

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท นอร์ทเทอรัน โลจิสติกส์ ทรานส์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

Strauss and Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Applewhite (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจมีความหมายกว้างรวมความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Blum and James (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงานทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยเช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โดยโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพอใจมากน้อย ของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขา มากน้อยเพียงใดและความพึงพอใจในงานนี้เป็นทั้งความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานรวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กับการทำงานโดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2. ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

Herzberg's Motivation – Hygiene theory สมยศ นาวิกาน (2545:87-88) ได้อธิบายถึงทฤษฎีของ Federick Herzberg เจ้าของทฤษฎี Motivation – Hygiene หรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งแบ่งปัจจัยจูงใจในการทำงานออกได้เป็นสองประเภท คือปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivational Factors)

ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นของคณงานภายในองค์กรถ้าองค์กรไม่มีปัจจัยนี้ จะทำให้คณงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำซึ่งปัจจัยอนามัยนี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลากรในองค์กรทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพียงแต่ป้องกันไม่ให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลากรลดลง ซึ่งได้แก่ นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relations with Supervision) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with Peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) ตำแหน่งงาน (Status) ค่าตอบแทน (Salary) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) และสภาพการทำงาน (Working Conditions)

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเป็นความรู้สึเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความเจริญเติบโตของวิชาชีพ และการยกย่องที่ได้รับจากการทำงานที่มีความท้าทาย ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรสูงขึ้น คณงานจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) โอกาสในการเจริญเติบโต (Growth) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

สมยศ นาวิกาน (2547: 95-98) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Herzberg ไว้ว่า Herzberg ได้สำรวจความเห็นของพนักงานถึงความต้องการที่อยากได้จากการทำงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งได้คำตอบเป็น 2 กลุ่มดังนี้

ปัจจัยบำรุงรักษา	ปัจจัยจูงใจ
สภาพแวดล้อม	ลักษณะงาน
นโยบายการบริหารของบริษัท	ความสำเร็จในการทำงาน
การบังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับ
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ลักษณะงานที่ทำ
ตำแหน่งงาน	โอกาสในการเจริญเติบโต
ค่าตอบแทน	ความรับผิดชอบ
ความมั่นคงในการทำงาน	
ชีวิตส่วนตัว	
สภาพการทำงาน	

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg จะเกี่ยวข้องกับ ความไม่พึงพอใจและความพึงพอใจในงานที่ทำ ช่วยให้สามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจต่าง ๆ (ปัจจัยอนามัย) และกระตุ้นให้คนมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ (ปัจจัย จูงใจ) ผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติในเรื่องของทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ได้บังคับบัญชาสองประการ คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาไม่มีความสุข จาก เดิมที่เชื่อว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ย่อมจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต การขาดงานและการลาออกของพนักงานจะน้อยลง ซึ่งเป็น ข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้เป็นเพียงการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิตของผู้อยู่ได้บังคับบัญชา

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กชกร หุ่นลี (2551) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจใน การทำงานของบริษัท คริสเช่นแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” พบว่า พนักงาน มีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยใน รายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อ

ปัจจัยค่าจ้าง พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

มนตรีศึกษา ชัยชื่น (2551) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 69.5 โดยมีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี และจบการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่าร้อยละ 42.5 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วง 5,000-10,000 บาท และเคยย้ายงานร้อยละ 34.5 โดยที่เหตุผลในการย้ายงาน 3 อันดับแรกคือ ผลตอบแทนน้อย ไม่พอใจด้านสวัสดิการ ไม่มั่นใจในความมั่นคงของบริษัท พนักงานระดับปฏิบัติการได้ทำงานไม่ตรงกับสาขาที่เรียนมามากถึง ร้อยละ 60.0 ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น วุฒิการศึกษา หน้าที่รับผิดชอบ ความสามารถ เป็นต้น พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาร้อยละ 57 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบร้อยละ 56.4 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถร้อยละ 52 และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับประสบการณ์ร้อยละ 50.5 ความพอใจในงานโดยรวมของพนักงานหาได้จากค่าเฉลี่ยระดับความพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้พนักงานมีความพอใจในปัจจัย 2 ด้านในระดับมากคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และพนักงานมีความพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยด้านต่าง ๆ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความรับผิดชอบ สวัสดิการที่ได้รับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในงานโดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบจำลองโลจิสที่ระดับนัยสำคัญ 95 % พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในงานโดยรวมได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ความพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาสวัสดิการที่ได้รับในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานจะพิจารณาจากเหตุผลในการย้ายงานและความพอใจที่น้อยที่สุดในด้านต่าง ๆ จากข้อมูลปัจจัยที่พนักงานมีความพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านสวัสดิการที่ได้รับ และ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

พชยา เพียรจริง (2550) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด” พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด ด้านปัจจัยนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านสภาพการทำงานและด้านชีวิตส่วนตัว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเฉพาะพนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและ ด้านการบังคับบัญชา ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิงเคนเกิน จำกัด ด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

ลลนา เรืองพร (2550) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า พนักงานบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานหรือปัจจัยกระตุ้นในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ นับถือ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ พบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความเป็นผู้ส่วนตัว และปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และปัจจัยด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา และมีปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

บริษัท นอร์ทเทอรันโลจิสติกส์ จำกัด

1. ประวัติความเป็นมา

บริษัท นอร์ทเทอรันโลจิสติกส์ จำกัด ประกอบธุรกิจการให้บริการด้านโลจิสติกส์ อันประกอบไปด้วยการขนส่งสินค้าและการกระจายสินค้าไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการให้บริการจัดหาอุปกรณ์เสริมเพื่อการขนส่งสินค้า การให้คำปรึกษาหรือคิดหาแนวทาง วิธีการ หรือรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมแก่ลูกค้า นอกจากนี้ ยังมีบริการให้คำปรึกษาและบริการดำเนินพิธีศุลกากร ในการนำเข้าและส่งออกสินค้า โดยได้รับการอนุญาตให้เป็นตัวแทนออกของรับอนุญาต ลำดับที่ 14 จากกรมศุลกากร ให้บริการดำเนินการเพื่อขอสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การนำเข้าและส่งออกสินค้า ให้บริการดำเนินการเพื่อขอเอกสารหรือใบอนุญาตต่างๆ ที่ต้องใช้ ในการดำเนินพิธีการด้านศุลกากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดหาบริการเสริมต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ให้บริการในเรื่องการบริหารจัดการคลังสินค้า บริการบรรจุสินค้า ยกขน สินค้า การจัดส่งสินค้า การจัดเก็บ และการกระจายสินค้า ซึ่งมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก บรรทุกสินค้าทุกชนิด และมีคลังสินค้า ที่พร้อมให้บริการ

ก่อตั้ง/เปิดให้บริการ 26 กุมภาพันธ์ 2534 ในนามของ บริษัท นอร์ทเทอรันแอร์ ทรานส์สปอร์ต จำกัด เปลี่ยนชื่อ 23 มีนาคม 2553 เป็นบริษัท นอร์ทเทอรันโลจิสติกส์ จำกัด

ลักษณะอาคาร สำนักงานเช่า อาคารคีแมนย์ (KEYMAN BUILDING) ตั้งอยู่ เลขที่ 162 หมู่ 7 ตำบล ป่าแดด อำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

สินค้าและบริการ

- การขนส่งสินค้าและการกระจายสินค้าไปยังจุดหมายที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนี้ ยังมีบริการ ให้คำปรึกษาและบริการดำเนินพิธีศุลกากร ในการนำเข้าและส่งออกสินค้าการให้บริการ จัดหาอุปกรณ์เสริมเพื่อการขนส่ง สินค้ารวมถึงการให้คำปรึกษาหรือคิดหาแนวทาง วิธีการ หรือ รูปแบบการขนส่งและราคาที่เหมาะสม

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

- ผู้ส่งออก ผู้นำเข้า และผู้ใช้บริการขนส่งในเขตจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง

ภาพรวมธุรกิจบริษัท นอร์ทเทอรันแอร์ ทรานส์สปอร์ต อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ประเภทธุรกิจ : Logistics Service Provider

รายละเอียด :

-บริการ INTERNATIONAL IMPORT – EXPORT AIR & SEA FREIGHT

MANAGEMENT.



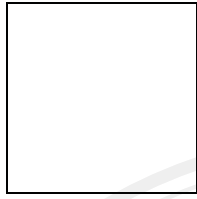
- บริการพิธีการศุลกากร ขาเข้าและขาออก



- บริการเกี่ยวกับสินค้าทั้งการขนส่งทั้งภายในประเทศ ระหว่างประเทศ
- บริการรับบรรจุ หีบห่อสินค้า บริหาร โครงการ และกระจายสินค้าโดยสนองความต้องการของลูกค้า เป็นหลัก ด้วยพนักงานที่มีประสบการณ์ มีการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารเวลา ให้-ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและบริษัทจะได้ผลสูงสุด
- รับประกันถึงการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ที่มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

รูปแบบของกระบวนการผลิต :



2. โครงสร้างองค์กร



- บริการเกี่ยวกับสินค้าทั้งการขนส่งทั้งภายในประเทศ ระหว่างประเทศ
- บริการรับบรรจุ หีบห่อสินค้า บริหาร โครงการ และกระจายสินค้าโดยสนองความต้องการ ของลูกค้า เป็นหลัก ด้วยพนักงานที่มีประสบการณ์ มีการจัดการงานที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารเวลา ให้-ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและบริษัทจะได้ผลสูงสุด
- รับประกันถึงการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ที่มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการ ของลูกค้า

นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยบำรุงรักษา

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy) ก่อนที่พนักงานจะเริ่มทำงาน ในวันแรกจะมีการปฐมนิเทศเพื่อให้รับทราบถึงข้อมูลสำคัญๆ เช่นนโยบายบริษัท หรือกฎระเบียบในการบริหารเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งเจตนานโยบายหรือกฎระเบียบให้ทราบอย่างทั่วถึง ความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายหรือระเบียบและความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ
2. การบังคับบัญชา (Supervision) สายการบังคับบัญชาของบริษัท มีความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างบรรยากาศความเชื่อใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และการให้คำแนะนำช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน โดยแผนกทรัพยากรบุคคลระบุโครงสร้างองค์กรให้ทราบ และหัวหน้างานฝ่ายต่างๆ ให้คำแนะนำในภาคปฏิบัติงานและเทคนิคงานแก่

ผู้ได้บังคับบัญชาให้มีการประชุมของแผนกต่างๆ สัปดาห์และมีการพูดคุยก่อนเริ่มงานทุกๆ เช้า (Morning Talk) เพิ่มแลกเปลี่ยนทัศนคติและปัญหาต่างๆ จากการทำงานในวันที่ผ่านมา

3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relations with Supervision) มีการติดต่อสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชา การเพิ่มความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ ความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปของพนักงานจากหัวหน้างานทางบริษัทจึงให้หัวหน้างานมีการเสนอแนวทางการแก้ปัญหาในที่ประชุมจากพนักงานระดับปฏิบัติการ

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with Peers) การเปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างความสนิทสนม ช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย มีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกันร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน และ ทำกิจกรรมของแต่ละฝ่ายเช่น การจัดทำกิจกรรมกีฬาประจำปี การช่วยเหลือสังคมโดยการออกค่ายอาสาในวันหยุด การทำบุญ บำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม รวมถึงการฝึกสมาธิ

5. ตำแหน่งงาน (Status) บริษัทมีการกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และ รายละเอียดของงานแต่ละงาน (Job Detail) เพื่อให้งานของแต่ละตำแหน่งมีความชัดเจน

6. ค่าตอบแทน (Salary) บริษัทมีสัญญาว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร เงินประกันกรณีทำงานไม่ครบตามสัญญาจะไม่ได้รับคืนจะมีการปรับฐานเงินเดือนโดยอัตราการปรับเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลงานและคะแนนในแบบประเมินผลในทุกๆ เดือนเมษายนของทุกปี สำหรับพนักงานฝ่ายการตลาดจะมีค่าใช้จ่ายพิเศษ เช่น น้ำมัน ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยเลี้ยงต่างจังหวัด นอกจากนี้ยังมีเงินช่วยเหลือสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายสมทบงานบวช งานแต่งงาน งานศพ เงินกู้ เงินช่วยเหลือสวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ชุดฟอร์มรถรับ-ส่งบริษัท อาหารกลางวัน กองทุนประจำแผนกที่มอบให้ทุกปีเพื่อให้พนักงานมีการบริหารงบประมาณ ในส่วนของสวัสดิการด้านสังคม มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สินไหมประกันชีวิตขั้นต่ำสองแสนบาทต่อคน โดยออกค่าเบี้ยครึ่งส่วนอีกครั้งบริษัทชำระให้

7. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) บริษัทมีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดีในวงการธุรกิจ เนื่องจากก่อตั้งมานานและเป็นบริษัทที่ติดอันดับหนึ่งในสิบของผู้ให้บริการตัวแทนออกของภาคเหนือ

8. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) บริษัทมีวันหยุดปกติตามกฎหมายแรงงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) บริษัทจัดจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน มีเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ มีการจัดจำนวนชั่วโมงทำงานในแต่ละวันให้เหมาะสม ภายในบริษัทมี ประตูทางเข้า ออกหลัก มีพนักงานรักษาความปลอดภัย และกล้องวงจรปิดทุกประตู พนักงานในสำนักงานมีเครื่องปรับอากาศ พื้นที่ทำงานสะดวกเนื่องจากการย้ายมาเช่าสำนักงานใหม่ทำให้พื้นที่ต่อตารางเมตรต่อคนเพิ่มขึ้น และมีส่วนรับประทานอาหาร

ห้องน้ำ ห้องพักผ่อนแยกเป็นส่วนบริษัทยังมีเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ให้ครบตามตำแหน่งงานอย่างเหมาะสมและเพื่อความปลอดภัยในการทำงานทุกๆ ครั้งปีบริษัทได้เพิ่มการอบรมซ้อมดับเพลิง หนีไฟ

10. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ บริษัทฯ มีการกำหนดค่าแรง เงินเดือนและค่าค่าล่วงเวลาเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน มีการปรับขึ้นเงินเดือนทุกปี การเลื่อนขึ้นเงินเดือนเป็นไปตามผลการประเมินการปฏิบัติงาน มีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล ลากิจ ลาป่วย ลาพักร้อน การจัดสวัสดิการด้านชุดฟอร์มทำงาน สวัสดิการกองทุนกู้ยืมเงิน การช่วยเหลือเมื่อมีคนในครอบครัวเสียชีวิต และการจัดประจำปี เช่น ปีใหม่ สงกรานต์

ปัจจัยจูงใจ

ลักษณะงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสในการใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้บริษัทมีการแจกรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี มีการพิจารณาปรับตำแหน่งงานทุกๆ ปี

2. การได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น (Recognition) บริษัทฯ ยกย่องและชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดี โดยให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมแสดงความยินดี มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน และ มีการให้พนักงานเลือกตั้งหัวหน้างานในส่วนของพนักงานขนถ่ายสินค้า

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement) บริษัทฯ เปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบเช่น การอบรมสัมมนาในโอกาสที่ทางศูนย์ส่งเสริมการส่งออก กรมศุลกากร รวมถึงหน่วยงานอื่นของภาครัฐที่เชิญมาจัดอบรมหรืออีเมลล์การปรับเลื่อนขั้นและเพิ่มความรับผิดชอบของงานรวมถึงผลตอบแทนในทุกๆ ปี

4. ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) บริษัทฯ มีการกำหนดตำแหน่งงาน โดยการทดสอบก่อนที่จะเข้าทำงานด้วยแบบวัดผลเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติตรงกับตำแหน่งงาน เช่นการทดสอบตำแหน่งตัวแทนออกของต้องพิจารณาถึงความสามารถในการตรวจปล่อยและเดินพิธีการศุลกากร การทดสอบพนักงานขับรถด้วยข้อสอบข้อเขียนและภาคสนาม

5. โอกาสในการเจริญเติบโต (Growth) บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานได้สับเปลี่ยน หมุนเวียนกันทำงาน โดยให้เรียนรู้การทำงานจากแผนกอื่นในบริษัท โดยให้ความเสมอภาคในการ ปรับตำแหน่งให้กับพนักงานทุกคน และมีความยุติธรรมในการปรับตำแหน่งงานให้เหมาะสม

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนในการ รับผิดชอบงานที่สูงขึ้นหรืองานที่ทำทดสอบความสามารถของพนักงาน และให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานที่มีส่วนรับผิดชอบ โดยให้ความเชื่อถือและไว้วางใจพนักงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้มอบหมาย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved