

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันบริษัทเทสดี ฟรุต จำกัด จังหวัดลำปาง มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สุนทร เพ็ชรพราว (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่มี ต่องานและการทำงานนั้น ถ้าบุคคลมีความรู้สึกพร้อมจะเสียสละทุกอย่างอุทิศร่างกาย แรงใจ และ สติปัญญาให้แก่งาน และทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องาน ก็จะไม่กระตือรือร้น ในการทำงาน เพียงทำงานตามหน้าที่ให้เสร็จไปในแต่ละวันเท่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และ ได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงาน ที่มีความมุ่งมั่นมีขวัญและ กำลังใจ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อความสำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ภาวิณี เพชรสว่าง (2552) กล่าวว่า ทศนคติในการทำงานที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร คือ ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวกโดยเป็นผลจากประสบการณ์ ใน การทำงาน

สรุป ความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่พึงมีต่อสิ่งที่ดำเนินอยู่ หรือกำลังกระทำอยู่ และส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความต้องการในสิ่งที่ทำ และมีความสุขเกิดขึ้นในขณะที่ทำอยู่ ทำให้เกิด ความพอใจ และจะทำสิ่งนั้นด้วยความเต็มใจโดยใช้ตัวเองเป็นแรงผลักดันในทำงานนั้นๆ สำเร็จลุล่วงไป ได้ด้วยดี

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer, B. Von, Haller. 1966) กิลเมอร์ได้ศึกษาความพึงพอใจในการ ทำงานของบุคคลต่าง ๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็น ธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมี ความสำคัญกับเขามากแต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมี โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อ สถานที่ทำงานชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล ในการดำรงชีพทุกคน จึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานของผู้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารที่บริหารไม่เป็น ปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้คนย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ก็เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีและทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่าง ๆ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้างหรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzburg (อำนาจชัย บุญศรี.2556) มีองค์ประกอบ 2 ปัจจัย ที่ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ และเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การทำงานได้ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวัง โดยที่ไม่เกิดปัญหาขึ้นมาในงาน

2.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ที่ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือจากหน่วยงานอื่นๆ อันหมายถึงการได้รับการยกย่องชมเชย ให้กำลังใจ การได้รับการยอมรับในความสามารถจากบุคคลอื่น

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ลักษณะงานมีความน่าสนใจ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่มีความเบื่อหน่าย มีการคิดสร้างสรรค์งานให้เกิดความสนุก และสุขใจในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการควบคุมดูแลได้อย่างเต็มที่ โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและควบคุมดูแลที่เข้มงวด

5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) การได้รับการยอมรับและได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสในศึกษางาน ด้รับการอบรมเพื่อให้มีความรู้เพิ่มเติมในการทำงานในระดับที่สูงๆ ต่อไป

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยในด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลากรเกิดความชอบในงานและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนจากการทำงาน โดยอยู่ในรูปของตัวเงิน รวมถึงการเลื่อนขั้นของเงินเดือนอันเป็นที่พอใจของตนเอง

2. โอกาสการได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่ง ให้สามารถทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง การความสัมพันธ์อันดี เข้าใจซึ่งกันและกันกับบุคคลในแต่ละระดับ ซึ่งมีผลอย่างมากในการทำงานร่วมกัน จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จ

4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับนับถือในหน้าที่อาชีพการงาน จากสังคม ทำให้มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งสภาพสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

7. ชีวิตส่วนตัว (Private of Life) หมายถึง ความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ส่งผลถึงความรู้สึกที่ดีและไม่ดี ในการทำงาน เช่น ความสุขที่เกิดจากการทำงานใกล้บ้าน หรือความพอใจในสถานที่ทำงานใหม่ๆ

8. ความมั่นคงในงาน (Job Stability) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานขององค์กร

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่บริหารงานด้วยความยุติธรรม

โดยสรุปแล้วทฤษฎีของ Herzberg เป็นการอธิบายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นมาจากบุคคล ไม่ได้เกิดจากผู้บริหารหรือองค์กรโดยตรง โดยเป็นปัจจัยบำรุงรักษาความพึงพอใจของบุคคล ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในเรื่องต่างๆได้ และมีการนำปัจจัยจูงใจมาใช้ในการออกแบบตัวงานให้งานมีคุณค่ามากขึ้น ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานอย่างมีความสุข และทำให้งานประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีของ Huse and Cummings (Huse & Cumming, 1995 p. 273 – 279) ได้แบ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ซึ่งมีลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้ คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเหมาะสมกับการครองชีพ โดยผู้ทำงานมีรู้สึกว่าเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ที่มากการงานอื่น

2. สภาพที่ทำงานปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สถานที่ทำงานไม่มีความเสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพเป็นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของบุคคลที่มีความสามารถตรงกับลักษณะงานที่ทำ ซึ่งเป็นงานเฉพาะทางที่ต้องใช้ความสามารถของบุคคลในด้านนั้นๆ เช่น วิศวกร หรือช่างเทคนิค เป็นต้น ซึ่งเป็นงานที่บุคคลยอมรับว่ามีความสำคัญและสามารถทราบผลลัพธ์ในการทำงานได้ ว่ามีผลเสียอย่างไรถ้าไม่ได้ปฏิบัติ ทั้งนี้ในการดำเนินงาน บุคคลจะใช้ความรู้ ความสามารถ ในด้านต่างๆ อย่างเต็มที่

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) เป็นลักษณะงานที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพของบุคคล ซึ่งงานที่ทำจะช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ทำงาน ให้ได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคม

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) เป็นลักษณะงานที่มีส่วนช่วยพัฒนาให้บุคคลสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและเป็นที่ยอมรับของกับบุคคลที่ร่วมงาน ทำให้เกิดบรรยากาศของการทำงานที่เป็นมิตรและมีความช่วยเหลือเอื้ออาทรต่อกัน ไม่มีการแบ่งแยก

6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) มีความยุติธรรมในการบริหารงานกับบุคคลอย่างเหมาะสม ทั้งยังมีการเคารพในสิทธิและเสรีภาพความเป็นมนุษย์ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งสร้างสภาพในการทำงานขององค์กรให้มีความยุติธรรมและเสมอภาคกัน

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) เป็นภาวะที่สมดุลกัน ระหว่างการปฏิบัติงานและช่วงเวลาอิสระจากงาน ของบุคคลที่ทำงาน ทำให้ไม่เกิดความเครียดในการทำงาน

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) เป็นความรู้สึกรักความภาคภูมิใจของบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้สามารถรับรู้ถึงความรับผิดชอบขององค์กรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

สรุปแล้วทฤษฎีของ Huse and Cummings เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของคนทำงานที่เมื่อมีคนทำงานมีความพอใจในรายได้และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ อันจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้คนทำงานมีความมั่นคงในการทำงานและเป็นที่ยอมรับขององค์กร ซึ่งส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจต่องานและต่อองค์กร

จากทฤษฎีทั้ง 3 ทฤษฎี ได้ทำการมาเปรียบเทียบเพื่อดูความสัมพันธ์กันในแต่ละด้าน เพื่อดูความเหมาะสมในการนำทฤษฎีมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานของบริษัท เทสดีฟรุต จำกัด จังหวัดลำปาง ทำการสรุปเป็นตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน

Gilmer (1966)	Herzberg (2013)	Huse and Cummings (1995)
1.ด้านความมั่นคงปลอดภัย	1.ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท	1.สภาพที่ทำงานปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
2.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2.ด้านโอกาสการเจริญเติบโตในหน้าที่	2.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
3.ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ	3.ความมั่นคงในการทำงาน	3.ความภูมิใจในองค์กร
4. ด้านค่าจ้าง	4.ด้านค่าตอบแทน	4.ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
5.ด้านลักษณะของงานที่ทำ	5.ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	5.การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
6. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	6.ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	6.ธรรมเนียมในองค์กร
7. ด้านลักษณะทางสังคมของงาน	7.ด้านชีวิตส่วนตัว	7.ภาวะอิสระจากงาน
-	8.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	8.สังคมสัมพันธ์
8. ด้านสภาพการทำงาน	9.ด้านสภาพการทำงาน	-
9. ด้านสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ ที่แตกต่างๆ	10.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-
10. ด้านการติดต่อสื่อสาร	-	-

ที่มา : จากการเปรียบเทียบของผู้ศึกษา

จากตารางเปรียบเทียบทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน ผู้ศึกษามีแนวความคิดว่า ทั้ง 3 ทฤษฎีมีความสอดคล้องกันในหลายๆ ด้าน กล่าวคือในทฤษฎีของ Gilmer จะวัดความพึงพอใจ 10 ด้านที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของคนทำงานที่ต้องการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้ก่อน ซึ่งเมื่ออยู่ได้ก็จะเกิดความพึงพอใจ โดยที่องค์กรต้องทำการผลักดันหรือกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพิ่มในด้านความมั่นคงในงานและการเติบโต ทำให้คนทำงานเกิดความต้องการในสิ่งที่ถูกกระตุ้นและทำให้มีความพึงพอใจในที่สุด

ในส่วนทฤษฎีของ Herzburg จะแบ่งการวัดความพึงพอใจออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยบำรุงรักษา โดยใช้การศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานของผู้ทำงาน ซึ่งเบื้องต้นทำการวัดความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในเรื่องค่าตอบแทนก่อน และขั้นต่อมาก็จะใช้ปัจจัยบำรุงรักษาในการทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบจากภายในใจของผู้ทำงานเอง ให้เกิดความพึงพอใจในผลงานหรือความสำเร็จของตนเองที่เกิดขึ้นจากการทำงาน โดยที่องค์กรไม่ได้ใช้วัตถุหรือค่าตอบแทนใช้ในการกระตุ้นเพื่อให้เกิดความต้องการ แต่เป็นความต้องการจากภายใน ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกและอยากที่จะทำงานอยู่ตลอดด้วยปัจจัยบำรุงรักษาที่เกิดจากความความต้องการภายในนั่นเอง

และในส่วนทฤษฎีของ Huse and Cummings ใช้วัดความพึงพอใจในความต้องการเหมือนกันกับของ Herzburg ที่ใช้วัดความต้องการจากความรู้สึกของผู้ทำงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากข้างในใจ

ดังนั้นจากการเปรียบเทียบทฤษฎีเพื่อที่จะนำมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน ผู้ศึกษาจึงทำการเลือกทฤษฎีของ Gilmer มาใช้ในการศึกษา เพราะคิดว่ามีความเหมาะสมกับพนักงานรายวันที่ทำงานอยู่ในบริษัท เทสดี ฟรุต จำกัด จังหวัดลำปาง เนื่องจากมีเงื่อนไขที่ประกอบการตัดสินใจเลือกทฤษฎี คือ เป็นบริษัทเป็นโรงงานที่ก่อตั้งได้เพียง 1 ปี และมีพนักงานที่ใหม่ ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงงานมากนัก ประกอบกับความชัดเจนในเรื่องของสวัสดิการเบื้องต้นที่มีไม่เทียบเท่ากับบริษัทอื่นในละแวกนั้น จึงต้องให้ความสนใจในด้านนี้ เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานกับบริษัทให้มากที่สุด

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดชา กาดแสง (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานรายวันที่ทำงานในบริษัท ฮานา ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน โดยสอบถามจากพนักงานรายวันจำนวน 357 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีอายุการทำงานในบริษัทตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีรายได้เฉลี่ย 6,001-9,000 บาทต่อเดือน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องของความสนิทสนม และความเป็นกันเอง รองลงมาในด้านความมั่นคงในการทำงาน ในเรื่องบริษัทมีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านนโยบายและการบริหารของบริษัทในเรื่องของบริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการและการควบคุมเป็นลายลักษณ์อักษร ในด้านการบังคับบัญชาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในเรื่องของแผนกบุคคล-ธุรการ ระบุโครงสร้างองค์กรที่มีความชัดเจน ในด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจปานกลางในเรื่อง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ในด้านตำแหน่งงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อบริษัท ในด้านชีวิตส่วนตัวมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องครอบครัวสนับสนุนในการทำงานให้กับบริษัท และในด้านสภาพการทำงานพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องสภาพแวดล้อมอาคารของบริษัทมีความสะอาดทั้งภายในและภายนอก

ชุตินา พันธพัฒน์กุล (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานรายวัน ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานบริษัทสันติภาพ (ฮั่วเฟิง 1958) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยสอบถามจากพนักงานจำนวน 207 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษาปีที่ 6 มีภูมิลำเนาทางภาคเหนือ และพักอาศัยอยู่บ้านของตัวเอง พนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนกจัดเตรียมงานผลิต มีอายุงานตั้งแต่ 1-3 ปี และมีค่าจ้างสูงสุดอยู่ที่ 171-173 บาทต่อวัน จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้าน ความภูมิใจในองค์กร สังคมสัมพันธ์ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านของ ภาวะอิสระจากงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ รายได้และประโยชน์ตอบแทน การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านธรรมเนียมในองค์กร มีการเสนอแนะในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานรายวัน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับน้อยถึงปานกลางในด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนในเรื่องการสื่อสารขึ้นค่าแรงให้มีความชัดเจน ยุติธรรมและเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ในเรื่องของการปรับปรุงความสะอาดภายในโรงงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีการปรับปรุงในเรื่องของการดูงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มความรู้ในงานให้มากขึ้น ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ให้มีการเพิ่มนโยบายในการส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงาน เพื่อใช้ในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านสังคมสัมพันธ์ ให้มีการเพิ่มกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงาน

ให้มากขึ้น ด้านธรรมเนียมในองค์กร ให้มีการพิจารณาผลการขึ้นค่าแรงและการให้สวัสดิการที่เท่าเทียมและยุติธรรม รวมถึงรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชามากขึ้น ด้านภาวะอิสระจากงาน ให้มีการเปิดเพลงเพื่อลดความเครียดของพนักงานในช่วงเวลาพักของพนักงาน

ปริญญาดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยสอบถามจากพนักงานจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน และพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจมากในด้านลักษณะงานที่ทำ เกี่ยวกับเรื่องความพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ในด้านสภาพในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจมากในเรื่องของหน่วยงานมีการจัดสถานที่ทำงานอย่างเป็นสัดส่วน ในด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจมากในเรื่องของหัวหน้างานมีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง ในด้านเพื่อนร่วมงานพนักงานมีความพึงพอใจมากในเรื่องเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือเกี่ยวกับงานด้วยดี ในด้านความมั่นคงในการทำงานพนักงานมีความพึงพอใจมากในเรื่องการทำงานกับบริษัททำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคง และพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในเรื่องความพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันเพราะทำให้มีโอกาสก้าวหน้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved