระบบต่างๆภายในองค์กรให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ มีการจัดอบรมความรู้ใหม่ๆให้แก่บุคลากร จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงานในบริษัท นอกจากนี้บุคลากรยังเห็นว่าควรจัดระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสมอีกด้วย

ด้านค่าตอบแทนบริษัทควรดำเนินการปรับปรุงค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ควรมีการจัดประชุมให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ มีการจัดระบบงานของบริษัทที่ชัดเจน มีกฎระเบียบที่ไม่มากจนเกินไป บริษัทพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาที่สำคัญๆของบริษัทให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว มีการปรับปรุงระบบ Server อยู่เสมอมีการประเมินผลเพื่อความก้าวหน้าในงานให้แก่บุคลากร นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้ผ่อนคลาย

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บริษัทควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติ มีความสามัคคี มีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทควรจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับงานแต่ละด้าน นอกจากนั้นควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆให้แก่บุคลากร

ด้านความก้าวหน้าในงาน บริษัทควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งที่เที่ยงตรงและเหมาะสม

ด้านความอิสระในการทำงาน บริษัทควรให้อิสระในการทำงานแก่บุคลากรในบริษัทอย่างเหมาะสม

ด้านสวัสดิการ บริษัทควรจัดสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมให้กับบุคลากร

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานควรให้คำปรึกษาแก่บุคลากรและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็นด้วย

ด้านความมั่นคงในงาน บริษัทควรปรับปรุงการสับเปลี่ยนตำแหน่งงานและการโยกย้ายบุคลากรให้น้อยลง

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด พบว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง อาทิ บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง บริษัทก็ควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อันจะส่งผลให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และสามารถดึงดูด สงวนรักษา รวมทั้งจูงใจให้บุคลากรทำงานอยู่กับบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด อย่างมีประสิทธิภาพและนานที่สุด

5.2.2 การทดสอบสมมติฐาน

5.2.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรักษาบุคลากร

จากปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถาบันการศึกษา สาขาวิชา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และสถานการณืจ้างงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลเพียงสองตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด คือ เพศ และ สาขาวิชา และไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านใดที่ีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของเพศ มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จึงเกิดความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรเพศหญิง มีแนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; Gilmer (1967:279-283) ; อนันตชัย คงจันทร์ (2532) แต่ไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ ยุคล ทองตัน (2545 : 9) ; โสภณ หาสิตะพันธ์ (2528) ; รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ; Brush , Moch and Pooyan (1987) และ Greenhaus, Parasuraman and Wormley (1990) ; นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : 2)

2) อายุ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของอายุ ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกันทั้งอายุ 20-25 ปี 26-30 ปี และ 31-35 ปี จึงไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Sheldon (1971) ; Steers (1977) ; Morris และ Sherman (1981) ; Werther และ Davis (1993 : 413) ; Igbaria (อ้างใน นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล , 2545:19) ; Greenhaus (1992 : 34-49) ; สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2543 : 19) ; เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533 : บทคัดย่อ) ยุคล ทองตัน (2545 : 14) ; Brush, Moch and Pooyan (1987) ; Wright and Hamilton (1978) ; White and Spector (1987) ; นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

3) ระดับการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกันทั้งระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จึงไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของผลการวิจัยของ อัครมาภรณ์ ณ สงขลา (2539 : บทคัดย่อ) ; Igbaria และ Greenhaus (1992 : 34-49); จูรีพร กาญจนการุณ (2536 : 134-137) ; ยุคล ทองตัน (2545 : 10) และการศึกษาของ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

4) สถาบันการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถาบันการศึกษาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของสถาบันการศึกษาไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกันทั้ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยรัฐ สถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน สถาบันการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ต่างๆ จึงไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ซึ่งในส่วนนี้ยังไม่มียานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนหรือโต้แย้ง

5) สาขาวิชา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสาขาวิชาของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของสาขาวิชา มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ จึงเกิดความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มขึ้น ซึ่งในส่วนนี้ยังไม่มียานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนหรือโต้แย้ง

6) สถานภาพสมรส พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกันทั้งสถานภาพสมรสโสด สมรส และหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ จึงไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก มิคภาพ (2539 : 90-97) ; ภิญโญ เสือพิทักษ์ (2541 : 52) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; Bernard (1968) (อ้างใน ฉัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 38) และ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

7) ตำแหน่งงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของตำแหน่งงานไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกันทั้งตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้จัดการส่วน ระดับผู้จัดการฝ่าย จึงไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ซึ่งในส่วนนี้ยังไม่ม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนหรือโต้แย้ง

8) สถานการณ์จ้างงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานการณ์จ้างงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรที่แตกต่างกัน นั่นคือ ความแตกต่างของสถานการณ์จ้างงาน ไม่มีผลต่อความแตกต่างของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใกล้เคียงกันทั้งพนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานOutsource จึงไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ซึ่งในส่วนนี้ยังไม่ม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนหรือโต้แย้ง

5.2.2.2 ความพึงพอใจในการทำงานกับการรักษาบุคลากร

จากความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.) นโยบายและการบริการงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริการงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริการงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 16.42 ทั้งนี้ เพราะนโยบายและการบริหารงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทภูมิ วัฒนศิริพงศ์ (2537 : 48) ; Gilmer (1967 : 279-283) ; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 341) ; สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2543 : 19) ; ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) นฤวรรณ จิรจิตติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

2) บริษัทและลักษณะงานที่ทำ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำความมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำเป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.14 ทั้งนี้ เพราะบริษัทและลักษณะงานที่ทำเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรผุด (2530: 56-58) ; ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; อนันตชัย คงจันทร์ (2529 อ้างถึงใน ฉันทภูมิ วัฒนศิริพงศ์, 2537 : 45) ; นฤวรรณ จิรจิตติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

3) ค่าตอบแทน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาด ดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน เป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.14 ทั้งนี้เพราะค่าตอบแทน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2533 : บทคัดย่อ) ; จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) ; เสถียร เหลืองอร่าม (2522 อ้างใน จักรกฤษณ์ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 40) และ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

4) สวัสดิการ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสวัสดิการที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการอยู่ระดับปานกลาง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านสวัสดิการเป็นลำดับที่ 10 คิดเป็นร้อยละ 5.71 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; เกริกเกียรติ ศรีเสริมโชค (2533 : บทคัดย่อ) ; จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) ; เสถียร เหลืองอร่าม (2522 อ้างใน จักรกฤษณ์ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 : 40) และ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.14 ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้และมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเปลี่ยนงาน หรือการ

ลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียร เหลืองอร่าม (2522 อ้างใน ธรรมนูญ วัฒนศิริพงศ์ , 2537 :37); Steers & Porter (1983 : 441-451 อ้างใน นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล , 2545 :29) ; นฤวรรณ งามจิรัฐติการ (2545 :บทคัดย่อ) และ จุรีพร กาญจนการุณ (2536 :141-146)

6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับที่ 7 คิดเป็นร้อยละ 8.57 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) ; วีรนาถ มานะกิจ (2533 อ้างใน ธรรมนูญ วัฒนศิริพงศ์ ,2537 :41) ; สรายุทธ ปฎิมาประกร (2541 : 129) แต่ไม่สอดคล้องกับ กุลวดี เทศประทีป (2544 :69-70) ; นฤวรรณ งามจิรัฐติการ (2545 : บทคัดย่อ)

7) ความมั่นคงในงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงานเป็นลำดับที่ 8 คิดเป็นร้อยละ 6.42 ซึ่งสอดคล้องกับ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; รัตนา บุรพากุล, 2529 อ้างใน ธรรมนูญ วัฒนศิริพงศ์ (2537 : 41)

8) ความก้าวหน้าในงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงานเป็นลำดับที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 10.71 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา บุรพากุล, 2529 อ้างถึงใน ธรรมนูญ วัฒนศิริพงศ์ (2537 : 41)

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; สุวรรณา ประทุมวัน (2544 : 99) ; จุรีพร กาญจนการุณ (2536 : 141-146) ; ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) ; สุวรรณา ประทุมวัน (2544 : 99) และ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

9) ความอิสระในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความอิสระในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านความอิสระในการทำงานเป็นลำดับที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 9.28 ซึ่งสอดคล้องกับ ยุคล ทองตัน (2545 : บทคัดย่อ)

10) สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด ทั้งนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นลำดับที่ 9 คิดเป็นร้อยละ 6.42 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ พัวศิริ (2543 : บทคัดย่อ) แต่ไม่สอดคล้องกับดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์ (2536 : บทคัดย่อ) และ นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545 : บทคัดย่อ)

5.2.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ ระยะเวลาในการรักษาบุคลากร

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด พบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลเพียง 2 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เพศ และสาขาวิชาอีกทั้งมีความพึงพอใจในการทำงาน 4 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ นโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และสาขาวิชา สามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาด ดอทคอม จำกัดได้ร้อยละ 31.80 โดยผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพศหญิงมี ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศ ชาย จึงเกิดความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มขึ้น เนื่องจากบุคลากรเพศหญิงชอบลักษณะ งานและองค์กรที่มั่นคง ประกอบกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานเพศหญิง มากกว่าเพศชาย สำหรับด้านสาขวิชานั้น เนื่องจากบุคลากรด้านสารสนเทศเป็นที่ต้องการของ ตลาดแรงงานสูง และกำลังการผลิตบุคลากรในปัจจุบันยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ ของตลาดแรงงาน ทำให้เกิดการแข่งขันด้านการให้ผลตอบแทนเพื่อดึงตัว ซึ่งจะพบว่าบุคลากร สาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์มีระยะเวลาในการรักษาบุคลากรสูงที่สุด คือ 1.5 ปี (ประมาณ 17 เดือน) ในขณะที่บุคลากรสาขาวิทยาศาสตร์ มีระยะเวลาในการรักษาบุคลากรอยู่ที่ 1.07 ปี (ประมาณ 13 เดือน)

2) ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้าน นโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน และความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัท ตลาดดอทคอม จำกัดได้ร้อยละ 37.00 ทั้งนี้เพราะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนน ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ แสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่า มีความพึงพอใจในการทำงานด้าน บริษัทและลักษณะงานที่ ทำ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสูงเป็นลำดับที่ 2 ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 12.14 สำหรับ ด้านนโยบายและการบริหารงาน รวมทั้งด้านค่าตอบแทนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี คะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน และ ค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แสดง ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่า มีความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานสูง เป็นอันดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 16.42 และมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนเป็น อันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 12.14 ประกอบกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เห็นว่า บริษัทจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะมีผลต่อความรู้สึกที่ ต้องการคงอยู่ในบริษัทโดยการปรับปรุงด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมาคือด้านค่าตอบแทน คิดเป็นร้อยละ 58.60 อันดับที่ 3 คือด้านนโยบายและการ บริหารงาน คิดเป็นร้อยละ 51.10 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คิด เป็นร้อยละ 30.90 ด้วยเหตุนี้ตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน

บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจึงมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรและสามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ อย่างไรก็ตาม การที่ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน บริษัทและลักษณะงานที่ทำ ค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์ระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในบริษัทตลาดดอทคอม จำกัดได้ร้อยละ 37.00 อาจเกิดจากปัจจัยอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมอยู่ด้วย

5.2.2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่สามารถนำมาหาค่าความแตกต่างหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ได้

5.2.2.5 ความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด พบว่า ไม่มีปัจจัยด้านความพึงพอใจใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจจึงสามารถนำมาหาค่าความแตกต่างหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทตลาดดอทคอม จำกัด

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัทตลาดดอทคอม จำกัด พบว่า บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามก็ตีบริษัทควรดำเนินการปรับปรุงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะสามารถดึงดูด สงวนรักษา รวมทั้งจูงใจให้บุคลากรทำงานอยู่กับบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและนานที่สุด สำหรับการปรับปรุงที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น บริษัทสามารถดำเนินการปรับปรุงได้ดังต่อไปนี้

5.3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1) บริษัทควรให้ความสนใจกับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีเพศเป็นเพศชาย และมีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรักษาบุคลากรต่ำกว่าบุคลากรในกลุ่มอื่นๆ ส่งผลให้บุคลากรในกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่จะลาออกจากบริษัทสูงกว่าบุคลากรที่มีเพศเป็นเพศหญิงและมีสาขาวิชาวิทยาศาสตร์

5.3.1.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน

1) ในส่วนของวิธีการบริหารงานของบริษัทอาจขาดความยืดหยุ่น และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขาดความชัดเจนในเรื่องนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท ดังนั้นบริษัทอาจดำเนินการปรับปรุงโดยการให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของบริษัท เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและบริษัท อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

2) บริษัทมีการจัดทำคู่มือพนักงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงการจ่ายค่าตอบแทน อันเป็นการสร้างความชัดเจนของนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนของบริษัท

5.3.1.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและลักษณะงานที่ทำ

1) บริษัทควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้และทำงานกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งนี้เพราะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ

ประกอบกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตร (Dynamic) ดังนั้นอาจดำเนินการโดยวิธีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ตามความเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสได้เรียนรู้และทำงานกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อันเป็นการเพิ่มพูนทักษะ และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรและเป็นการสร้างโอกาสในการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพทั้งตัวบุคลากรเองและบริษัทด้วย

2) บริษัทควรมีปริมาณงานที่เหมาะสมและสม่ำเสมอ ตลอดจนมีขอบเขตของงานและระยะเวลาที่สิ้นสุดที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ ลดความกังวลในการทำงานและทราบถึงโอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ

5.3.1.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน

1) บริษัทควรดำเนินการปรับปรุงการจ่ายค่าตอบแทนให้ใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายคลึงกัน แก่บุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสม อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

5.3.1.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1) บริษัทควรส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่แก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันในการทำงาน โดยการสนับสนุนให้จัดตั้งกลุ่มเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานหรือแก้ไขปัญหาในงาน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ เทคนิค ประสบการณ์ และเป็นการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เช่น Morning Talk หรือมี Web Board เพื่อให้บุคลากรได้คุยกัน (Chat) บนอินเทอร์เน็ต (Internet)

2) บริษัทควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมสันทนาการ และกลุ่มกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน อาทิ การจัดแข่งขันกีฬาภายในบริษัทและระหว่างบริษัทอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม และการจัดทัศนศึกษาท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศตามความเหมาะสมทั้งนี้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมมีผลดีหลายประการทั้งต่อตัวบุคลากรและบริษัท กล่าวคือ เป็นการฝึกทักษะต่างๆ เช่น การทำงานเป็นทีม และการส่งเสริมให้บุคลากรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดจนเป็นการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายนอก หน่วยงาน หรือสถาบันต่างๆ ได้รู้จักบริษัทมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจอีกด้วย

5.3.2 ข้อจำกัดในการศึกษาวิจัย

เนื่องจากจำนวนบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัท ตลาด ดอท คอม มีปริมาณที่น้อยกว่า 30 คน จึงมีผลให้การใช้เครื่องมือในการหาสถิติต่างๆไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นบริษัทจึงควรทำการเก็บข้อมูลในช่วงที่มีบุคลากรมากกว่า 50 คน และทำการเก็บข้อมูลในเวลาเดียวกัน อีกทั้งสื่อสารวิธีการกรอกข้อมูลอย่างละเอียด ก่อนที่พนักงานจะกรอกข้อมูล ผ่านทางคอมพิวเตอร์ เพื่อป้องกันการผิดพลาดหรือเข้าใจผิดในการกรอกข้อมูล อันจะนำมาซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในครั้งต่อไป

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็น ในประเด็นที่น่าจะก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการทำวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรักษา และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ในครั้งต่อไปดังนี้

5.3.3.1 ควรศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีจำนวนที่มากพอที่จะสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้เท่านั้น เช่น หากในบริษัทมีจำนวนพนักงานน้อยและมีสถาบันการศึกษาจำนวนมาก อาจทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่สามารถบ่งชี้ถึงระยะเวลาในการรักษาบุคลากร และประสิทธิภาพในการทำงานได้เพราะกลุ่มตัวอย่างมีปริมาณน้อยเกินไปที่จะหาความสัมพันธ์หรือความแตกต่างได้

5.3.3.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด กับบริษัทอื่นที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายคลึงกัน เช่น Sanook.com หรือ Jobthai.com

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อระยะเวลาในการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อันเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการรักษาบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

5.3.3.3 ควรทำการศึกษาในช่วงเดือน ม.ค. ของทุกปี เนื่องจากเป็นช่วงที่บุคลากรมีอัตราการคงอยู่มากที่สุดและมีความเคลื่อนไหวในการเปลี่ยนย้ายงานน้อยที่สุด ซึ่งจะทำให้การเก็บข้อมูลมีความสมบูรณ์มากขึ้น อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กิ่งพร ทองใบ. 2545. การบริหารค่าตอบแทน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

กุลวดี เทศประทีป. 2544. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. 2533. ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การ : ศึกษากรณี
สหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไกรยุทธ์ ชีรตยาภินันท์. 2539. การรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อช่วยสร้างสรรค์และพัฒนา.
วารสารนักบริหาร 90. 7 (กันยายน): 60-61.

ขวัญใจ เลอจันทร์. 2524. การเลื่อนฐานะทางสังคมของประชาชนในชนบท. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2541. รายงานฉบับสมบูรณ์ความต้องการแรงงานและ
การขาดแคลนแรงงาน. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุรีพร กาญจนการุณ. 2536. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ: ศึกษากรณี
ข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ณัฐภูมิ วัฒนศิริพงศ์. 2537. ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร.
สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชุติมา จันทร์ผง. 2539. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ :

ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประเภท 6, 7 และ 8. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดนัย เทียนพุฒ. 2542. การจัดการทรัพยากรบุคคล : การกิจที่ทำนาย. กรุงเทพมหานคร : ONG.

ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์. 2536. ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษา

เฉพาะกรณีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดุสิต รุมาคม. 2538. การปรับปรุงการประเมินผลการปฏิบัติงาน. วารสารบริหารธุรกิจ.13

(เมษายน-มิถุนายน):92-100

เถกิง เจริญศรี. 2522. ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการองค์การ

บริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง กับครูสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุคล ทองตัน. 2545. ผลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2546. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชุมช่าง

จำกัด.

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล.2545. ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ:กรณีศึกษาบริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). สาร

นิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิภา ศรีไพโรจน์. 2527. หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: บริษัทศึกษาพร จำกัด.

- นิศารัตน์ ศิลปเดช. 2542. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด. 2549. รายงานอัตราการลาออกของบุคลากรประจำปี 2549. (อัดสำเนา)
- ปภาวดี ดุลยจินดา. 2532. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ (หน่วยที่ 8 – 15). (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ภิญโญ เสือพิทักษ์. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจากองค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ชุมชนสมาคมคณะรัฐศาสตร์. 2513. การเมือง. (อัดสำเนา)
- ภาวธ พงษ์วิทย์พาน. 2550 .26 มีนาคม. กรรมการผู้จัดการ บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด. (สัมภาษณ์)
- รง ภูพวงไพโรจน์. 2540. ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รัตนา บุรพากุล. 2529. ความพึงพอใจในการปฏิบัติการของข้าราชการครู ศูนย์
การศึกษาออกโรงเรียนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิษณุ ตราชูวณิช . 2545 . ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการสรรหาคัดเลือกบุคลากรกับการ
รักษาบุคลากร : กรณีศึกษา องค์การธุรกิจนิคมอุตสาหกรรมบางชัน. สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิชัย อุตสาหจิต. 2549. เอกสารการสอนชุดกระบวนการเรียนรู้และพฤติกรรมของมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วีรนาถ มานะกิจ. 2533. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 9).
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒิชัย จำนง และ ปภาวดี ดุลยจินดา. 2527. เอกสารการสอนชุดพฤติกรรมมนุษย์ใน
องค์การ หน่วยที่ 8-12. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. 10 เมษายน 2550. E-Commerce Starter Guide for
SMEs. www.ecommerce.co.th
- ศุภชัย สังข์ศรีศรี. 2544. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการลาออกจาก
งานของคนในภาคอุตสาหกรรม. วารสารรังสิตบิซเนสรีวิว. 3(มกราคม-มิถุนายน): 78-82
- สดศรี พรประสิทธิ์. 2533. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. วารสาร **Chulalongkorn**
Review.2,3 (กรกฎาคม-ตุลาคม): 207-214
- สมพงศ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. 2529. การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร : **MBO** . กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

- เสถียร เหลืองอร่าม. 2522. **มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาคร สุขศรีวงศ์. 2550. **การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2543. **รายงานผลการสำรวจการทำงานและการว่างงานของกำลังคนระดับกลางและระดับสูง พ.ศ. 2543**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2538. **รายงานสมบูรณโครงการ “ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขัน”**
กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2537. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- สุเทพ พัวศิริ. 2543. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาโรงงานผลิตภัณฑ์ยางสำเร็จรูป**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณ ประทุมวัน. 2544. **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานสายพานยาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรพงษ์ ภัยโยภาพ. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2533. **รักษางาน รักษาคน**. วารสารมาเก็ดดิงรีวิว. 4: 50-52.

โสภณ หาสิตะพันธ์. 2528 . **สถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการ ทางวิชาการและสายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** ปรินญา นิพนธ์ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัศมาภรณ์ ณ สงขลา. 2539. **การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อนอ้าวมการลาออกของพนักงานในธนาคารไทยพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี เพชรสุด. 2530. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

อำนวย แสงสว่าง. 2540. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: อักษรการ พิมพ์.

อนันตชัย คงจันทร์. 2529. กันยายน. **ความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment).** จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, หน้า 34-41.

อนันตชัย คงจันทร์. 2532. กันยายน. **ผลการวิจัย: ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่อ งานและความผูกพันต่อองค์การของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ ไทย.** จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์, หน้า 40-52.

Aldag, R.J., & Brief, A.P. 1981. **Managing Orgaizational Behavior.** MN: West Publishing Co.

Bernard, B. 1968. **Health and Vital Statistics.** London: Allen and Urwin.

Bernard,C.I. 1967. **The functions of the executive.**New York: McGraw - Hill.

Blum, M.L., & Naylor, J.C. 1968. **Industrial Psychology.** New York: Harper and Row Publisher.

Brush,D.H.,Moch.M.K.,&Pooyan,A. 1987. Individual Demographic Difference and JobSatisfaction. **Journal of Occupational Behavior,** 8,139-155

- Becker, S.W & Neuhauser, D. 1975. **The Efficient Organization**. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.
- Davis, K. 1969. **Human society**. New York: McHillan Co.
- Devenport, T.O. 2000. **Human Capital : What It Is and Why People Invest It**. CA: Jossey-Bass Inc.
- Feldman, D.C. and Arnold, H.J. 1983. **Managing Individual and Group Behavior in Organization**. NY: McGraw-Hill.
- Greenhouse, J.H., Parasuraman, S., & Wormley, W.M. 1990. Effects of Race on Organizational Experiences, Job Performance Evaluations, and Career Outcomes. **Academy of Management Journal**, 33, 64-86.
- Gilmer, V.H. 1967. **Applied Psychology**. NY: McGraw-Hill.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. 1976. Motivation through the Design of Work : test of a theory. **Organizational Behavior and Human Performance**. 16:251-273.
- Herzberg, F. 1959. **The Motivation to Work**. 2nd ed. NY: John Wiley & Sons Inc.
- Herzberg, F., et al. 1957. **Job Attitude: Review of Research and Opinion**. Pittsburgh: Psychological Series of Pittsburgh.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. 1959. **Motivation to work**. 2nd ed. Michigan: A Bell & Howell Information.
- Heneman, H.G., III. (1974). Comparison of Self and Supervision Ratings of Managerial Performance. **Journal of Applied Psychology**. 59:638-642.
- Igarria, M.M. and Greenhaus, J.H. 1992. Determinants MIS Employees' Intentions : A Structural Equation Model. **Communications of the ACM**. 35 (February):34-49.
- Locke, E. 1969. **What is job satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance**, 4, 309-366.
- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. 2nd ed. NY: Harper.
- McClelland, D.C. 1962. Business drive and need achievement. **Harvard Business Review**.

- Millett, John D. 1954. **Management in the Public Service: the Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill.
- Milton, C.R. 1981. **Human behavior in organization : Three levels of behavior**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Morris, J.H., & Sherman, J. D. 1981. Generalizability of an Organizational Commitment Model. **Academy of Management Journal**, 24, 512-526.
- Morris, J.H., & Steer, R.M. (1980), Structural Influences on Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior**, 17, 50-57.
- Porter, L.W., et. Al. 1975. **Behavior in Organization**. New York: McGraw-Hill
- Pigors, P.G. and Meyer C. 1969. **Personnel Administration**. 6th ed. New York: McGraw-Hill
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. 1954. **Principles of Industrial Psychology**. New York: The Ronald Press Company.
- Slocum, H.A. 1960. **Administration Behavior**. New York: Macmillan
- Smith, H.G. 1965. **Psychology of Industrial Behavior**. New York: McGraw Hill.
- Steers, R. M. 1977. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22, 46-56.
- Sheldon, M.E. 1971. Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the organization. **Administrative Sciences Quarterly**, 16, 143-150.
- Secord, P.F., & Backman, C.W. 1964. **Social Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Slocum, H.A. 1960. **Administration Behavior**. New York: Macmillan.
- Strauss, G., & Sayles, L.R. 1980. **Personal: The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

- Steers, R.M. and L.W. Porter. 1983. **Employee Commitment to Organizations. Motivation and Work Behavior.** R.M. Steers and L.W. Porter (Editor). NY: McGraw-Hill. 441-451.
- Vroom, V.H. 1964. **Work and Motivation.** NY: John Wiley & Sons Inc.
- Werther, W.B. (1982). Personnel management and human resources. New York: McGraw-Hill.
- Werther, W.B. and Davis, K. 1993. **Personal Management and Human Resources. 2nd ed.** NY: McGraw-Hill.
- White, A. T., & Spector, P.E. 1987. An Investigation of Age-Related Factors in the Age-Job Satisfaction Relationship. **Psychology and Aging**, 2, 261-265.
- Wright, J.D., & Hamilton, R.F. 1978. Work Satisfaction and Age: Some Evidence for the "Job Change" Hypothesis. **Social Forces**, 56, 1140-1158.

ภาคผนวก

โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3 พฤษภาคม 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท Multimedia Asia co.ltd.

