

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดการจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory” (อ้างใน ณัฐรินทร์ พรหมปัญญา, 2553) ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน เพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยหลายๆอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงื่อนไข และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่างๆเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอสำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ

- 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
- 2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

1) ปัจจัยจูงใจ

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทําให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2) ปัจจัยค้ำจุน

หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปมาว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4) สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8) ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่คนและจะมีไขขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่าเนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างจะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมากจะเห็นได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและคล้ายกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow เป็นอันมาก ซึ่งในทางปฏิบัติจากการพิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองเป็นความจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีฐานะตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี

สิ่งจูงใจให้คนทำงาน โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์และสิ่งจูงใจในทางลบ



2) สิ่งจูงใจที่เป็นเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน

สิ่งจูงใจในทางสร้างสรรค์ที่นิยมใช้กันมาก คือ ความมั่นคง คำสรรเสริญ และยกย่อง การมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ การแข่งขัน การเข้ามีส่วนร่วม ส่วนสิ่งจูงใจในทางลบที่ปรากฏอยู่ทั่วไป ได้แก่ การว่ากล่าวตักเตือน การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การพักงาน การให้ออกจากงาน และการไล่ออกจากงาน

ถ้าพิจารณาสิ่งจูงใจในลักษณะที่เป็นเงินกับสิ่งจูงใจที่ไม่มีเงิน สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ได้แก่ อัตราค่าจ้างและเงินเดือน โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ บำนาญ การจัดกองทุนสงเคราะห์ ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการอื่นๆ ส่วนการจูงใจโดยสิ่งจูงใจที่ไม่มีเงิน ได้แก่ การบริการด้านความสะดวกสบายต่างๆ เช่น การจัดร้านอาหาร การให้ที่อยู่อาศัย การประกันภัย การประกันอุบัติเหตุ การรักษาพยาบาล บริการห้องสมุด การบริการด้านคมนาคม การบริการให้คำปรึกษา รวมทั้งกีฬาและสันทนาการอื่นๆ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับผลตอบแทนความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ หรือ สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะลดน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียด และความไม่มีความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความคาดหวังและความพึงพอใจ บุคคลจะมีความต้องการ และมีความคาดหวังไว้ และเมื่อได้รับการตอบสนองที่คาดหวังไว้จะทำให้ได้รับความพึงพอใจ แต่อาจเกิดความตึงเครียดเมื่อมีความขัดแย้งในความเชื่อหรือพฤติกรรมต่างๆ และจะพยายามขจัดความตึงเครียด ด้วยการลดความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (อ้างใน วรรณณณิ เฑระการ, 2545) เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเกิดจนตาย

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความพึงพอใจที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ตามความสำคัญ (A Hierarchy of need) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

เครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
2) โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ซึ่งจะมีโอกาสแตกต่างไปจากคนอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษ

3) สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนวัตถุสิ่งของต่างๆ อยู่ในสภาพที่น่าพอใจ

4) การดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน

5) การปรับสภาพการทำงาน ให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร

6) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่

7) สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน

เหตุที่ความพึงพอใจของคนเป็นสิ่งสำคัญต่อผลสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน องค์กรจำต้องเอาใจใส่ต่อความต้องการของคนในองค์กร เมื่อคนได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรแล้ว ย่อมมีจิตอุทิศเพื่องาน ไม่เบื่องาน มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) และมีความมุ่งมั่นในงาน ทำงานอะไรก็ให้สำเร็จ (วิริยะ) ไม่หิบบิโหย่งทำงานประณีตนั้นคือทำงานโดยไม่ผิด มีสติควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไตร่ตรองงานนั้นว่าดีหรือเวลาอย่างไร (วิมังสา) เมื่อคนในองค์กรทำงานด้วยความสำนึกและเอาใจใส่ดังกล่าวย่อมส่งผลดีต่องานและองค์กรในที่สุด

ความพึงพอใจที่เกิดจากการความสนใจ และทัศนคติต่อบุคคลที่มีคุณภาพ และลักษณะสภาพของกิจกรรม ความพึงพอใจจะประกอบด้วย ความรู้สึก 2 แบบ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกในทางลบ (มัลลิกา เกื้อปัญญา, 2542)

ความรู้สึกในทางบวก คือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นและทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกในทางลบ คือ เกิดจากภาวะอารมณ์ในทางลบเช่น เรื่องความวิตกกังวล ความเครียด ความห่อหุ้มเศร้า ความโกรธ เป็นเหตุให้คนเกิดความรู้สึกฟุ้งซ่าน หรือ สับสนจนไม่สามารถแก้ปัญหาอะไรได้ เพราะอารมณ์ความรู้สึกใดๆ ก็ตาม จะรบกวนการทำงานของความคิด อีกทั้งความคิดในทางลบก็ชักนำความรู้สึกทางลบได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น ถ้าเราเห็นว่าเพื่อนร่วมงานเป็นคนไม่ดี ไม่มีความสามารถ ก็เกิดความรู้สึกเหยียดหยามดูถูก ในขณะนั้นประสิทธิภาพการทำงานของความคิดจะลดลง ไม่ว่าจะเป็นความคิดด้านเหตุการณ์ตัดสินใจ (วิทยากร เชียงกุล, 2549)

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า “ระบบความพอใจ” โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกได้

การวัดระดับความพึงพอใจ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้และขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวบุคคลกว่าสินค้าและบริการที่ได้รับนั้นดีพอตามที่ตนเองได้คาดหวังไว้หรือไม่ จึงทำให้ยากแก่การวัดและการประเมิน แต่อุปสรรคนี้นี้ไม่ได้ลดความสำคัญของการวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคให้น้อยลงไปแต่อย่างใด เนื่องจากความพึงพอใจเป็นกระบวนการประเมินหลังการเสร็จสิ้นการซื้อ นักวิจัยต่างๆ จึงเน้นย้ำว่าประเมินความพึงพอใจจะต้องทำหลังจากการซื้อและการบริโภคสินค้าและบริการแล้ว และเพื่อให้ผู้บริโภคบอกถึงความรู้สึกพอใจได้อย่างถูกต้องที่สุด จึงควรทำการประเมินหลังจากบริโภคเสร็จสิ้นทันที (Flott ,1995 อ้างถึงใน ธนวาท ธิญชัย, 2554) โดยผู้บริโภคจะทำการเปรียบเทียบและวัดระดับความคาดหวังกับระดับของความรู้สึกที่ได้รับจริงและจะบอกผลออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่ได้รับจริงอย่างเดียว (Performance Only) จึงเป็นการวัดระดับพึงพอใจที่ได้ผลถูกต้องมากกว่าและเริ่มใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เนื่องจากการใช้การวัดแบบ Performance Only จะให้ผลการวัดที่ดีและถูกต้องกว่าการถามถึงความคาดหวัง และความรู้สึกที่ได้รับจริงพร้อมๆ กัน และในปัจจุบันสำคัญสามประการ คือ คุณภาพของสินค้า คุณภาพของบริการ และราคา คือ สามองค์ประกอบหลักที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ เพราะเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้โดยตรง จึงเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และจำเป็นต่อการจัดการและวางแผนดำเนินธุรกิจมากกว่าข้อมูลของปัจจัยอื่นที่อยู่เหนือความสามารถขององค์กรที่จะควบคุมได้

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรี บุญดี (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ วัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ การศึกษาใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินระดับปฏิบัติการในสำนักงานใหญ่ จำนวน 330 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติไค-สแควร์ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 5 ด้าน จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มลธิรา อินทรกุลชัย (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสิน 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ของธนาคารออมสิน 3) เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารออมสิน วิธีการ ศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ 25 สาขา ซึ่งถูกคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 190 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาลำดับค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนาข้อมูล โดยวิธีการหาลำดับค่าเฉลี่ย และนำเสนอตารางความสัมพันธ์ ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของธนาคารออมสินนั้นพนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านวันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุด และวันลามากที่สุด รองลงมาเป็นสวัสดิการในหน่วยงาน สวัสดิการด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการเงินกู้ต่างๆ และสวัสดิการทางการเงินพนักงาน สำหรับสวัสดิการครอบครัวมีความพึงพอใจในระดับน้อย ปัญหาการได้รับสวัสดิการของพนักงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาเงินเดือนที่ได้รับไม่มีความสัมพันธ์กับค่าครองชีพ ความเท่าเทียมในการรับสวัสดิการ เงื่อนไขและหลักเกณฑ์ต่างๆ มากเกินไป และต้องทำงานในวันหยุด ทำงานล่วงเวลาไม่มีเวลาให้ครอบครัว

ณัฐรินทร์ พรหมปัญญา (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัดอุปประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานหญิงที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ วิธีการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิจากการออกแบบสอบถามพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 396 ชุด วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่แสดงถึงความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงานตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two - factor theory) โดยศึกษาด้านรายได้และค่าตอบแทน ปัจจัยที่ส่งผลด้านครอบครัว ปัจจัยที่ส่งผลด้านการทำงาน ปัจจัยด้านมั่นคงขององค์กร ปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงาน ปัจจัยด้านองค์กรและการจัดการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานหญิงที่เป็นพนักงาน full time ทั้งหมดและพนักงานหญิงส่วนใหญ่เลือกที่จะทำงานธนาคารเนื่องจาก เงินและสวัสดิการดีกว่าการทำงานประเภทอื่น ร้อยละ 48 รองลงมาพนักงานหญิงเลือกที่จะทำงานธนาคารเนื่องจากความมั่นคงในงานที่ดีกว่า ร้อยละ 33.3 และอันดับสามพนักงานหญิงเลือกที่จะทำงานธนาคาร เนื่องจากชื่อเสียงของธนาคารที่ดีกว่า ร้อยละ 5.1 แต่พนักงานหญิงส่วนใหญ่ต้องการเปลี่ยนงานเพื่อทำงานในสายงานอื่นด้วย เนื่องมาจากการเบื่องานที่ทำอยู่ ร้อยละ 55.6 ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ ระดับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง จึงควรให้ความสำคัญและให้โอกาสแก่พนักงานหญิงในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ธันวา ธัญชัย (2554) ได้ทำการวิเคราะห์สวัสดิการของพนักงานกรุงไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ วัดอุปประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาโครงสร้างสวัสดิการและการใช้สวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงไทย 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย 3) เพื่อศึกษาปัญหาการได้รับสวัสดิการของบุคลากรของธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ 112 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และวัดระดับความพึงพอใจโดยใช้มาตรวัดและประเมินค่าตามแนวคิดของงอลิเคอร์ท ผลที่ได้จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกๆ สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ ส่วนสวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับน้อย ทั้งด้านการจัดการแข่งขันกีฬภายในธนาคาร และศูนย์กีฬาเพื่อการออกกำลังกาย สวัสดิการด้านอำนวยความสะดวก พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัญหาของพนักงานกรุงไทยต่อการใช้สวัสดิการด้านเศรษฐกิจส่วนใหญ่เป็นปัญหา

ด้านเงินกู้สวัสดิการมีหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และใช้ระยะเวลาในการอนุมัติเงิน ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกแก่พนักงานได้อย่างเต็มที่ สวัสดิการเกี่ยวกับเงินช่วยเหลือบุตรที่น้อยมาก เงินโบนัสไม่สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพในปัจจุบัน สวัสดิการด้านกีฬาและนันทนาการ ศูนย์กีฬาและเครื่องออกกำลังกายมีไม่เพียงพอและทั่วถึง ทำให้พนักงานไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการได้

