

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของช่างเงินและช่างทองสุโขทัย อำเภอศรี
สัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก
รวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับ
ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะ
ทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้ง
ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Locke (1976) (อ้างถึงในกันตยา เพิ่มผล, 2551) กล่าวว่างานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่
ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์
สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำให้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
ทัศนคติที่ดีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1) **งาน (Work)** เป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงาน
หรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมีความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงาน
ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจและปริมาณงานจะต้องพอดีกับความสามารถและเวลา
ของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานเกินไปแต่ให้ทำในเวลาที่ย่ำกัด และงานนั้นควรส่งเสริมให้
ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการ
ทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2) **ค่าจ้าง (Pay)** ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็น
เงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้
อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและ
เท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็น

อีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายราย
 ปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือการจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้
 ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้ง
 ความหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือ
 เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและ
 เป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4) การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อน
 ร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไร
 สำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้างและควรให้เครดิตกับบุคคลที่
 ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลง
 ด้วยดี

5) ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน
 หรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่า
 รักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6) สภาพการทำงาน (Working conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม
 โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศหรือโรงงาน เป็น
 ต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพ
 การทำงานอย่างหนึ่ง

7) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่
 สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบ
 ต่างๆมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้
 หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมาก
 น้อยเพียงใด

8) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะ
 ส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อน
 ร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจใน
 สภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถแต่พึ่งพา
 อาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9) นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กันยารัตน์ มุลทองแก้ว (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทรีเอทีพ มังกี้ จำกัด อำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยสอบถามจากพนักงานบริษัทรีเอทีพ มังกี้ จำกัด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 240 คน พบว่าองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านงาน ด้านการยอมรับ ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ส่วนด้านค่าจ้าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีของเพื่อนร่วมงาน ด้านงาน ได้แก่ การได้รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ด้านการยอมรับ ได้แก่ บริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เชื่อมั่นและให้เกียรติพนักงานเสมอ ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถและน่าเคารพนับถือ ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ได้แก่ การได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และมีส่วนช่วยพัฒนาบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ บริษัทจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับพนักงาน ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานทุกคนภายในบริษัทได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานเท่าเทียมกันทุกส่วนงาน ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทจัดให้ ด้านค่าจ้าง ได้แก่ เงินเดือน/รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ

ชัยฤทธิ์ บัวจัน (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ศูนย์ท่าแร่ (1978) จำกัด โดยสอบถามจากพนักงานศูนย์ท่าแร่ (1978) จำกัด จำนวน 142 คน พบว่าองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับ ส่วนด้านหัวหน้าหรือ

ผู้บังคับบัญชา และโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งและค่าจ้าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่มั่นคงไม่ต้องกลัวว่าอาจจะถูกออกจากงานโดยงาน ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ บริษัทจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับ พนักงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ได้แก่ ความมั่นคงมั่นใจในการทำงานกับบริษัท ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทจัดให้ ด้านการยอมรับ ได้แก่ บริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เชื่อมมั่นและให้เกียรติพนักงานเสมอ ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ การได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ และการเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ส่งผลให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าจ้าง ได้แก่ เงินเดือน/รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ทุ่มเทให้

นันทธิดา ผาทอง (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทพัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด โดยสอบถามจากพนักงานบริษัทพัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จำนวน 92 คน พบว่าองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านงาน ด้านการยอมรับ ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ส่วนด้านค่าจ้าง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านงาน ได้แก่ การได้รับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ ด้านการยอมรับ ได้แก่ บริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เชื่อมมั่นและให้เกียรติพนักงานเสมอ ด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความสามารถในการทำงาน ทำให้ทำงานบรรลุเป้าหมายของบริษัท ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถและน่าเคารพนับถือ ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง มั่นใจในการทำงานกับบริษัท ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ได้แก่ สวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทจัดให้ ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงานที่บริษัทจัดให้ ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ การได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานที่ทำ ด้านค่าจ้าง ได้แก่ เงินเดือน/รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ

นวัตน์ อุปลานัติ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด โดยสอบถามจากพนักงานเซอร์เวียร์ ประเทศไทย จำกัด จำนวน 102 คน พบว่าองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านงาน ด้านผลประโยชน์และสิ่งตอบแทน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านการยอมรับ ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง และมีความพึงพอใจน้อยคือ ด้านค่าจ้าง

สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ คือ ด้านงาน คือ ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านผลประโยชน์และสิ่งตอบแทนคือ สวัสดิการประกันสังคม ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร คือ การปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ของบริษัทก่อนที่จะเริ่มการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับ คือ บริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ มีโอกาสเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเป็นระยะเวลาอย่างเหมาะสม ด้านสภาพการทำงาน คือ บริษัทจัดให้มีระบบระบายความร้อนภายในห้องพักพนักงานได้อย่างเหมาะสม ด้านเพื่อนร่วมงาน คือ ตัวเองและเพื่อนร่วมงานต่างก็เข้าใจถึงเป้าหมายการทำงานร่วมกันที่บริษัทต้องการได้เป็นอย่างดี ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาคือ ผู้บังคับบัญชามีความสามารถและน่าเคารพนับถือ ด้านค่าจ้างคือ เงินเดือน/ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว