

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เซอร์เวียร์ประเทศไทย จำกัด 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

2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตนา เพิ่มผล (2541) อ้างโดย (อารี เพชรสุด, 2530, หน้า 56 อ้างอิงจาก Locke, 1976) กล่าวว่างานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะหน้าที่มีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบงานหรือเปล่าถ้าชอบและมีความสนใจก็就会有ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับ

ความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณเกินไป แต่ให้ทำในเวลาที่ย่ำกัดและงานนั้น ควรส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงานและผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

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

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีการพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

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) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการ

บริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษย์สัมพันธ์เพียงใดและเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

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

9. นโยบายการจัดการ การบริหาร (Organization and Management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมบัติ อังกูพิริยะ (2544) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ กรณีศึกษาบริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับมาก กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจปานกลาง ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มปัจจัยจูงใจบำรุงรักษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ทั้งความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท บิวตี้รีเทล (ประเทศไทยจำกัด) จำกัด ในเขตภาคเหนือตอนบน และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก แต่มีพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง และในรายละเอียด พบว่า กลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน ที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากผู้อื่น กลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

เพ็ญประภา ชูชะตัง (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัทไทยโอซูเก้ จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในรายละเอียด พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานจะมีความพึงพอใจระดับมาก คือ สวัสดิการด้านโบนัส ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือความมั่นคงของบริษัท แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือการมีโอกาสศึกษาต่อและดูงานและการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านต่างๆ โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ ในรายละเอียด พบว่า ปัจจัยด้านค่าจ้างสวัสดิการพนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอต่อการดำรงชีวิต และรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ งานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ บริษัทมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และขณะนี้ยังไม่คิดเปลี่ยนงานไปทำลักษณะอื่น ด้านการบังคับบัญชา และความ

มั่นคงและความก้าวหน้า มีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ ความสามารถเดินทางไปปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved