

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอรี จำกัด อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและเอกสารและรายงานวิจัยต่างๆ มาแสดงไว้ในบทนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนคือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2551) อังโดย (Locke, 1976) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติที่มีต่องาน อาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาที่กำหนดและงานนั้นควรส่งเสริมให้

ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงาน และผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างการทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ ฟุ้งพ้ออาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นที่รักก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภณัฐ ยาสมุทร (2554) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันบริษัท คอนเฟ็คเตอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 127 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท และด้านค่าตอบแทน

ชัยฤทธิ์ บัวจัน (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัดจำนวน 142 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหารผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจระดับปานกลาง คือด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง และด้านค่าจ้าง ด้านงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่มั่นคงไม่ต้องกลัวว่าจะถูกออกจากงานโดยง่าย

ด้านของสภาพการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริษัทจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับพนักงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคง มั่นใจในการทำงานกับบริษัท ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทจัดให้ ด้านการยอมรับ อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เชื่อมั่นและให้เกียรติพนักงานเสมอ ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในทุกๆ ด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง อันดับแรก ได้แก่ การได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมส่งผลให้มีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าจ้าง อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน/รายได้อื่น ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ทุ่มเทให้

กรัณย์พล อภิชนภูรินทร์ (2552) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิตเจมส์เซต บริษัท แอบบีเครสท์(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 258 คน พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสำเร็จในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ การได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจในระดับน้อยต่อ ความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโต ปัจจัยในการบำรุงรักษา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมต่อปัจจัยบำรุงรักษา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อ นโยบายและการบริหารของบริษัท การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงานและชีวิตส่วนตัว