ด้วยข้าพเจ้า นางภทรีย์ จันทรวงกุล นักศึกษาปริญญาโท โครงการ
บัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความประสงค์ที่จะทำ
วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้
จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ตลาด ดอท
คอม จำกัด

ดังนั้น ข้าพเจ้าใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่อขออนุญาตในการให้พนักงาน
ของบริษัท โมโนเทคโนโลยี จำกัด ตอบแบบสอบถามเพื่อทำ pretest ทั้งนี้ขอความกรุณา
พนักงานทุกท่านกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูล
ที่สมบูรณ์อันเป็นประโยชน์สูงสุดในการวิจัย โดยคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบกระเทือน
ต่อหน้าที่การงานของท่าน และจะไม่เปิดเผยเป็นรายบุคคลนอกจากจะเสนอในภาพรวม
ของบริษัทเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และ
ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาก ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางภทรีย์ จันทรวงกุล

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่า **ท่านมีความคิดเห็น** ต่อการทำงานด้านต่าง ๆ เพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่กำหนดให้ เพียงช่องเดียวที่ตรงกับความจริงของท่าน โดย

มากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน มากที่สุด

มาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน มาก

ปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน ปานกลาง

น้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน น้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่าน น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ระเบียบข้อบังคับของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว					
2.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายบริษัท					
3.	วิธีการบริหารงานของบริษัทขาดความยืดหยุ่น					
4.	ท่านรู้สึกว่ระเบียบขั้นตอนในการบริหารงานขาดความชัดเจน					
5.	การมอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานของบริษัทมีความเหมาะสมดีแล้ว					
6.	บริษัทมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ชัดเจน					
7.	บริษัทมีเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบที่เหมาะสม					
8.	บริษัทมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเที่ยงตรง					
9.	องค์กรมีการทุ่มเทพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					

10.	ท่านมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในนโยบายต่างๆ ของบริษัทได้					
ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
11	องค์กรมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม					
12	องค์กรมีการสื่อสารภาระหน้าที่ขององค์กร (พันธกิจ) แก่พนักงานสม่ำเสมอ					
13	องค์กรจำเป็นต้องมีค่านิยมร่วมกัน					
14	บริษัทของท่านมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของ สังคม					
.15	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่นี้เป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถ					
.16	ลักษณะงานที่ท่านอยู่นี้เป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย					
17	ท่านมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการ ทำงาน					
18	ท่านรู้สึกมีอิสระในการทำงานตามที่ได้รับ มอบหมาย					
19	ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความ เหมาะสม					
20	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ ท่านได้รับความรู้เพิ่มขึ้น					
21	งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ทักษะหลากหลาย					
22	งานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญต่อองค์กร					
23	งานที่ท่านทำอยู่นี้ได้รับข้อมูลย้อนกลับเรื่อง ข้อดี-ข้อควรปรับปรุง					
24	ท่านเข้าใจในหน้าที่และบทบาทในการทำงาน					
25	บริษัทมีเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง ที่ชัดเจน					
26	ท่านพอใจกับค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ท่านได้รับ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27	ท่านได้รับค่าจ้าง/เงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ					
28	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ					
29	ท่านพอใจกับการปรับเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี เมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน					
30	ท่านพอใจกับโบนัสที่ท่านได้รับเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน					
31	ท่านพอใจกับสวัสดิการ (การป้องกันการขาดรายได้ การประกันในรูปแบบต่างๆ วันหยุด) หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ท่านได้รับเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน					
32	ท่านไม่ได้รับความสะดวกในการเบิกสวัสดิการต่างๆ					
33	สวัสดิการที่ท่านได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ					
34	ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี					
35	เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานของท่านได้					
36	เพื่อนร่วมงานของท่านแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นกันในการทำงาน					
37	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
38	เพื่อนร่วมงานของท่านไม่มีความจริงใจกับท่าน					
39	ท่านและเพื่อนร่วมงานพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอยู่เสมอ					
40	ท่านพอใจในบรรยากาศของการทำงาน					
41	ผู้บังคับบัญชาไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42	เมื่อท่านประสบปัญหาส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาได้					
43	ผู้บังคับบัญชาของท่านรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
44	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
45	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านอย่างมีอคติ					
46	ท่านพอใจในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือในการทำงานของผู้บังคับบัญชา					
47	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม					
48	ผู้บังคับบัญชาให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ท่านตามความเหมาะสม					
49	ท่านคิดว่าบริษัทที่ท่านทำงานจะเติบโตต่อไปอีก					
50	ท่านรู้สึกตัดสินใจถูกต้องที่เข้าทำงานในบริษัทนี้					
51	ท่านรู้สึกขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
52	การทำงานในบริษัทนี้ทำให้ชีวิตของท่านมีความมั่นคง					
53	ท่านอาจถูกโอนย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่หรือให้ออกจากงานได้ทันที					
54	ท่านคิดจะทำงานที่บริษัทนี้ไปอีกอย่างน้อย 2 ปี					
55	เสถียรภาพการเงินของบริษัทอยู่ในระดับที่ดี					
56	ท่านพอใจกับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะการทำงานที่ท่านได้รับอยู่					
57	ท่านคิดว่าการทำงานที่นี่มีโอกาสมากกว่าที่อื่น					

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
58	บริษัทมีการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีความยุติธรรม					
59	ท่านพอใจในแผนการพัฒนาอาชีพให้กับบุคลากรของบริษัท					
60	ท่านรู้สึกที่ไม่มีโอกาสได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน					
61	ท่านมีโอกาสในการย้ายหน่วยงานได้หากต้องการ					
62	หากหัวหน้างานลาออกบริษัทจะพิจารณาหาคนทดแทนในตำแหน่งจากพนักงานภายในก่อน					
63	บริษัทให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานที่ท่านมีหน้าที่รับผิดชอบอยู่					
64	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง					
65	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนงานของหน่วยงานหรือของฝ่าย					
66	แผนงานส่วนใหญ่มาจากผู้บริหารระดับสูง					
67	ท่านไม่สามารถเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือแก้ไขปัญหาได้หากไม่ได้รับอนุญาต					
68	ท่านมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
69	สภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศทั่วไปในสถานที่ทำงานของท่านส่งเสริมให้ท่านทำงานสะดวก					
70	บริษัทของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอกับการทำงาน					
71	การจัดสถานที่และบริเวณทั่วไปของบริษัทสะดวกและน่าอยู่					
72	บริษัทควรปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ดีกว่านี้					
73	บริษัทควรปรับปรุงระบบ server/internet ให้ดีกว่านี้					

ตอนที่2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้

1. โปรดเรียงความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อบริษัทจากมากไปหาน้อย 5 อันดับแรกโดยใส่หมายเลข 1,2,3,4,5 ตามลำดับ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน เมื่อ 1 คือความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด และ 5 คือ ความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด
 - [] นโยบายและการบริหารงาน
 - [] บริษัทและลักษณะงาน
 - [] ความก้าวหน้าในงาน
 - [] ความมั่นคงในงาน
 - [] ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - [] ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - [] ค่าตอบแทน
 - [] สวัสดิการ
 - [] สภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - [] ความอิสระในการทำงาน
 - [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....
2. ท่านคิดว่าวิธีการอย่างไรที่จะช่วยให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น อันจะมีผลต่อความรู้สึกที่ต้องการคงอยู่ในบริษัท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย
 - 2.1
 - 2.2
 - 2.3
 - 2.4
 - 2.5

ตอนที่3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | สำหรับผู้วิจัย |
|---|--------------------------|
| 1. เพศ [] ชาย [] หญิง | ☐ |
| 2. อายุ ปี | ☐ |
| 3. สถานภาพสมรส | ☐ |
| [] โสด | |
| [] สมรส | |
| [] หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่ | |
| 4. การศึกษาชั้นสูงสุด / กำลังศึกษา | ☐ |
| [] ต่ำกว่าปริญญาตรี | |
| [] ปริญญาตรี | |
| [] ปริญญาโท | |
| [] ปริญญาเอก | |
| 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัท ปี เดือน
(นับถึงสิ้นเดือนเมษายน 2550) | ☐ |
| 6. สถาบันการศึกษา | ☐ |
| [] จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น | |
| [] มหาวิทยาลัยรัฐ | |
| [] มหาวิทยาลัยเอกชน | |
| [] มหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆ | |
| 7. สาขาวิชา | ☐ |
| [] สายวิทยาศาสตร์ (ตามวุฒิปัตร์ เช่น วิศวกรรม, โปรแกรมเมอร์, บริหารคอมพิวเตอร์) | |
| [] สายสังคมศาสตร์ (ตามวุฒิปัตร์ เช่น นิติศาสตร์, การตลาด, บัญชี) | |

8. ตำแหน่งงาน



- [] ระดับปฏิบัติการ (PG 1 - 4)
- [] ระดับหัวหน้างาน (PG 5 – 6)
- [] ระดับผู้จัดการส่วน (PG 7)
- [] ระดับผู้จัดการฝ่าย (PG 8)

9. สถานการณ์จ้างงาน



- [] พนักงานประจำ
- [] พนักงานตามสัญญาจ้าง (ชั่วคราว)
- [] OUTSOURCE

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

นางภทธีรย์ จันทรวงกุล

ประวัติการศึกษา

2534-2539 นิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ที่อยู่ปัจจุบัน

26 มงคลนิเวศน์ ถ.งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900