

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนการผลิต บริษัท อี.เอฟ.ดี. (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้ มีแนวคิดทฤษฎีที่นำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการศึกษาคือ

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์(2535) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนคือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2535) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า คือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพอใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคลอันจะเป็นพลังที่จะผลักดันต่อการทำงานในอนาคต

อำนาจ แสงสว่าง (2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงการแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกมาในทางบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลที่ร่วมงานและงานที่ทำ

ทฤษฎีการจูงใจของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ศิริวรรณ เสรวิรัตน์ (2542) ได้อธิบายถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม หรือ Two-Factors Theory of Motivation ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรงเป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบเพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิด

ความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ด้านด้วยกันคือ

1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)

เช่น นโยบายการควบคุมการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

1.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัท

1.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพยนตร์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

1.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

1.10 ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวคนทุกคนอยู่แล้ว โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

2.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงาน เป็นต้น

2.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้น

2.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การที่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เช่น ผลสำเร็จในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งเกิดจากการทำงานและผลงานของพนักงาน ในด้านการยอมรับยกย่องชมเชยและ ด้านความก้าวหน้านั้นเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับจากงานที่ทำ โดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job Centered) ในขณะที่ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น ด้านนโยบายและการบริหารบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดีเฮิร์ชเบิร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Maintenance or Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน

ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors or Motivators) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้ท้าทาย โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ท้าทายความสามารถทำแล้วได้พัฒนาตนเองพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จะถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนการผลิต บริษัท อี.เอฟ.ดี. (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัย โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงานและนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพื่อน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพื่อน้อย

ปิยฉัตร พงษ์กระจำง (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรมเชิงระโนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 12 ปัจจัย สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ พนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงในปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านสวัสดิการ และมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำในปัจจัยด้านค่าตอบแทนและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน สถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุงาน โดยพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน คือ อายุงาน โดยพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงาน 5-9 ปี และพนักงานปฏิบัติการที่มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป ส่วนสถานภาพส่วนบุคคลด้าน

อายุ พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น อายุจึงไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนสถานภาพบุคคลด้านแผนงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในแผนงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น แผนงานจึงไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เพ็ญประภา ขุชนะทัศน์ (2547) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิตบริษัท โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นโรงงานที่ผลิตเวชภัณฑ์ยาปราศจากจากเชื้อและอาหารทางการแพทย์ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวัสดิการด้านโบนัส ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความมั่นคงของบริษัท แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือการมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บิวท์ส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า

กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความรับผิดชอบ และกลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

โสภิตา เฟื่องทอง (2545) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยจูงใจในกลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยที่รักษาสุขภาพลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

สมใจ ชูติปาโร (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าแรงงานไทยระดับปฏิบัติการที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความสำเร็จของงานเป็นลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ งานที่ทำ ทำให้เราสามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ นับถือ และด้านความก้าวหน้าและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ งานที่ทำมีความสำคัญกับบริษัท ทำให้รู้สึกภูมิใจ การได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจจากหัวหน้า ไม่ถูกควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดและระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความ ต้องการ การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และการมีโอกาสดำเนินการฝึกฝน อบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (หัวหน้างาน) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง ความเป็นอยู่ในชีวิตส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียง หัวหน้างานมีความจริงใจ เป็นกันเอง มีความเอื้ออาทรกับลูกน้อง การมีการกำหนดหน้าที่ ลักษณะงาน ที่ให้ทำงานชัดเจน เข้าใจง่าย หัวหน้างานมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน การมีความรู้สึกที่เราทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว และการที่เพื่อนร่วมงานมีความ สนุกสนมจริงใจ และมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านสภาพการทำงาน ด้าน สวัสดิการและด้านค่าตอบแทน โดยมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การมีความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน สวัสดิการในการรักษาพยาบาล และค่าแรง / เงินเดือนที่ได้รับ / ค่าล่วงเวลา

สำหรับปัญหาต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีระดับของปัญหาเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับของปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้า และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีปัญหาลำดับแรก ได้แก่ การประเมินผล เลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรง ไม่เหมาะสม ไม่ยุติธรรม ส่วนปัญหาต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตมีระดับของปัญหาเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีระดับของปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับปานกลางในด้านค่าตอบแทน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีปัญหาลำดับแรก ได้แก่ ผลการขึ้นค่าแรง / เงินเดือน ไม่ยุติธรรม ไม่เหมาะสม

ฉันทนิช ปัญญาสม (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติ การในบริษัท เอก - ซัย คี สทริ บิวซัน ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทศบาลโตตัส สาขาเชียงใหม่ - คำเที่ยง ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่ง และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ

และรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรก ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ได้แก่ การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ด้านการบังคับบัญชา ได้แก่ ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ได้แก่ การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ได้แก่ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามนโยบาย ด้านตำแหน่งงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสำคัญกับบริษัท ตำแหน่งงานที่ทำตรงกับความต้องการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียง บริษัทมีขนาดใหญ่ ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ ด้านชีวิตส่วนตัว ได้แก่ มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ขนาดของอาคารที่ทำงาน มีของใช้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ บริษัทมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

ผลการศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรก ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจนด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ

จงกลณี จันทร์ทะเล (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต บริษัทออร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ ปัจจัยด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพและด้านมีโอกาสดำเนินการประสบความสำเร็จในการทำงาน จากผล

การศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และนโยบายบริษัท พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีโอกาสเจริญก้าวหน้า หรือได้ศึกษาต่อ และด้านมีโอกาสได้รับความรับผิดชอบสูงขึ้น และลักษณะงานที่ทำพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า พนักงานพึงพอใจในระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved