

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลบริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
 - 3.3 ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี
 - 3.4 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา
 - 3.5 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ
 - 3.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 3.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลบริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ กรุงโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น เริ่มก่อตั้งบริษัทเมื่อปี ค.ศ. 1923 โดยเริ่มดำเนินธุรกิจจาก การเป็นผู้นำเข้า รถจักรยาน, รถจักรยานยนต์ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ในปี 1932 บริษัทฯ ได้ก่อตั้งโรงงานผลิตคาร์บูเรเตอร์ สำหรับรถจักรยานยนต์ เพื่อลดต้นทุนการนำเข้าโดยทำการผลิตภายใต้ลิขสิทธิ์ และเครื่องหมายการค้าของ (Amal and Galesy) (ผลิตภัณฑ์ของเยอรมัน) ปี ค.ศ. 1949 ผลิตคาร์บูเรเตอร์ สำหรับรถยนต์ ปี 1960 ผลิตคาร์บูเรเตอร์ โดยใช้เทคโนโลยีของ Solex (ฝรั่งเศส) ปี ค.ศ. 1961 นำบริษัทเข้าในตลาดหลักทรัพย์โตเกียว และ ในปี ค.ศ. 1971ขยายธุรกิจจากผลิตภัณฑ์ คาร์บูเรเตอร์ ผลิตอุปกรณ์ความปลอดภัย เครื่องทำความร้อน (Gas Burner) ปี ค.ศ. 1973 จากการขยายตัวของตลาด รถจักรยานยนต์ และการส่งออก จึงได้ก่อตั้ง บริษัท มิกุนิ อเมริกัน เพื่อผลิตและจำหน่ายปี ค.ศ. 1979 ตั้งโรงงานใน

ไต้หวัน (Taiwan) ปี ค.ศ. 1983 จัดตั้งส่วนออกแบบวิจัยผลิตภัณฑ์ (R&D) ปี ค.ศ. 1986 ผลิตหัวฉีดโดยใช้เทคโนโลยีจาก (Bosch) เยอรมัน

ปี ค.ศ. 1990 เป็นปีที่มีการขยายตัวของบริษัทอย่างมาก มีการก่อตั้งโรงงานสาขาในประเทศญี่ปุ่นและต่างประเทศ เช่น ในยุโรป (เยอรมัน) สำนักงานขายในฮ่องกง (Hongkong) และในปี ค.ศ. 1991 ก่อตั้งโรงงานในประเทศไทย จีน และ เม็กซิโก

บริษัท มิกุนิ(ประเทศไทย)จำกัด เป็นบริษัทผลิตคาร์บูเรเตอร์ และอุปกรณ์ชิ้นส่วนรถยนต์ ส่งมอบให้ลูกค้าผู้ประกอบการจักรยานยนต์ทั้งในประเทศและส่งออกต่างประเทศ ทั้งในอเมริกา เยอรมัน อิตาลี แคนาดา บราซิล ไต้หวัน ญี่ปุ่น โดยการร่วมลงทุนระหว่างผู้ถือหุ้นประเทศญี่ปุ่นและผู้ถือหุ้นประเทศไทย โดยประวัติดังนี้ บริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินการก่อตั้งบริษัทเมื่อปี ค.ศ. 1990 โดยมีผู้ถือหุ้น ดังนี้

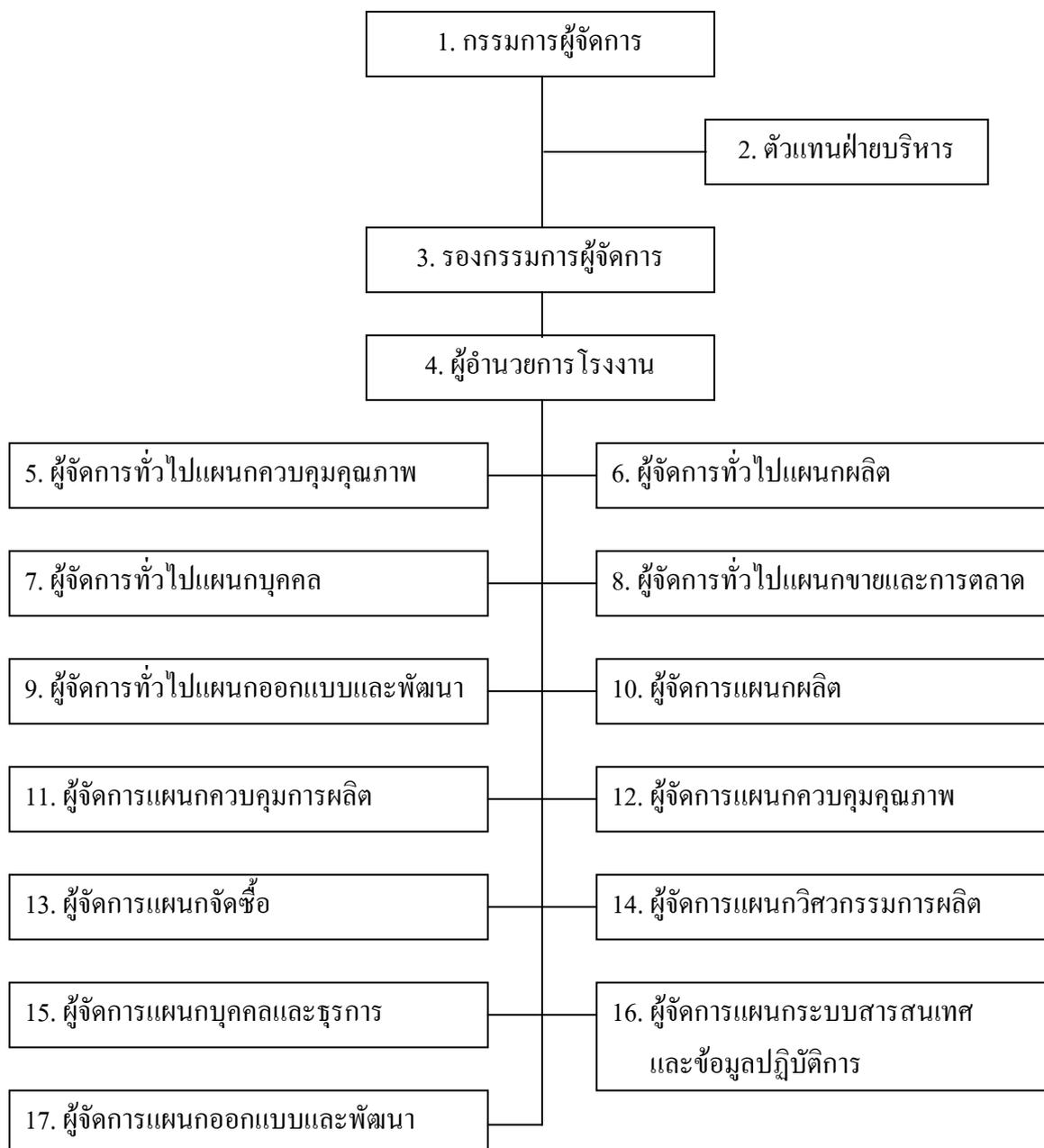
1. บริษัท มิกุนิ (ประเทศญี่ปุ่น) จำกัด
2. บริษัท มิทซุบิชิ คอร์ปอเรชั่น (ประเทศญี่ปุ่น) จำกัด
3. บริษัท ตรีเพชร อีซูซุ จำกัด
4. บริษัท ชูชุกิ (ประเทศไทย) จำกัด
5. บริษัท คาวาซากิ (ประเทศไทย) จำกัด
6. ตระกูล สารสิน
7. ตระกูล ชันชื้อ
8. ตระกูล บุญส่ง

ดำเนินกิจการธุรกิจอุตสาหกรรม ทำการผลิตคาร์บูเรเตอร์ อุปกรณ์ทำหน้าที่ผสมน้ำมันเชื้อเพลิงกับอากาศ จ่ายเข้าไปในห้องเผาไหม้ของเครื่องยนต์ของรถจักรยานยนต์ และ ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อื่น ๆ หลายชนิด เช่น อุปกรณ์ควบคุมปริมาณอากาศจ่ายเข้าเครื่องยนต์ ของเครื่องยนต์ดีเซล คอมมอนเรย์ อุปกรณ์ปรับปรุงสภาพไอเสีย ก่อนปล่อยออกจากเครื่องยนต์ของรถจักรยานยนต์ โดยกระบวนการหล่อโลหะฉีดโลหะขึ้นรูป เจาะไส กัดงานและประกอบชิ้นส่วน

บริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด สถานที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 111 หมู่ 5 นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ตำบล บ้านหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ 24.6 ไร่ ได้รับการรับรอง ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ; 2000 และระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 : 2000

การบริหารงานของบริษัท มิกุนิ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้หลักการบริหารแบบญี่ปุ่นมีผู้บริหารระดับสูงเป็นชาวญี่ปุ่น ใช้การจัดโครงสร้างการทำงาน โดยแบ่งตามลักษณะหน้าที่

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : มิคูนี (ประเทศไทย). 2550 : 2.

บทบาทความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ มีดังนี้

1. กรรมการผู้จัดการ คือผู้บริหารที่มีอำนาจโดยตรง ต่อการบริหารองค์กรและกำหนดนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นโยบายคุณภาพของบริษัทฯ จะได้รับการเผยแพร่ ทำความเข้าใจ และถือปฏิบัติโดยพนักงานทุกคนในทุกระดับและทุกหน่วยงาน ต้องรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์และการบริการที่อยู่ในความดูแลและควบคุมของตนเอง และได้มีการประชุมให้ผู้บริหารแผนกต่างๆ ได้ทราบถึงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ของนโยบาย กรรมการผู้จัดการเป็นผู้กำหนดนโยบายของบริษัท โดยจะติดตามนโยบายคุณภาพของบริษัท ยังจุดปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อจะได้ถ่ายทอดนโยบายไปยังพนักงานในทุกระดับ ได้ทราบ เข้าใจถือปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายคุณภาพ จัดส่งสินค้าได้ทันและตรงตามความต้องการของลูกค้า ตลอดจนมีการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง กรรมการผู้จัดการจะเป็นผู้แต่งตั้งผู้บริหารของบริษัท มิคูนี (ประเทศไทย) จำกัด ขึ้นเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ขึ้นหนึ่งคน เพื่อรับผิดชอบกิจกรรมด้านคุณภาพของบริษัทฯ

2. ตัวแทนฝ่ายบริหาร คือผู้บริหารที่มีหน้าที่ในการดูแลกิจกรรมด้านคุณภาพของบริษัทฯ และทำหน้าที่ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ของบริษัทและรายงาน โดยตรงต่อกรรมการผู้จัดการ ตัวแทนฝ่ายบริหาร รับผิดชอบโดยตรงในการจัดทำและรักษาระบบคุณภาพของบริษัทฯ และติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ อย่างครบถ้วน ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีความรับผิดชอบในกิจกรรม สนับสนุน ทรัพยากรศึกษา ระบบคุณภาพของบริษัทฯ ทบทวนสายการบังคับบัญชาและการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ พร้อมกับเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงให้ดีขึ้น เฝ้าติดตามผลทางปฏิบัติของระบบคุณภาพ เพื่อพิจารณาว่าระบบดังกล่าว มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ระบบคุณภาพ หรือไม่ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงให้ทราบ และรายงานผลการร้องเรียนจากลูกค้า ให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ ตรวจสอบประเมินระบบคุณภาพของบริษัทฯ โดยการตรวจติดตามภายในตามกำหนด เวลา และความเข้มงวดที่เหมาะสมและจำเป็น และรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในการทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อประเมินถึงระดับการ ยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพอย่างเหมาะสม ความจำเป็นในสำนักงานใดที่ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพ

3. รองกรรมการผู้จัดการ คือผู้บริหารที่มีหน้าที่สนับสนุนงานของกรรมการผู้จัดการ กำหนดนโยบายและควบคุม ด้านการเงินและการบัญชี กำหนดนโยบายและควบคุม การบริหารงานบุคคล กำหนดนโยบายและควบคุม การบริหารงานบุคคล

4. ผู้อำนวยการโรงงาน ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ด้านการวางแผนการผลิต การผลิต วิศวกรรมและเทคนิค และซ่อมบำรุงให้สามารถผลิต ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปริมาณตรงตาม ความต้องการของลูกค้า กำหนดนโยบายงานด้านพัสดุและจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า รวมทั้ง ผลิตภัณฑ์ที่รับคืนจากลูกค้า กำหนดนโยบาย ด้านการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการ บริหารงานการผลิต กำหนดนโยบายด้านการรับซื้อหรือเรียนจากลูกค้า กำหนดนโยบายด้านการขาย

5. ผู้จัดการทั่วไปแผนกควบคุมคุณภาพ ทำหน้าที่กำหนดเป้าหมาย วางแผน ให้คำปรึกษา ด้านการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ อนุมัติการดำเนินการแก้ไขและป้องกันต่อปัญหาคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ อนุมัติขั้นต้นสุดท้าย ก่อนส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า ให้คำปรึกษาแนะนำและการสอน งานให้กับเจ้าหน้าที่

6. ผู้จัดการทั่วไปแผนกผลิต ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิคการผลิต ให้คำปรึกษาด้าน การปรับปรุงขบวนการผลิต และขั้นตอนการผลิต ให้คำปรึกษาแนะนำและการสอนงานให้กับ เจ้าหน้าที่

7. ผู้จัดการทั่วไปแผนกบุคคล ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมกิจกรรมการพัฒนา และการ จัดการฝึกอบรมบุคลากรของบริษัท การสรรหาและการคัดเลือก พนักงานให้เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน และตรงตามข้อกำหนดของบริษัท และการบริหารงาน โดยรวมเป็น ไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ประสานงานและสนับสนุนและแก้ไขปัญหา ภายในองค์กรเกี่ยวกับบุคลากรใน หน่วยงานผลิต และรายงานผล ให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ

8. ผู้จัดการทั่วไปแผนกขายและการตลาด ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ วางแผนและกำหนดนโยบายทางการตลาดในภูมิภาค อาเซียน ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดการขายและ ส่งเสริมการขายเพื่อผลักดันยอดขายสำหรับ ภูมิภาคอาเซียน ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการกำหนดราคาขายและต้นทุนเสนอราคาต่อลูกค้า พร้อมทั้งเจรจาต่อรอง เพื่อให้การขายสัมฤทธิ์ผลตามราคาที่ต้องการ วางแผนและควบคุมการขาย

9. ผู้จัดการทั่วไปแผนกออกแบบและพัฒนา ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ จัดทำรายละเอียดทางเทคนิคให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยประสานงานกับลูกค้าและ บริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการออกแบบคาร์บูเรเตอร์ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน และเทคโนโลยีเครื่องยนต์จักรยานยนต์ของผู้ผลิต โดยประสานงานกับลูกค้าและบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการสำรวจหาผู้ผลิตชิ้นส่วนในประเทศ เพื่อส่งเสริมการใช้ชิ้นส่วนใน ประเทศให้มากขึ้น เพื่อลดต้นทุนการผลิตให้สามารถแข่งขันได้

10. ผู้จัดการแผนกผลิต ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมระบบงานซ่อมบำรุง ซึ่ง ประกอบด้วย การซ่อมบำรุงหลังเกิดเหตุขัดข้อง และการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน วางแผนกำหนดการ

ควบคุมเครื่องตรวจวัด และเครื่องทดสอบตามความรับผิดชอบ วางแผนควบคุมคุณภาพของงานผลิตของพนักงานในฝ่ายผลิตทั้งหมดอย่างเหมาะสม ตรวจสอบติดตามว่าระเบียบการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้ประกาศใช้แล้วนั้น มีการนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วน และพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องจัดทำระเบียบการ ปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงอยู่ตลอดเวลา

11. ผู้จัดการแผนกควบคุมการผลิต ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการวางแผนการผลิต และควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามกำหนดการ ควบคุมดูแลด้านการจัดซื้อวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิตตามกำหนดการและเพียงพอ ทั้งการสั่งซื้อจากภายในประเทศ จากต่างประเทศ ควบคุมดูแลการจัดเก็บเบิกจ่าย และควบคุมยอดคงคลังคงเหลือของแผนก คลังสินค้า ให้เหมาะสมต่อการผลิต และปริมาณที่น้อยที่สุด ประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายขาย ฝ่ายผลิต และฝ่ายควบคุมคุณภาพ ให้สามารถแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ได้ตั้งแต่รับวัตถุดิบเข้ามา จนกระทั่งผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูปเข้าจัดเก็บที่แผนก ส่งมอบผลิตภัณฑ์

12. ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพ ทำหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการตรวจสอบ วางแผนการกำหนดและควบคุมหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการตรวจสอบ ควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนดและปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพกับแผนกผลิต วางแผนการกำหนด การควบคุมเครื่องมือในการตรวจ การวัด และทดสอบ ตามความรับผิดชอบ ประสานงานกับตัวแทนด้านประกันหรือควบคุมคุณภาพของลูกค้า (QA, QC) เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ปัญหาด้านคุณภาพที่ได้เกิดขึ้นแล้ว / หรือที่อาจจะเกิดขึ้น ได้รับการแก้ไขและป้องกันอย่างเหมาะสม ควบคุมของเสียและรวบรวมข้อมูลของเสียรายงานของเสียให้ที่ประชุมบริหารรับทราบ

13. ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการจัดซื้อวัสดุสนับสนุนการผลิต จัดหาและจัดจ้างผู้ผลิตชิ้นส่วนภายในประเทศ วางแผนและควบคุมการคัดเลือกผู้ขาย และผู้รับช่วงงาน วางแผนและควบคุมให้มีการตรวจประเมินผู้ขายและผู้รับช่วงงานอย่างเหมาะสม

14. ผู้จัดการแผนกวิศวกรรมการผลิต ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการซ่อมและบำรุงรักษาแม่พิมพ์ วางแผนและควบคุมงานด้านวิศวกรรมและเทคนิคในการเตรียมการ และสนับสนุนการผลิต ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า วางแผนและควบคุมระบบงานซ่อมบำรุง ซึ่งประกอบด้วย การซ่อมบำรุงหลังเกิดเหตุขัดข้อง และการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน วางแผนการกำหนด การควบคุม เครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ ตามความรับผิดชอบ

15. ผู้จัดการแผนกบุคคลและธุรการ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมกิจกรรม การพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรของบริษัท การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน ให้เพียงพอต่อการ

ปฏิบัติงานและตรงตามข้อกำหนดของบริษัท การประเมินผลการทำงาน และ ประสานงานกับแผนกหรือ หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานและทรัพย์สินของบริษัท

16. ผู้จัดการแผนกระบบสารสนเทศและข้อมูลปฏิบัติการ ทำหน้าที่ วางแผนพัฒนาและควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์รวมทั้งการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในบริษัท และภายนอกบริษัท ให้สามารถสนับสนุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในสภาพปกติและเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำกลับมาใช้ได้ในอนาคต

17. ผู้จัดการแผนกออกแบบและพัฒนา ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการทดสอบและผลการทดสอบการทำงานของคาร์บูเรเตอร์ และเครื่องยนต์ของผู้ผลิต ควบคุมดูแลรับผิดชอบการทดสอบมาตรฐานมลพิษ สำหรับรถจักรยานยนต์เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ติดต่อประสานงานกับผู้ผลิตในประเทศไทย และบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อให้การทดสอบคุณภาพคาร์บูเรเตอร์และมาตรฐานมลพิษ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

การจัดสวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงาน บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงานตามที่ได้พิจารณาเห็นสมควรนอกเหนือจากค่าจ้างจากการทำงานและมีใช้เป็นผลประโยชน์ตอบแทนเพื่อการทำงาน แต่เป็นการช่วยเหลือพนักงานในด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาตามความจำเป็นและความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ ประกอบกับความสามารถของบริษัทฯ ในการจัดสวัสดิการนั้น ๆ อย่งไรก็ตาม สวัสดิการที่บริษัทฯ จัดให้แก่พนักงานนอกเหนือที่ได้กำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงานบริษัทฯ ถือว่าเป็นสิทธิของบริษัทฯ ที่จะทำการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามที่เห็นสมควรและเหมาะสมตามสภาพการณ์ของบริษัทฯ ในขณะนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้ต่อไป โดยที่สวัสดิการ มีดังนี้

1. เงินค่าครองชีพ บริษัทฯ ได้จัดให้มีเงินค่าครองชีพแก่พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว ตามอัตราและกฎเกณฑ์ที่กำหนด อนึ่งบริษัทฯ อาจพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือค่าครองชีพตามสภาวะค่าครองชีพหรืออาจนำเงินช่วยเหลือค่าครองชีพรวมเข้ากับค่าจ้างเงินเดือน แล้วยกเลิกการจ่ายเงินค่าครองชีพนั้น เมื่อปรากฏมีเหตุเป็นสมควร

2. ยานพาหนะรับ-ส่งพนักงาน บริษัทฯ จัดรถรับพนักงานเพื่อบริการในการเดินทางมาทำงาน (ทั้งไปและกลับ) โดยกำหนดเส้นทางรับส่งตามถนนสายหลัก อาจจะมีการเพิ่มหรือลดในเส้นทางสายหนึ่งสายใดได้ตามความเหมาะสม ในกรณี จำเป็นบางครั้ง อาจเปลี่ยนแปลงจุดรับ - ส่งซึ่งบริษัทฯ สงวนสิทธิที่จะเป็นผู้กำหนด

3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วมีสิทธิที่จะสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานได้ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีเงินไว้ใช้สอยภายหลังจาก

ที่ออกจากบริษัทฯ พนักงานจะได้รับเงินสะสมไว้ในแต่ละเดือนแล้ว พนักงานยังมีสิทธิได้รับเงินสมทบตามกฎเกณฑ์และอัตราที่ได้กำหนดไว้ ว่าด้วยกฎเกณฑ์เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์บริษัทฯ

4. เครื่องแบบพนักงาน บริษัทฯจัดหาเครื่องแบบให้แก่พนักงานและพนักงานต้องแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตลอดเวลาที่อยู่ในบริเวณบริษัทฯ เป็นไปตามกฎเกณฑ์บริษัทฯ ที่กำหนดไว้

5. กองทุนเงินทดแทน กรณีเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ทูพพลภาพ เสียชีวิต อันเนื่องมาจากการทำงาน พนักงานต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที พนักงานก็จะมีสิทธิได้รับผลประโยชน์จากกองทุนทดแทนตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยกองทุนเงินทดแทน

6. กองทุนประกันสังคม กรณี เจ็บป่วย เสียชีวิต คลอดบุตร ทูพพลภาพ ทัศนกรรม สงเคราะห์บุตร ชราภาพ อันไม่ได้มีสาเหตุมาจากการทำงาน พนักงานก็มีสิทธิจะได้รับผลประโยชน์จากกองทุนประกันสังคม ตาม พรบ. ว่าด้วยกองทุนประกันสังคม ซึ่งตามกฎหมายได้กำหนด ให้พนักงานทุกคนต้องเข้าเป็นสมาชิกกองทุนฯ และจะต้องส่งเงินสมทบเข้ากองทุน โดยบริษัทฯ จะหักจากค่าจ้างเงินเดือนหรือค่าแรงที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือนตามอัตราที่กำหนดไว้ เพื่อทำส่งกองทุนฯ ร่วมกันเงินสมทบส่วนของบริษัทฯ

7. เงินสงเคราะห์ช่วยงานศพ (พนักงานของบริษัทฯ ที่จะได้ผลประโยชน์เงินสงเคราะห์ช่วยเหลืองานศพ ต้องเป็นพนักงานประจำของบริษัทที่พ้นการทดลองงานแล้ว)

7.1 กรณีพนักงานเสียชีวิต บริษัทฯ จะช่วยเหลือศพ และบริษัทฯ เป็นเจ้าภาพในการสวดพระอภิธรรมและจัดพวงหรีดให้

7.2 กรณีครอบครัวของพนักงานเสียชีวิต บริษัทฯ จะช่วยเหลืองานศพของครอบครัวพนักงาน คู่สมรสตามกฎหมาย บุตร บิดา มารดาซึ่งเสียชีวิต พริ่องพวงหรีดให้

7.3 รถรับ – ส่ง ไปงานศพ บริษัทฯจะจัดรถ รับ – ส่ง ไปงานศพเฉพาะในวันที่บริษัทฯ เป็นเจ้าภาพและในวันฌาปนกิจศพเท่านั้น โดยจะจัดรถให้ทั้งนี้ เป็นไปตามกฎเกณฑ์บริษัทฯที่กำหนดไว้

8. ค่าเข้ากะและค่าอาหาร พนักงานที่ต้องเข้ากะปฏิบัติงานเวลากลางคืน บริษัทฯจะจ่ายเงินให้เป็นพิเศษ ตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

9. ค่ารักษาพยาบาลโดยประกันสุขภาพและอุบัติเหตุส่วนบุคคล ตามปกติพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนจะได้รับการคุ้มครองทางด้านกรรักษาพยาบาลจากการประกันสังคมอยู่แล้ว เมื่อพนักงานเจ็บป่วยนอกเวลางานหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ซึ่งอยู่ในข่ายการคุ้มครองของกองทุนเงินทดแทนแล้ว อย่างไรก็ตามพนักงานสามารถใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลตาม

กฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนดไว้ได้คือ ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ทั้งนี้พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เงื่อนไขตลอดจนระเบียบปฏิบัติตามที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ ดังนี้

9.1 ค่ารักษาพยาบาล กรณีประกันสุขภาพและอุบัติเหตุพนักงานสามารถเบิกจากบริษัทฯ ประกัน ผ่านฝ่ายบุคคลและธุรการ โดยแนบใบเสร็จมาด้วย ส่วนจำนวนเงินที่ได้รับต้องไม่เกินสิทธิที่บริษัทฯ กำหนดไว้หรือตามที่จ่ายจริง

9.2 ค่าเงินทดแทน (กรณีเสียชีวิต) กรณีพนักงานเสียชีวิตอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ จะได้รับค่าทดแทนตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้ การสูญเสียอวัยวะรวมทั้งทุพพลภาพถาวรนั้น จะได้รับค่าทดแทนตามจำนวนเปอร์เซ็นต์ของจำนวนเงิน เอาประกันของ PLAN นั้น ๆ (ดูข้อตกลงคุ้มครองในกรมธรรม์)

10. ค่าเบี้ย 3K บริษัทฯ มีสวัสดิการจ่ายเงินค่าเบี้ย 3K ให้แก่พนักงานบางแผนกที่ปฏิบัติงานค่อนข้างอันตรายเฉพาะผู้ที่ทำงาน 6-8 ชั่วโมง หรือต่อกะ เช่น บริเวณจุดที่เป็นเครื่องจักรกล เตาลอสม แม่พิมพ์ หรือแผนกซ่อมบำรุงงาน ที่อันตรายหรือเสี่ยงอันตรายเป็นต้น

11. เงินจ่ายพิเศษประจำปี (โบนัส) บริษัทฯ จะพิจารณาในแต่ละปีขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานผลกำไร สภาพเศรษฐกิจและผลการปฏิบัติงาน การประพடுத்தัน ความประพடுத்தและผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อจ่ายเป็นเงินพิเศษแก่พนักงาน ซึ่งกำหนดการจ่ายพิเศษและอัตราการจ่ายโดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

12. กิจกรรมนันทนาการ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพและพลานามัยที่สมบูรณ์ และเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีโครงการนันทนาการต่าง ๆ รวมทั้งโครงการวันกีฬาประจำปี งานเลี้ยงปีใหม่ประจำปี การทัศนศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทฯ จะให้การสนับสนุนทางการเงิน ตามความสามารถของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับผลกำไรต่อปี

13. ค่าเบี้ยเลี้ยงเมื่อออกไปปฏิบัติงานนอกบริษัทฯ พนักงานที่ออกไปปฏิบัติงานธุรกิจของบริษัทฯ โดยใช้เวลาเดินทางไป-กลับเกิน 4 ชั่วโมงขึ้นไป จะได้รับเบี้ยเลี้ยง ตามกฎเกณฑ์บริษัทฯ กำหนดไว้ พนักงานขับรถหรือพนักงานยกของไม่นับรวมในกรณีข้างต้นนี้

14. การส่งพนักงานฝึกอบรมและเรียนภาษา บริษัทฯ มีนโยบายส่งพนักงานของบริษัทฯ ที่ขยันขันแข็ง รักองค์กรและทุ่มเทงานให้บริษัทฯ อย่างจริงจัง เพื่อให้เกิดความก้าวหน้า บริษัทฯ จึงส่งให้ฝึกอบรมในประเทศหรือต่างประเทศหรือที่บริษัทฯ แม่ในประเทศญี่ปุ่น จนเกิดทักษะเพื่อนำมาพัฒนาให้กับบริษัทฯ ต่อไป และเช่นกัน บริษัทฯ ได้จัดเตรียมหลักสูตรเรียนภาษาญี่ปุ่นให้พนักงาน (ตามระดับ / เกณฑ์ที่ระบุไว้) ได้ศึกษาอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารที่ดีขึ้น เพื่อผลประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัทฯ

15. เงินรางวัลพิเศษของคุณงามความดี ความตั้งใจ ความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และอายุงานยืนยาวเพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีความขยันหมั่นเพียร และมีความตั้งใจในการทำงาน สม่่าเสมอ บริษัทฯ จึงจัดเงินรางวัลให้แก่พนักงาน ตามกฎเกณฑ์ ดังนี้

15.1 การพิจารณาให้รางวัลชมเชย หรือ ประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานบริษัทฯ คือ ทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีผลงานดีเด่นเป็นระยะเวลานาน มีความประพฤติยอดเยี่ยม และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานทั่วไป และบุคคลภายนอกหรือทำคุณงามความดีปรากฏต่อสังคมเป็นพิเศษ และ ป้องกันหรือดำเนินการแก้ไข ให้บริษัทฯ พ้นจากอันตรายหรือความสูญเสียในยามที่เกิดเหตุฉุกเฉิน หรือสร้างหรือปฏิบัติสิ่งอันเป็นความดีความชอบพิเศษหรือเพิ่มผลผลิตกำไรแก่บริษัทฯ เป็นพิเศษ

15.2 วิธีการให้รางวัลและการชมเชย / ประกาศเกียรติคุณ วิธีให้รางวัลจะทำได้ด้วยการทำหนังสือประกาศเกียรติคุณ หรือเป็นรางวัล สิ่งของ หรือเงินรางวัลหรือทั้งสองอย่างตามความเหมาะสม

15.3 รางวัลการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ นานปีเป็นรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติกับบริษัทฯ มาเป็นช่วงระยะเวลานาน การมอบรางวัลเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด

16. ค่าเบี้ยขยัน พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วมีสิทธิจะได้ค่าเบี้ยขยัน กรณีที่มีสิทธิการทำงานโดย ไม่มีการมาทำงานสาย ลาป่วย ลากิจ ขาดงาน หรือลาอื่น ๆ (ยกเว้นลาพักร้อน) รายละเอียดเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัทฯ พนักงานจะได้เบี้ยขยันต่อเมื่อผ่านการทดลองงาน ยกเว้นพนักงานตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไปจะไม่ได้รับเบี้ยขยัน หมายเหตุ การลาพักร้อน การเข้าฝึกอบรมตามกฎหมาย การลาฝึกอบรม / สัมมนา การลาทำหมัน (โดยได้รับอนุมัติแล้ว) จะได้รับการยกเว้นไม่กระทบกับเบี้ยขยัน

17. การช่วยเหลือพิเศษ กรณีบ้านของครอบครัวพนักงานได้รับอุบัติเหตุ ในกรณีบ้านของครอบครัวพนักงานถูกอัคคีภัย อุทกภัย वादภัย บริษัทฯ จะพิจารณาช่วยเหลือเป็นพิเศษเป็นกรณี ๆ ไปเช่น ไฟไหม้ (บริษัทฯจะมอบชุดทำงานให้ และเงินช่วยเหลือบริษัทฯ จะพิจารณาเป็นกรณีไป) น้ำท่วม (บริษัทฯจะพิจารณาเป็นกรณีไป) หรือ ถูกพายุทำลาย (บริษัทฯจะพิจารณาเป็นกรณีไป)

18. การตรวจสุขภาพประจำปี บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพของพนักงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อเป็นการดูแลและรักษาสุขภาพของพนักงานให้มีพลานามัยที่สมบูรณ์อยู่เสมอ และไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

19. บัตรประจำตัวพนักงาน บริษัทฯ จัดทำบัตรประจำตัวให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานทุกคนได้รับบัตรแล้วจะต้องติดบัตรดังกล่าวนี้ขณะปฏิบัติงานเมื่ออยู่ในบริษัทฯ และในกรณีทำบัตร

สูญหาย พนักงานต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าทำบัตรใหม่และพนักงานจะต้องมอบบัตรนี้คืนให้แก่ฝ่ายบุคคลและธุรการทันทีในวันปฏิบัติงานวันสุดท้ายก่อนที่พ้นจากสภาพเป็นพนักงาน

20. เงินกู้จากบริษัทฯ บริษัทฯได้จัดสวัสดิการเงินกู้เพื่อเป็นการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่เดือดร้อนด้านการเงิน รายละเอียดเป็นไปตามกฎเกณฑ์บริษัทฯ

21. การลาศึกษาต่อ บริษัทฯมีการสนับสนุนและให้โอกาสพนักงานศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมความรู้ และพัฒนาตนเองให้ได้ระดับทัดเทียมกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รายละเอียดในการศึกษาเป็นไปตามกฎเกณฑ์บริษัทฯ

22. ห้องพยาบาล บริษัทฯ จัดให้มีห้องพยาบาลพร้อมยาประเภทต่าง ๆ และจัดให้มีพยาบาลประจำ ณ บริษัทฯ เพื่อสะดวกในการตรวจและรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่พนักงาน

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542 : 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล คือ ถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

กาญจนา สุกรพันธ์ (2543 : 34) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากการตอบสนองในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า และความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมนั้น ๆ จะตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

โกศล น้อย่าง (2543 : 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวก และถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จใน การเรียนได้

เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการอย่างเสมอภาค รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

พิศกดี กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและ เจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

อรวรรณ เมฆทัศน์ (2543 : 6) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่าง ๆ เพราะแต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ดังนั้นความแตกต่างของแต่ละบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน

สุริยา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉยๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

ทัศนีย์ สีละวรรณโณ (2544 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรรณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

กฤษณ์กมล กมลลาสน์ (2546 : 17) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจคือการที่มีความรู้สึกดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์การได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างดี ประหยัด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

มอร์ส (เพื่อสุขภาพ ชุมนะทัศน์. 2546 : 5 ; อ้างอิงจาก Morse. 1955. **International Relations.** p. 27) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

โยเดอร์ และคณะ (เพื่อสุขภาพ ชุมนะทัศน์. 2546 : 5 ; อ้างอิงจาก Yoder and others. 1958. **Handbook of Personnel Management and Labor Relation.** p. 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีแต่ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์การมีการตอบสนองความต้องการบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

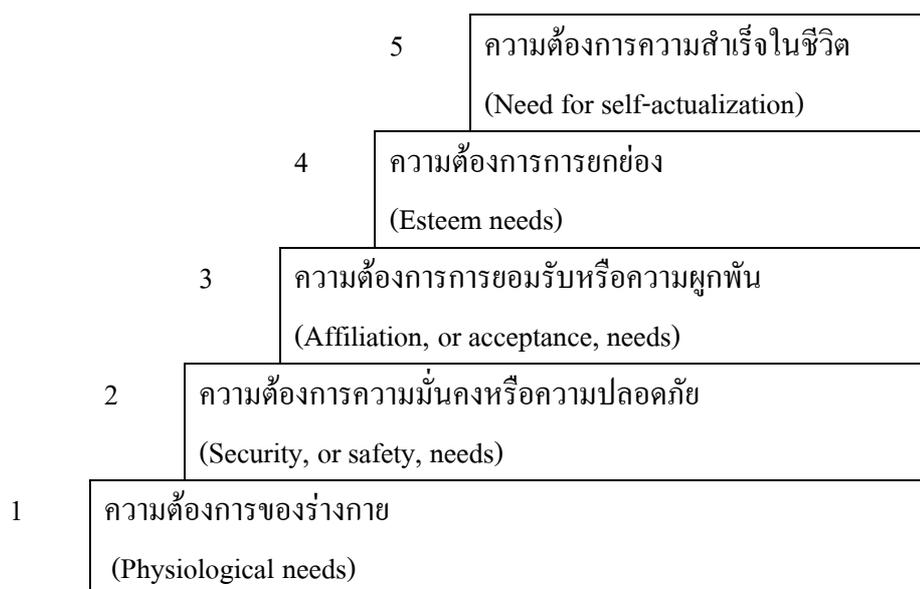
3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ ตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมาย ในที่นี้จะขอนำเสนอทฤษฎีต่าง ๆ ใน 4 รูปแบบได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความ

ต้องการ ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา และทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ มีรายละเอียด ดังนี้

3.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311) ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปขั้นสูง ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถสรุปเป็นแผนภูมิ



ภาพประกอบ 3 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311.

