

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

บริษัท ทีโอที จำกัดมหาชน ได้กำหนดโครงสร้างบริษัทเพื่อให้มีความเหมาะสมในการดำเนินธุรกิจแบบเอกชนมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งกลุ่มงานทั้งหมดของบริษัท เป็น 3 กลุ่มด้วยกัน คือ (บมจ.ทศท.คำสั่งที่ รบ.10/47)

- 1.กลุ่มยุทธศาสตร์และอำนาจการ
- 2.กลุ่มพัฒนาธุรกิจ
- 3.กลุ่มการตลาดและบริการ

เนื่องจากงานวิจัยกำหนดที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานการตลาดของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดังนั้น จึงขอกล่าวถึงรายละเอียดส่วนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะการตลาดและบริการ ดังนี้

กลุ่มการตลาดและบริการ ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการตลาด
2. ด้านปฏิบัติการบริการ
3. ด้านบริการครบวงจร

หน้าที่รับผิดชอบของด้านต่างๆ มีดังนี้

ด้านการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการบูรณาการแผนงานต่างๆภายในด้านฯ จัดทำยุทธศาสตร์ในภาพรวม วิจัยตลาดและผลิตภัณฑ์ จัดทำแผนการตลาด บริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ ควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน Service Level Agreement (ข้อตกลงมาตรฐานในการให้บริการ) บริหารจัดการข้อมูลด้านการสอบถามและเลขหมายธุรกิจ รวบรวมวิเคราะห์ข่าวที่เกี่ยวข้องกับบริษัททั้งทางตรงและทางอ้อม ออกแบบ สร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์ทุกประเภท เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์/บริการ

ด้านปฏิบัติการบริการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ กลยุทธ์ของบริษัทและเป้าหมายการดำเนินงานของกลุ่มบริหารธุรกิจ ให้การสนับสนุนในเรื่องการขายและการให้บริการลูกค้าทั่วไปผ่านศูนย์บริการลูกค้า ผ่านการดำเนินงานทางกิจกรรมการตลาดและกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์อื่น ๆ การให้บริการหลังการขาย

ด้านบริการครบวงจร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจบริการครบวงจร ให้สอดคล้องกับทิศทางธุรกิจ กลยุทธ์ของบริษัทและเป้าหมายการดำเนินงานของกลุ่มบริหารธุรกิจ ให้การสนับสนุนในเรื่องการขาย การติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเอกชนรายใหญ่ ลูกค้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะพนักงานในสังกัด ด้านปฏิบัติการบริการและด้านบริการครบวงจร โดยเลือกเฉพาะพนักงานที่ต้องออกปฏิบัติงานด้วยการติดต่อประสานงานกับลูกค้า เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ พร้อมทั้งดำเนินการขาย

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Gilmer (1966) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง เช่น งาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และชีวิตโดยทั่วไปของเขา

Strauss & Sayles (1960) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Yoder (1958) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลในหน่วยงานที่จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

Morse (1955) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดลงหรืออาจจะหมดไป ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวความคิดและความหมายดังที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาค้างนี้ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องค้างนี้ คือ

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Maslow ว่างว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานไม่แตกต่างกัน ถ้ามมนุษย์มีความต้องการครบถ้วนตามมาตรฐานทุกประการ จะทำให้มนุษย์มีความสุข มีความเป็นอยู่อย่างปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้ประกอบด้วย 5 ลำดับชั้น

ชั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมีมาแต่กำเนิด ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

ชั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งความก้าวหน้าและความอบอุ่นในการทำงาน

ชั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกหรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก และมีส่วนร่วมในกิจกรรม

ชั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egotistic Needs) หมายถึง ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ เป็นต้น

ชั้นที่ 5 ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or Self-actualization) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนที่มีคุณธรรมส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็น แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในชั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

จากทฤษฎีของ Maslow สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นจนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากชั้นที่ 1 ถึงความต้องการชั้นที่ 5 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแนวคิดของ Maslow ยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนมากนัก ทฤษฎียังมีจุดอ่อนอยู่บ้างเพราะบางครั้งอาจมีความต้องการที่ไม่เป็นไปตามลำดับชั้นของความสำคัญตามที่ Maslow เสนอไว้ และลำดับชั้นอาจมีความเหลื่อมล้ำกันหรือเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

อย่างไรก็ตามทฤษฎีของ Maslow เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้จูงใจให้ทำงานมีประสิทธิภาพ

เพิ่มขึ้นได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Ferderick Herzberg

ศิรวิรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2542) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ไว้ว่า Herzberg และคณะ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่ามีอยู่ 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor) และปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factor)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัยดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เป็นต้น

2. การได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และมีรางวัลตอบแทนตามความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ลักษณะของงานเป็นที่น่าพอใจ (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และ เป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา เป็นต้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ

มอบหมายรับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสอบรม หรือ ฟันฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสการศึกษาต่อ คุณงาน สามารถสร้างประสบการณ์และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น

ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factor)

เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยบำรุงรักษา ประกอบด้วย 7 ปัจจัยย่อย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริการงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม ได้แก่ มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนเป้าหมายและแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรม และมีความเป็นกลาง ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ มีการฝึกอบรม และแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และรู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร มีระบบการจูงใจที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ได้แก่ การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervision, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่

ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา การร่วมมือกันวางแผนการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เป็นต้น

4. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุณหภูมิหรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน บุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ และเต็มความสามารถ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีการแบ่งงานและกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน กฎระเบียบข้อบังคับภายในหน่วยงานที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับ เหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน และสวัสดิการการกู้เงินยามฉุกเฉิน เป็นต้น

6. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่ การงานและความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

7. ตำแหน่งการงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

Herzberg เห็นว่าปัจจัยบำรุงรักษานี้เป็นสิ่งสำคัญในการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร ในลักษณะที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจในการทำงาน แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้ จะไม่ได้ช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานก็ตาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท บูทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตการขายภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญ

และความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ส่วนกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่ง ด้านบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัวและด้านสภาพงาน

ประทีน หงษ์แก้ว (2544) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะส่งผลทางบวกในการสร้างความผูกพัน ซึ่งเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องพยายามเอาใจบุคลากรที่มีฝีมือให้อยู่กับองค์กรให้ได้นานที่สุดซึ่งถือเป็นการท้าทาย และผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานคือ ค่าตอบแทน ความสำเร็จในงาน นโยบายการบริหารงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ

สมคิด หารรชานิมิตรกุล (2544) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรณีศึกษาฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยปัจจัยที่พึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ค่าตอบแทน และรายได้ ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและลักษณะงาน และพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

มณฑนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นแรงกระตุ้นในการทำงานที่พนักงานพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความเป็นอยู่ส่วนตัวและความมั่นคงในงาน

สุบิน รักเหล่า (2545) ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่าปัจจัยบำรุงรักษานั้น หากมีปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานเป็นตัวรักษาสมดุลแล้ว ปัจจัยบำรุงรักษานี้ก็สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ และพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยบำรุงรักษามากกว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ในเรื่องของตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งตรงกับทฤษฎี Maslow ในลำดับขั้นที่ 2

โอภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) ทำการศึกษาถึงปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความ

พึงพอใจของผู้แทนบริษัทไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในประเทศไทย พบว่า ผู้แทนยา มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยบำรุงรักษาที่เป็นตัวป้องกัน ไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับมาก โดยที่มีปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด

Charoong (1972) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษาในประเทศไทยตามทฤษฎีของ Herzberg พบว่า กลุ่มครูผู้สอนอาชีวศึกษาซึ่งมีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจมากที่สุดและมีความพึงพอใจในปัจจัยบำรุงรักษาในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มครูผู้สอนอาชีวศึกษาซึ่งไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษาในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในด้านผลสำเร็จของงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในระดับมาก

Ying (1998) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพยาบาลที่มีการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูงขึ้นและระยะเวลาทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงานลดลง เมื่อวิเคราะห์ในปัจจัยย่อยพบว่า มีความพึงพอใจในระดับสูงสุดในด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชย ด้านความสำเร็จและหน้าที่รับผิดชอบ สำหรับด้านอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงานและครอบครัว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved