

## บทที่ 2

### แนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศรีเอทีพมังกี้ จำกัด อำเภอเมือง เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและเอกสารและรายงานวิจัยต่างๆ มา แสดงไว้ในบทนี้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำ
- 2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำ

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

#### องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2551) อ้างโดย (อารี เพชรสุด, 2530, หน้า 56 อ้างอิงจาก Locke, 1976) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกา สที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับ ความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณเกินไป แต่ให้ทำในเวลา ที่จำกัดและ

งานนั้น ควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกันส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปีกร์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีโอกาสที่พิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้างควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

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

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

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหาร

มากนัก้อยแค่นั้น รู้หลักมนุษย์สัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากนัก้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542)** ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 123 ราย เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ ) เท่ากับ 0.93 โดยใช้การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

**ปิยวดี สอนสิงห์ (2543)** ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน:กรณีศึกษา บริษัท บู๊ท รีเทล(ประเทศไทย)จำกัด ในเขตการขยายภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มที่ทำการศึกษา มีจำนวน 62 ราย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากบุคคลภายนอก และด้านปัจจัยที่รักษา  
 สุขลักษณะจิต ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคง  
 ในการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานและความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับหัวหน้า  
 งาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน และให้  
 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

**วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544)** ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน  
 ธนาคาร.กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถาม  
 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด  
 (มหาชน) จำนวน 120 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น การทำงานซึ่งพนักงาน  
 ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กรในด้านนโยบายของหน่วยงาน ด้าน  
 การบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน รวมทั้งปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จ  
 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านอัตราค่าจ้างและ  
 ความมั่นคงพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นไม่แน่ใจในระดับสูง

**ศักดิ์สกุล บุญประสาร (2547)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของ  
 พนักงาน กรณีศึกษาโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ การศึกษาในครั้งนี้ได้เก็บรวบรวม  
 ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สอบถามพนักงาน จำนวน 45 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เป็น  
 ตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจ  
 ในระดับมากในด้านผลสำเร็จในการทำงาน และพนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่พนักงาน  
 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในการได้รับการยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านลักษณะ  
 ของงานที่ทำ ด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและ  
 พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้าน  
 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย  
 หรือปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตการธำรงรักษา พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด  
 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความมั่นคงในการทำงาน ให้ความสำคัญใน  
 ระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและ  
 บุคคลในแผนกอื่น