

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศูนย์ท่าร่วม (1978) จำกัด อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและเอกสารและรายงานวิจัยต่างๆ มาแสดงไว้ในบทนี้ 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 เพชรสุคต, 2530, หน้า 56 อ้างอิงจาก Locke, 1976) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจก็จะมี ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถ และเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณเกินไป แต่ให้ทำในเวลาที่ย่ำกัดและงานนั้น

ควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคณงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกันส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

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

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

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

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหาร

อย่างน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำอย่างน้อยเพียงไร

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

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

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดาวชัย ปาลี (2550) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท.ที.ที.ที. แคนเดิล จำกัด ผลการศึกษาปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยบำรุงรักษาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับการศึกษาปัจจัยจูงใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

จิราธิวัฒน์ มั่นศักดิ์(2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเย็บผ้า บริษัท ที.เอ็ม.การ์เม้นท์ จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารจัดการองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา หรือการมอบหมายงานในสายงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความเหมาะสมของเงินเดือนหรือค่าจ้างกับปริมาณงานในหน้าที่ที่ปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจต่อองค์กรในจิตวิทยาและสังคม ด้านการรับรู้

ความสำเร็จของงานที่ทำ ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน และด้านการยกย่องนับถือในผลงาน และความสามารถของพนักงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ส่วนด้านสวัสดิการที่ได้รับ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

เพ็ญประภา ชูชนะทัณฑ์(2547) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานใน ส่วนการผลิตของบริษัท โอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นโรงงานที่ผลิตเวชภัณฑ์ยาปราศจากจากเชื้อและอาหารทางการแพทย์ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียด พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวัสดิการ ด้านโบนัส ส่วนลักษณะงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพอใจในระดับมาก คือ ความมั่นคงของบริษัท แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การมีโอกาสศึกษาต่อ และดูงาน และได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

ธาราวิทย์ เข้มลาด(2549) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ส่วนการผลิต บริษัท อี.เอฟ.ดี (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนการผลิต บริษัท อี.เอฟ.ดี. (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านตำแหน่งงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน