

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาคความพึงพอใจในการงานการตลาดของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานการตลาด

พนักงานการตลาดเพศชาย จำนวน 86 คน ร้อยละ 37.9 เพศหญิง 141 คน ร้อยละ 62.1 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 7.5 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 33.0 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 50.2 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.3

การศึกษาระดับ ปวช. ร้อยละ 6.2 ระดับ ปวส./อนุปริญญา ร้อยละ 6.2 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.2 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 18.1 และสูงกว่าระดับปริญญาโท ร้อยละ 0.3

สถานภาพโสด ร้อยละ 31.7 สมรส ร้อยละ 61.2 เป็นแม่ ร้อยละ 4.0 แยกกันอยู่ ร้อยละ 3.1

ตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ ร้อยละ 21.1 เป็นพนักงานปฏิบัติการ ร้อยละ 78.9

รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 28.6 รายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 28.6 รายได้ 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 15.0 รายได้ 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 11.5 รายได้ 50,001-60,000 บาท ร้อยละ 4.0 รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 12.3

ระยะเวลาในการทำงานใน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ไม่ถึง 5 ปี ร้อยละ 5.3 ระยะ 6-10 ปี ร้อยละ 10.6 ระยะ 11-20 ปี ร้อยละ 52.9 ระยะเวลา 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.3

ระยะเวลาในการทำงานการตลาดไม่เกิน 2 ปี ร้อยละ 48.0 ระยะเวลา 3-4 ปี ร้อยละ 40.1 ระยะเวลา 5-6 ปี ร้อยละ 6.2 ระยะเวลา 7-8 ปี ร้อยละ 3.5 ระยะเวลา 9-10 ปี ร้อยละ 1.3 ระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.9

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด

ผลการศึกษาความพึงพอใจในงานการตลาดของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) พบว่าโดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัย 12 ด้านในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 9 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน ผลการวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสนิทสนมเป็นกันเอง ความจริงใจของเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การปรึกษาหารือกันเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การร่วมกันวางแผนปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ด้านลักษณะงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความท้าทายความสามารถของงาน ความน่าสนใจของงาน ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ทำตรงกับความถนัดความรู้ที่ศึกษามา

3. ด้านความสำเร็จของงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การรับฟังข้อคิดเห็น/เสนอแนะของผู้บังคับบัญชา และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสนิทสนมความจริงใจและเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา และการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ด้านการบังคับบัญชา

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือแนะนำในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา การสั่งและมอบหมายงานเหมาะสม ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา และความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน

6. ด้านการยอมรับนับถือ

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับเกียรติและการยอมรับจากผู้อื่น และการได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

7. ด้านความรับผิดชอบงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงานและ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน

8. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ โอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสพัฒนาทักษะและความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และโอกาสศึกษาต่ออบรม ดูงาน

9. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงของบริษัท

10. ด้านสภาพการทำงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม และความพอเพียงของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

11. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้ เงินเดือน โบนัส เงินช่วยเหลือต่างๆ และค่าล่วงเวลา

12. ด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน

โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้วพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ นโยบายของบริษัทที่มีความเป็นธรรม มีการชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายขององค์กรอย่างทั่วถึง และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ นโยบายของบริษัทที่มีความชัดเจน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ และตำแหน่งงาน

3.1 ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดจำแนกตามเพศ

3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความสำเร็จของงาน และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก ต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านลักษณะงาน และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน

3.2 ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดจำแนกตามตำแหน่งงาน

3.2.1 จากผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการศูนย์มีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัย

ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3.2.2 จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากโดยรวม มี 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งถือว่าปัจจัยที่มีส่วนทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานการตลาดนั้นยังมีน้อยเกินไป ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยนั้น ให้มีระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น ซึ่งปัจจัยที่จะต้องได้รับการแก้ไขได้แก่

1. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปรับปรุงการสร้าง โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้พนักงานได้มองเห็นว่าจะสามารถพัฒนาตนเองให้เจริญเติบโตไปสู่ตำแหน่งหน้าที่งานในสายงานการตลาดได้อย่างไรบ้าง เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงาน นอกจากนี้ต้องให้การสนับสนุนด้านการศึกษาคือ อบรม ดูงาน ให้เหมาะสมและตรงกับภาระความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยจัดให้เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน

2. ด้านความรับผิดชอบ

เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานหรือร่วมกำหนดแผนงาน พิจารณาดังปริมาณงานที่ได้มอบหมายให้มีความเหมาะสมเพียงใด

3. ด้านการยอมรับนับถือ

พนักงานต้องการ ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อแสดงถึงการยอมรับในความรู้ ความสามารถที่มี

4. ด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน

นโยบายและการบริหารส่วนงานต้องมีความชัดเจนในทางปฏิบัติไม่สับสนหรือมีกิจกรรมที่ทับซ้อนกันจนแยกไม่ออกกว่าควรเป็นการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของส่วนงานใด

5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ควรพิจารณาศึกษาความเหมาะสมด้านค่าตอบแทนต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินช่วยเหลือต่างๆและสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงออกถึงความสามารถที่จะทำให้งานนั้นๆบรรลุผลตามที่ต้องการ

6. ด้านสภาพการทำงาน

ควรพิจารณาปรับปรุงความพร้อมและความพอเพียงของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกตามความจำเป็น เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับการจัด Event กับลูกค้า ซึ่งต้องมีความทันสมัยให้สมกับการเป็นผู้นำทางโทรคมนาคม ยานพาหนะ

7. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

เสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกรับรู้ที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)และหน้าที่งานที่ปฏิบัติในปัจจุบันมีความมั่นคง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในช่วง 2-3 ปี นี้ บริษัทมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรบ่อยครั้ง ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน รวมไปถึงการแปรรูปจากการเป็นรัฐวิสาหกิจไปสู่การบริหารงานแบบเอกชนและการนำไปสู่การเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์

8. ด้านการบังคับบัญชา

มีการช่วยเหลือแนะนำตรวจสอบวิธีการทำงานของพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้นำมาปรับปรุงแก้ไข และการประเมินผลต้องมีความโปร่งใสยุติธรรมสามารถอธิบายข้อสงสัยของพนักงานได้

9. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การมีมนุษยสัมพันธ์และวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง รวมทั้งการเปิดโอกาสให้มีการชี้แจงเหตุผลในการทำงาน การให้ความสนใจและยอมรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