

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยสอบถามจากประชากร จำนวน 178 ราย

สรุปการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.65 และเพศชายร้อยละ 21.35 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี ร้อยละ 43.26 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ร้อยละ 39.89 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี ร้อยละ 11.80 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 4.49 และอายุระหว่าง 41 - 45 ปี ร้อยละ 0.56

มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 91.01 รองลงมา สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 6.74 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 2.25

เป็นผู้มีสถานภาพโสด ร้อยละ 83.71 สถานภาพสมรส ร้อยละ 15.17 และสถานภาพหย่าร้าง ร้อยละ 1.12

มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 87.64 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส ร้อยละ 5.62 ตำแหน่งหัวหน้าส่วน ร้อยละ 2.81 ตำแหน่งผู้จัดการ ร้อยละ 1.69 ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ และตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ร้อยละ 1.12 ในสัดส่วนเท่ากัน

ปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้า ร้อยละ 61.80 แผนกบริการลูกค้า ร้อยละ 15.17 แผนกวิศวกรรม ร้อยละ 10.67 แผนกการขาย ร้อยละ 5.06 แผนกชุมชนสาย และแผนกโอเปอเรชั่นดีแทคซ้อป ร้อยละ 1.69 ในสัดส่วนเท่ากัน แผนกธุรการ ร้อยละ 1.12 แผนกการตลาด แผนกจัดซื้อ แผนกทรัพยากรบุคคล แผนกบัญชี และแผนกชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ 0.56 ในสัดส่วนเท่ากัน

เป็นผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท ร้อยละ 75.28 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 12.92 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 4.50 มีรายได้ระหว่าง 20,001 –

25,000 บาท ร้อยละ 3.37 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 2.81 และมีรายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 1.12

มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 70.23 รองลงมาคืออายุงาน 6 – 10 ปี ร้อยละ 16.85 อายุงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 11.80 และอายุงาน 16 – 20 ปี ร้อยละ 1.12

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาคำตอบที่สำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาแบ่งปัจจัยจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยก้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ซึ่งเป็นปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน สรุปผลวิเคราะห์การศึกษาได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors)

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นในการทำงานของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ พิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า

ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมในระดับมาก พิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากด้านการได้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในงาน การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ด้านการได้ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน และด้านผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมในระดับมาก พิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความมีเกียรติและศักดิ์ศรี

ในอาชีพและการยอมรับจากสังคม มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการได้รับการยอมรับจากองค์กร/ ผู้บังคับบัญชา และด้านการได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาในปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ด้านความเป็นอิสระในระหว่างการปฏิบัติงาน ด้านงานที่ทำมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านการทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมอย่างใกล้ชิด และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและแนวทางการปฏิบัติงาน และการได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ

ด้านความก้าวหน้า พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าโดยรวมในระดับน้อย พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการได้รับการอบรมด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านการมีโอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง การมีโอกาสได้ศึกษาต่อและดูงาน และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

2.2 ปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ของพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์โดยรวมในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านวิธีกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตามลำดับ พิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสวัสดิการค่าใช้จ่ายของโทรศัพท์มือถือ ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ความพึงพอใจปานกลาง ในด้านเงินเดือนที่ได้รับ การลา โบนัส ผลการขึ้นเงินเดือนที่ผ่านมา และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านเบี้ยเลี้ยงการทำงาน และเงินรางวัลพิเศษ

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตโดยรวมในระดับน้อย พิจารณาย่อย พบว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อยด้านหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และองค์กรมีการกำหนดเส้นทางในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมในระดับมาก พิจารณาย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา และการวางตัวของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาใน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการได้รับการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่จากผู้บังคับบัญชา

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมในระดับมาก พิจารณาย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง ด้านการช่วยเหลือกันในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการได้รับการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพความเป็นอยู่จากเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือกันในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน และการร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจต่อบังคับด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยรวมในระดับมาก พิจารณาย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านผู้ใต้บังคับบัญชาขอคำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการทำงานให้เสร็จตามกำหนด และผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติตามคำสั่ง

ด้านสถานะทางอาชีพ พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติและความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน

ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร การชี้แจงนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบาย และความยืดหยุ่นในการบริหาร

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความสะอาด ด้านจำนวนพนักงานเหมาะสมกับปริมาณงาน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ด้านขนาดของที่ทำงาน และด้านแสงสว่างและอากาศถ่ายเท

ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวโดยรวมในระดับมาก พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความรักความอบอุ่นของครอบครัวมีผลให้เกิดความพร้อมในการทำงาน และการมีความผูกพันต่อที่ทำงาน จนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมในระดับมาก พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความมั่นคงขององค์กร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำงาน

ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านวิธีปกครองบังคับบัญชาโดยรวมในระดับปานกลาง พิจารณาปัจจัยย่อย พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้าน

การให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านวิธีควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งงานมอบหมายงานมีความชัดเจน ด้านการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา และความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ระบุปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านสภาพการทำงาน ปัญหาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัญหาด้านความก้าวหน้าและปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้สามารถข้อเสนอแนะในการสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ได้แก่

1. ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในด้านการปรับขึ้นเงินเดือน การพิจารณาการให้โบนัส การยกเลิกการตัดคะแนนในการลา และการเพิ่มสวัสดิการประกันชีวิต ควรมีการพิจารณาให้เหมาะสมในแต่ละแผนก การส่งเสริมให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับขวัญและกำลังใจตลอดจนความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. ปัจจัยที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ประกอบด้วย การเพิ่มปริมาณเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เพียงพอ การเพิ่มพื้นที่ขนาดของที่ทำงาน และการเพิ่มจำนวนพนักงานให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยในการทำงานของ บริษัท โทเทิล

แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ และอายุงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ และอายุงาน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวมในระดับมาก

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำในระดับมาก

4.2 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และ มากกว่า 30,000 บาทมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ยกเว้น อายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจปานกลาง

4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติถือในระดับมาก ยกเว้นอายุการทำงาน 1 – 5 ปี และ 6 – 10 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.4 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท

และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบในระดับมาก ยกเว้นผู้มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้า

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท และ รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในระดับปานกลาง ยกเว้นอายุการทำงาน 1 – 5 ปี และ 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในระดับน้อย

4.6 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการในระดับ ปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการในระดับปานกลาง

4.7 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือที่มีรายได้น้อยต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้มี

รายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคตในระดับปานกลาง ยกเว้น อายุการทำงาน 1 – 5 ปี และ 16 – 20 ปี ความพึงพอใจในระดับน้อย

4.8 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับน้อย

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ยกเว้น อายุการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.9 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ผู้มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

4.10 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมาก

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมาก

4.11 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพในระดับมาก ยกเว้นอายุการทำงาน 1 – 5 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.12 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารในระดับปานกลาง

4.13 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงาน

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน

สภาพการทำงานในระดับมาก ยกเว้นผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารในระดับมาก ยกเว้น อายุการทำงาน 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.14 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวในระดับมาก ยกเว้นรายได้ต่อเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวโดยรวมในระดับมาก

4.15 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทุกช่วงระดับอายุการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานในระดับมาก

4.16 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยด้านวิีปครองบังคับบัญชา

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านวิีปครองบังคับบัญชาในระดับมาก ยกเว้นรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านวิธีปกครองบังคับบัญชาในระดับมาก ยกเว้น อายุการทำงาน 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี และ 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ได้นำตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของเฮอรัชเบอร์ก (Frederick K. Herzberg) เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการศึกษาสามารถนำทฤษฎีดังกล่าวมาอภิปรายผลได้ดังมีรายละเอียดดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ทั้งนี้ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก (Frederick K. Herzberg) ที่ว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยตรงและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยจูงใจเพียง 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เท่านั้น ที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ปัจจัยอีก 3 ด้านยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านความก้าวหน้า ในปัจจัยค้ำจุนหรือ ซึ่งถ้าอภิปรายตามหลักของทฤษฎีสองปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว พอจะอนุมานได้ว่าปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานยังไม่สามารถส่งผลโดยรวมต่อการสร้างความพึงพอใจในงานของ

พนักงานได้ สำหรับปัจจัยที่ยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระดับน้อยนั้น ผู้บริการองค์กรจะต้องให้ความสนใจ และนำไปปรับปรุงเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานต่อไป

ด้านปัจจัยค่าจ้าง จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มปัจจัยค่าจ้างมีเพียง 5 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ปัจจัยอีก 6 ด้าน ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากอยู่ต่ำกว่าระดับที่ยอมรับได้ อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างหากรักษาไว้ซึ่งความสมดุลแล้วจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งยังผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

จากผลการศึกษาอภิปรายเปรียบเทียบกับการศึกษาของ มัณฑนา เสนาธรรม (2545) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจ้างที่พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ แต่ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยการศึกษาศรีนครพนม จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน และความมั่นคงในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับผลการศึกษาของ เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยเชิงจิตในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยเชิงจิตในการทำงานที่พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสองปัจจัยดังกล่าวสอดคล้อง ส่งผลให้สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงานและยังป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจ จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาให้ดำรงอยู่ต่อไป แต่สำหรับปัจจัยเชิงจิตที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจ้างที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นั้นอาจส่งผลให้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานและยังทำให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะการเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความก้าวหน้า ควรปรับปรุงการเลื่อนตำแหน่งโดยจัดให้มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งมีการกำหนดคู่ทางในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งมีการเปิดโอกาสให้พนักงานการพัฒนา เช่น การการศึกษาต่อ หรือการจัดหลักสูตรอบรมตามแผนการอบรมประจำปี รวมถึงควรมีการจัดหลักสูตรอบรมที่นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติในปัจจุบันเพื่อเป็นการสร้างวิสัยทัศน์ให้แก่พนักงานและนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบ ควรมีการมอบหมายงานที่พนักงานมีความถนัดหรือตามที่ได้ศึกษามา และให้มีความรับผิดชอบในงานตามขอบเขตของงานอย่างเพียงพอแล้ว ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้น หรือผู้บังคับบัญชาควรมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานเพื่อให้พนักงานมีความตื่นตัวในการทำงานอยู่เสมอ

ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ควรมีการปรับปรุงระบบการพิจารณาการปรับเลื่อนตำแหน่งโดยองค์กรต้องให้นโยบายในการปรับเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนมีความยุติธรรม

พิจารณาจากพนักงานที่มีผลการปฏิบัติดีและให้โอกาสพนักงานเพื่อแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจถึงเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงวิธีการขึ้นตอนระยะเวลาของโอกาสความก้าวหน้าในงาน ซึ่งหากพนักงานมีความเข้าใจถึงระบบการปรับเลื่อนตำแหน่งก็จะทำให้พนักงานความพึงพอใจในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตในงานมากขึ้น

ด้านสภาพการทำงาน ควรมีการปรับปรุงและจัดสรรจำนวนพนักงานให้ทำงานเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พนักงานต้องได้รับมอบหมายมากขึ้น ตลอดจนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรให้สิทธิแก่พนักงานทุกคนในด้านวันหยุด วันลา การทำงานล่วงเวลา การทำงานในวันหยุด โดยการลดการหักคะแนนในการลา รวมถึงการปรับอัตราค่าจ้างและการขึ้นเงินเดือนของพนักงานประจำปี (Merit Increase) ให้มีมาตรฐานเดียวกันกับตลาดธุรกิจประเภทเดียวกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อเงินเดือนและสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น

ด้านนโยบายการบริหาร ควรแก้ไขปรับปรุงในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารงานไปยังระดับตำแหน่งของงาน เพื่อช่วยให้การพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหารวดเร็วขึ้น และยังเป็นการฝึกแก้ปัญหาของผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยหากมีการกำหนดอำนาจการตัดสินใจในงานให้มีความชัดเจนเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น

ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ควรมีการปรับปรุงภาวะผู้นำและควรมีหลักในการบริหารงานที่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