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจ ในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ค้ำประกันว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

มาสโลว์ มีข้อสังเกตที่เกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ (อรวรรณ เมฆทัศน์. 2543 : 13)

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว

จะเห็นได้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความ รู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกระดับที่สูงกว่า แต่ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ที่ถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทางตรงข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความ ต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการสูงสุด คือการได้รับความสำเร็จในชีวิต

3.3 ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี

เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นความต้องการ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 312)

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Concret) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs : R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth needs : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ยิ่งกว่านั้น อัลเดอร์เฟอร์ ค้นพบว่าระดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

นอกจากนี้ อัลเดอร์เฟอร์ ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองโดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้และในทางตรงกันข้ามหลักการถดถอย-ความดิ่งเคียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลที่ยังมีความดิ่งเคียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นไปและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นไปหรือไม่

3.4 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา แมคเคลแลนด์ (McClelland) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 315) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Needs for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Needs for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคล ความต้องการอำนาจ (Needs for power) เป็นความปรารถนาที่มีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการอำนาจ (Needs for power) แมคเคลแลนด์ และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูดเป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการขั้นสูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายาม รับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาให้ดีที่สุด

พื้นฐานทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล จะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเองและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้ง 3 ด้าน ของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

3.5 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

วูม (Vroom) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545 : 319) เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งทฤษฎีของวูม เป็นการจูงใจของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วยความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง) จากการใช้ความพยายาม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง วูม ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นทฤษฎีวูม เป็นไปตาม สมการ คือ

$$\text{อำนาจ (Force)} = \text{คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence)} \times \text{ความคาดหวัง (Expectancy)}$$

อำนาจ เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่างไม่แตกต่าง คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบเมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์ก็คือไม่มีการจูงใจ นอกจากนี้บุคคลจะไม่มีจูงใจให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์หรือ ติดลบ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า การกระทำเป็นผลมาจากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้ผลจากที่เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในภายนอก แรงจูงใจภายใน คือความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ และแรงจูงใจ ภายนอกคือรางวัลที่ได้รับ และพฤติกรรมของบุคคลจะประกอบไปด้วยความสามารถ ความพยายาม และการรับรู้เรื่องบทบาทของตน

โดยสรุป การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งใด ๆ ได้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่จะนำไปสู่การกระทำ และเป้าหมายที่ต้องการ ความพึงพอใจของบุคคล เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง และเมื่อบุคคลนั้นเกิดความต้องการจึงจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความต้องการของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและลักษณะของบุคคล

3.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจต้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงานและเสริมกิจกรรมหลาย ๆ

อย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการสร้างความผูกพันให้กับองค์กร

เทย์เลอร์ (สมคิด บางโม. 2545 : 180-181) กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูงหรือกับคนที่ผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้นี้เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้วคนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้จะมีผลต่อการดำเนินงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชววน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชววน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชววน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชววน์ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อง่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพความสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าร้อยละ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมดี จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะ ของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพ รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจาก หน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมี

อำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณี ฮอรัธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของ Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

3.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ หมายถึงทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้ากับพฤติกรรมหรือทัศนคติในการทำงานของบุคคล ทฤษฎีการจูงใจมีหลายทฤษฎี

และยังมีพัฒนาการต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตามก็ดีที่ทฤษฎีการจูงใจที่มีบทบาทในวงการบริหารธุรกิจ มีดังต่อไปนี้

ในทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึงการที่พนักงานคาดหวังว่า การใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานสูง ๆ จะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ และประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงด้วย ดังนั้นความคาดหวังในทฤษฎีนี้จึงขึ้นอยู่กับความมั่นใจในตนเองของบุคคลจะมีไม่เท่ากัน แม้ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานจะเท่ากันก็ตามทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานและผลงานของบุคคลแตกต่างกัน เช่น พนักงานขายสองคนอาจมีความคาดหวังถึงความสำเร็จในการทำงานไม่เท่ากัน คนแรกเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 10 ล้านบาท ต่อไป ส่วนคนที่สองเชื่อมั่นว่าจะขายสินค้าได้ 20 ล้านบาทต่อปี

ความเชื่อมั่นในผลตอบแทนที่จะได้ หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยใช้ความพยายามจะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสม ดังนั้น การที่ผู้บริหารมีระบบผลตอบแทนที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานในการที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ของการศึกษาทางด้านการจูงใจ เนื่องจากการบริหารองค์การธุรกิจนั้นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ได้แก่ การที่ผู้บริหารสามารถทำเพื่อจุดมุ่งหมายของส่วนรวมในองค์การและเนื่องจากการที่จะทำให้มนุษย์ใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นไม่สามารถทำได้โดยการบังคับ แต่ทำได้โดยการจูงใจให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ จากความสมัครใจของตนเอง ดังนั้น การจูงใจจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการทำงานและการอยู่ร่วมกัน
2. ทำให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่ตนมีอยู่มาใช้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ
3. ทำให้กิจการสามารถประหยัดต้นทุนในทุก ๆ ด้านทำให้กิจการมีพัฒนาการและความเจริญรุ่งเรืองแทน

ในเรื่ององค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการให้รายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีของ สาส์ (2544 : 43) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าการทำงานจะมีความสุขหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนมีส่วนสำคัญในการสร้างน้ำใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในโรงเรียน สิ่งที่ผู้บริหารไม่ควรละเลย ดังนี้

1. รายได้ เพราะถ้ารายได้ไม่เพียงพอ จะทำให้ไม่มีกำลังใจในการทำงาน

2. สวัสดิการต้องเพียงพอ หมายถึง สภาพที่ทำงาน ห้องพักครู ความสะดวก ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต หรือความก้าวหน้า

3. ความภูมิใจในหน่วยงาน ถ้าโรงเรียนมีชื่อเสียง ครูก็ภูมิใจ มีน้ำใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมในสังคมทำให้คนมีน้ำใจที่จะทำงานต่อไป

ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2544 : 43) ได้กล่าวถึง เรื่องความพึงพอใจในงานว่า ในการบริหารใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทาง คือให้งานของหน่วยงานนั้น ได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวกับ

1. ด้านการจัดระบบขององค์กร ถ้าหากองค์กรใดมีระบบรวบอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีวุฒิสูง มีความสามารถ ความพึงพอใจจะสูง มีขั้นตอนการออกระเบียบวิธีการมาก ความพึงพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพึงพอใจจะต่ำ

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของงานนั้น ๆ โดยตรง

3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

3.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 6) ได้จำแนกพฤติกรรมมนุษย์ในทางพระพุทธศาสนา เป็น 3 ประเภท คือ

1. กายกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางร่างกายทั้งทางตรง และทางอ้อม ทางตรง เช่น การเดิน การยืน นั่งและการแสดงภาษาทางกาย ส่วนทางอ้อม เช่น การยิ้ม และกล่าวคำทักทาย

2. วาจากรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทางวาจา ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรง เช่น การพูด การเจรจา ส่วนทางอ้อม เช่น พูดพร้อมจับมือแสดงความเป็นมิตร

3. มโนกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงระดับจิตใจ ทั้งทางตรง และ ทางอ้อม ทางตรง เช่น การมีจิตสมาธิ การมีน้ำใจ ส่วนทางอ้อม เช่น การคิดถึงเพื่อนก็โทรศัพท์หรือไปพบพร้อมมิของฝากที่ถูใจเพื่อน เป็นต้น

จากการแบ่งประเภทของพฤติกรรมข้างต้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพฤติกรรมภายใน หรือพฤติกรรมปกปิด ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

สุรพล พยอมแย้ม (2541 :16) ได้แบ่งกระบวนการทางพฤติกรรมแยกออกได้เป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการเริ่มต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัสหรือข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัสซึ่งรวมถึงการรู้สึกกับสิ่งเร้าที่สัมผัส นั้น ๆ

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ เป็นกระบวนการทางปัญญา ซึ่งประกอบไปด้วย การเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนนำไปใช้ หรือเกิดจากการพัฒนาจากการเรียนรู้ที่ผ่านการรับรู้ การรู้สึกที่นำมาสู่การคิด และเข้าใจ เป็นกระบวนการทำงานที่มีความละเอียดซับซ้อนมาก

3. กระบวนการแสดงออก หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้ รับรู้นั้นๆ แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนอง ให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เราจะเรียกว่าพฤติกรรมภายนอก ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดในตัวบุคคลนั้น เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริง

สรุปได้ว่าพฤติกรรมมนุษย์ มี 3 ประเภท คือกายกรรม วจกรรม และมโนกรรม ส่วนกระบวนการทางพฤติกรรม มี 3 ประเภท คือ กระบวนการรับรู้ กระบวนการคิดและเข้าใจ และกระบวนการแสดงออก

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุชนางค์ ชูกร (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความวิตกกังวลอยู่ในระดับต่ำ และมีประสิทธิภาพ ในการปรับตัวอยู่ในเกณฑ์ดี ไม่พบว่าพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่พบว่าบุคลิกภาพมีความ สัมพันธ์กับความวิตกกังวลของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่าบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ พบว่าความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ในทางลบกับประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุญรวย ฤาชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ : ศึกษากรณี เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับ ชุดทำงาน รองเท้า ถุงมือ และอุปกรณ์ความปลอดภัย และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง พึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดสถานศึกษานอกโรงเรียนภายในบริษัท และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการ

ฝึกอบรม สัมมนานอกสถานที่ และถึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี สวัสดิการที่ นอกเหนือ กฎหมายกำหนด 4 ด้าน ในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน ความพึงพอใจเรื่องรถรับ-ส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน สวัสดิการเงินกู้ และอาหารกลางวัน ตลอดจนพอใจชุดทำงาน รองเท้า และ อุปกรณ์ความปลอดภัย สำหรับการศึกษาดูงานที่สูงสุดคือ การจัดห้องสมุด โรงงานสำหรับพนักงาน ได้ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การอบรมสัมมนานอกสถานที่ และพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ปี ใหม่ การจัดสวนหย่อม และสวนสุขภาพ ด้านความสะดวกสบายพอใจต่อการมีพนักงานขับรถ ประจำ ตำแหน่ง และมีรถประจำตำแหน่ง ปัญหา ความต้องการสวัสดิการพบว่าไม่มีปัญหา มีแต่ เพียงส่วนน้อยคิดเป็นร้อยละ 40.66 ที่มี ปัญหา และปัญหาที่พบคือความไม่เสมอภาคในการได้รับ สวัสดิการ การมีขั้นตอนมากและการใช้ระยะ เวลานาน สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักในการ จัดสวัสดิการพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดสวัสดิการ ตามหลักความเสมอภาค และหลักการ สนองตอบ ส่วนสวัสดิการที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ หลักการ ตอบสนองและหลักความ เสมอภาค สวัสดิการด้านอื่น ๆ พบว่าต้องการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษา พยาบาล (บิดา, มารดา และบุตร) การประกันชีวิต ทุนการศึกษา และเงินตำแหน่ง

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตน้ำอัดลม จากการศึกษา วิจัย พบว่า พนักงานร้อยละ 81.6 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานร้อยละ 73.2 มี ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัย ที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบาย พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม ได้แก่ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย “ด้านโครงสร้างและเป้าหมาย ของงาน” “ด้านการสนับสนุน” “ด้าน ความอบอุ่น” และ “ด้านความเป็นอิสระ” โดยสามารถ อธิบายได้ร้อยละ 19.7 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01

สุภัศรา พินทุพันธ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญ ความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษามี ดังต่อไปนี้

1. พนักงานปฏิบัติการ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและประสบการณ์ ในการ ทำงาน แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนภาวะครอบครัวและ บุคลิกภาพ พบว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัว แตกต่าง กัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบ หลีกหนีไม่ แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรสหม้ายหรือหย่าร้าง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียด

แบบหลักหนี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการใช้กลวิธี เฝ้าดูความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงาน ปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีการใช้กลวิธีเฝ้าดูความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศุรศักดิ์ ข่ายแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาศึกษาความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2. ความคิดเห็นระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05 โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้างจะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็นของนายจ้าง

3. ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเห็นด้วยที่สูงกว่าความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุ 25-35 ปี

4. ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความ คิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีการศึกษาในระดับ อนุปริญญา หรือ ปวส. จนถึงปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นในระดับความเห็นด้วยที่เท่ากัน รองลงมาคือ นายจ้างที่มีระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

5. ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน กัน โดยภาพรวม มี ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีประสบการณ์ การทำงาน มากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือนายจ้าง ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และนายจ้างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

6. ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางครอบครัว และ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

7. ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับ ความ คิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้าง ที่มีลักษณะงานเป็นงาน

สำนักงาน จะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็นของลูกจ้าง ที่มีลักษณะงานเป็นงาน
โรงงาน หรืองานกะ

8. ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางครอบครัว อายุ วุฒิ
การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิด เห็น
แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

หทัยกาญจน์ เกสร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้
เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่
กรณีศึกษาโรงงานปูนซีเมนต์ในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน
โรงงานอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ในจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพอยู่
ในระดับสูง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพของพนักงาน ได้แก่
ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และการรับรู้สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยตัวแปรทั้งสองนี้ร่วมกัน
อธิบาย ความสัมพันธ์กับความมั่นคงในอาชีพได้ร้อยละ 4.61 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้
ผู้วิจัยเสนอว่าด้านนายจ้างควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ
โดยรวมแก่พนักงานว่าจะไม่มีการปลดพนักงาน หรือยุบกิจการบางส่วนอย่างแน่นอน เพื่อส่งเสริม
ให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน การมีความ มั่นคงในอาชีพที่สูงยิ่งขึ้น, ควรจัดอบรมให้ความรู้ใน
เรื่องการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักในการเสริมสร้างความ
มั่นคงในอาชีพ ซึ่งจะส่งผล ทำให้เกิดการพัฒนาดตนเอง นำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพและ
ส่งผลดีโดยรวมแก่องค์กร, ควรมีการเผยแพร่หลักการเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพให้แก่สังคม
หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาองค์กรและพนักงานเพื่อสู่สากลโดยทั่วกัน

ณัฐวุฒิ มหาวิไล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน
บุคคล ความเมื่อยล้าและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอี
เล็กทรอนิกส์:ศึกษากรณี บริษัทมัตสึซิตะ อิเล็กทรอนิกส์ เวิร์คส์ (อยุธยา) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า อายุ
สถานภาพสมรส อายุงาน การทำงานกะ และชั่วโมงนอน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความเมื่อยล้าอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ ในกรณีประเมินความเมื่อยล้าเชิง จิตวิสัย แต่จากการประเมินความเมื่อยล้าเชิง
วัตถุวิสัย โดยเครื่องวัดความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความ
เมื่อยล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทาง ด้าน ความเมื่อยล้ากับผลการปฏิบัติงานไม่
พบว่า ความเมื่อยล้าที่ประเมินจากแบบสอบถาม เชิงจิตวิสัยและผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า ความ เมื่อยล้าเชิงวัตถุวิสัย ที่วัดโดยเครื่องวัดความแข็งแรงของ
กล้ามเนื้อ มีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์ : กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรม ผลิตถุงมือทางการแพทย์ ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ

2. พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์ ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจด้านความพอใช้ของรายได้ และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ในขณะที่ เพศอายุ ภาวะพึงพิง สถานภาพทางเศรษฐกิจด้านรายได้ที่ต่างกัน ไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน

3. ปัจจัยภายในองค์กรด้านเนื้องานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติ การใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และยังพบว่าปัจจัยภายในองค์กรด้านเนื้องานมีความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.01 ร่วมด้วย

4. ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านสภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยเป็นเพียงปัจจัย เดียวที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงาน อุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ

ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัท เมดไลน์โปรดักส์ จำกัด สามารถดำเนินการได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านเนื้องาน ควรจัดปริมาณงานให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานโดยผ่านกระบวนการ จัดโปรแกรมเสริมสร้างความรู้ต่าง ๆ เช่น การจัดระบบพี่เลี้ยงในองค์กร จัดการ การฝึกอบรม อีกทั้งควรหมุนเวียนงานเพื่อลดความเครียดจากการที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ตลอดจนสร้างระบบการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีประสิทธิภาพผ่านรูปแบบ ต่าง ๆ อาทิ การปฐมนิเทศพนักงาน การจัดการประชุมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน เป็นต้น

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมบริเวณรอบนอก บริษัท ให้มีความสะอาดเรียบร้อย ควรจัดเพิ่มมุมพักผ่อนในบริษัท ควรสร้าง ห้องน้ำและห้องส้วมเพิ่มขึ้น และเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาด ควรปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเรื่องฝุ่นละอองภายใน โรงงาน และเสียงดังของเครื่องจักร ตลอดจนควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานให้มี อย่างเหมาะสม

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้าน

ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและคนงาน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยจูงใจรักษา พบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ในส่วนของวิศวกร พบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ในส่วนของคนงานไม่พบ ความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

วุฒิชัย สิทธิสุวรรณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาขวัญของพนักงานบริษัท สยามคูโบต้าอุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานบริษัท สยามคูโบต้าอุตสาหกรรม จำกัด มีขวัญอยู่ในระดับสูง และมีการรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทอยู่ในระดับมาก ขวัญของพนักงานมีความแตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบตามระดับเงินเดือน วุฒิการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด แต่เมื่อเปรียบเทียบตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ประสบการณ์ ในการทำงาน และประเภทพนักงานพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยการรับรู้เกี่ยวกับ ภาพลักษณ์ของบริษัทมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญของพนักงาน

สาริณี ไตรอรุณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีดังนี้

1. หัวหน้างานมีค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ค่านิยมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. แรงจูงใจในการ ทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ค่านิยมในการทำงานด้านสุนทรีย์ ด้านการ กระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านวิถีชีวิต และด้านความหลากหลายของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.5

สุพินดา คิวานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงาน แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีเพศ รายได้ และ อายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
4. คุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน
5. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
7. ตัวแปรความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 2

เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจ เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปรมาร่วมพิจารณา พบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้งหมด คือ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคม การรับรู้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตนต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับแนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่า ตั้งใจทำงานด้วยความขยัน ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น หาอาชีพเสริมฝึกรบมทักษะ

เพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือองค์การควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่องค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

วารภรณ์ หนูดำ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

2. บริษัทมีการบริหารจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการ จูงใจ และด้านการประสานงาน

3. พนักงานมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของ ที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะ นโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

4. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทแตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

6. ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ ด้านการประสานงานและด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.750, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับสูง

รัตนพร จาริต (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีการนำกระบวนการบริหารงานบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือด้านการสรรหาบุคคล ด้านการให้บุคคลพ้นจากงาน และด้านการวางแผนกำลังคน สำหรับด้านการพัฒนาบุคคลมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

2. พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหาร และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ ด้านเงินเดือนและความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3. ผลการเปรียบเทียบสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า

- 1) พนักงานเพศชายและเพศหญิงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 2) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป
- 3) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และอื่น ๆ และพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
- 4) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี และ อายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับ

พนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และ 5) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. กระบวนการบริหารงานบุคคลด้านการวางแผนกำลังคน ด้านการสรรหาบุคคล ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านการให้บุคคลพ้นจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร

5. กระบวนการบริหารงานบุคคลด้านการพัฒนาบุคคลและด้านการให้บุคคลพ้นจากงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร โดยที่กระบวนการบริหารงานบุคคลทั้ง 4 ด้านร่วมกันสามารถกำหนดความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 52.5 หรือกระบวนการบริหารงานบุคคลสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 52.5

วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท อิตาชิ เพอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทน อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .738 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .703 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .917 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .839 มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .850 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

บรรจง สุกใส (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ความพึงพอใจของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน

4. อายุ รายได้ ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกัน ประเภทพนักงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกัน

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

ปริยรัตน์ รัชญะกิจ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล แอนด์ เอส ซิบบาคอน (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน คือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วริพร สิงห์ศรีธงชัย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ผลงานวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความยุติธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านรายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และ ภูมิลำเนาเดิม ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาเดิม และเพศที่บริษัทตั้งอยู่ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความคิดเห็นของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในด้านบวก เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมเยอร์ (Mayer et. al. 1999 : Abstract) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและต่ออาชีพ : ศึกษาและทดสอบสามองค์ประกอบของแนวคิด ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนพยาบาลของมหาวิทยาลัยควีน จำนวน 336 คน และพยาบาลรัฐออนตาริโอ ประเทศแคนาดา จำนวน 603 คน โดยวัดความผูกพันสามองค์ประกอบคือ ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันด้านความรับผิดชอบ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านความรู้สึกรัก แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรับผิดชอบ ระยะเวลาเรียนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านความรู้สึกรักและด้านความรับผิดชอบ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก ด้านความรับผิดชอบต่อมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจคงอยู่ ความผูกพันด้านการลงทุนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจคงอยู่ ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกรักและด้านความรับผิดชอบต่อ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันทั้งสามแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเข้าร่วมกิจกรรม ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่ออาชีพ สามารถพยากรณ์การเข้าร่วมกิจกรรม ความตั้งใจลาออก ความจงรักภักดี การขาดงาน ความเฉื่อยชา การช่วยเหลือผู้อื่นและการบริหารเวลา

หลุย (Liou. 1998 : 18) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเข้าใจเรื่องความผูกพันของพนักงานในองค์กรสาธารณะ : ศึกษากรณีศูนย์คุ้มครองประพฤติวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน

ศูนย์กลางคัมภีร์วิทยารัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรความคลุมเครือในบทบาท ความเชื่อมั่นในหัวหน้างาน การปฐมนิเทศ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความเชื่อมั่นในองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร โดยความเชื่อถือในองค์กร

วีไอโอ (Wio. 1998 : 5-6) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการที่จะปรับปรุงการสื่อสารจะผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อตนเองมากที่สุด การสื่อสารจากหัวหน้าในหน่วยงานของตน และการสื่อสารจากบุคลากรอื่นที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน เป็นอันดับรองลงมา และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการสื่อสารของพวกเขา ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้พบว่า แหล่งสารที่บุคคลได้รับข่าวสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แหล่งสารจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับแหล่งสารที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ แหล่งสารจาก ผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่าการประเมินปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้าน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านค่าตอบแทน พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก แสดงว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมาก ทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน สายงานหรือแผนก ตำแหน่ง ระดับการศึกษา พบว่าถ้าพนักงานมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ นี้แตกต่างกัน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันด้วย