

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงาน บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
 - 1.2 โครงสร้างและการบริหารจัดการของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
 - 1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดหรือสนับสนุนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.5 การวัดความพึงพอใจ
 - 2.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวัดความพึงพอใจ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน
 - 3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 - 4.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ข้อมูลของบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ในวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2537 บริษัท เคอีน อร์ปอร์เรชั่น ประเทศญี่ปุ่น ได้ร่วมทุนจดทะเบียน 264.3 ล้านบาท กับบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อสร้างโรงงาน ชื่อบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดย บริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ไทยแลนด์) จำกัด ถือหุ้น 60 % และ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ถือหุ้น 40% โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ สถานที่ตั้งโรงงาน เลขที่ 1/74 หมู่ 5สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยปี 2549 ได้จัดตั้ง บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด (plant 2) ขึ้นที่ 21/ หมู่ 9สวนอุตสาหกรรม โรจนะ ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทำการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ส่งบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการก่อสร้างโรงงานที่ 2 (plant 2)

ปัจจุบัน การขยายตัวของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ส่งผลให้ยอดขายการสั่งซื้อชิ้นส่วนยานยนต์ มีอัตราการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ยอดขายของการผลิต และการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนยานยนต์ของบริษัทเพิ่มขึ้นอย่างมาก จึงทำให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัจจุบันบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในวงการยานยนต์ที่ช่วยให้ประสิทธิภาพของเชื้อเพลิงทำงานได้ดีขึ้น เราได้เปลี่ยนจากระบบ Carburetor system ไปสู่ EFI System (Engine fuel injection System) และปัจจุบันบริษัทฯ มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นเป็น 830 คน (บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด. 2550 : 104)

1.2 โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 830 คน ได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายผลิตประกอบด้วย แผนกวิศวกรรม แผนกวางแผนการผลิต แผนกควบคุมการผลิต แผนกควบคุมคุณภาพ แผนกประกอบ แผนกบรรจุภัณฑ์ แผนกสโตร์ แผนกรับประกันคุณภาพ แผนกจัดส่ง และแผนกซ่อมบำรุง

2. ฝ่ายสำนักงาน ได้แก่ แผนกบุคคล แผนกจัดซื้อ แผนกขาย แผนกบัญชี แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 การบริหารของบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ฯ มีการบริหารจัดการภายใต้ปรัชญา เคอีน ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. ความเชื่อพื้นฐาน ซึ่งเป็นอุดมการณ์สำหรับการทำงานของเคอีน มีดังนี้

1.1 ความเคารพนับถือในตัวบุคคล (Respect for the individual)

1.1.1 เชื้อมั่นในตนเอง (Self-Reliance) มีอิสระทางความคิด แสดงออกตามที่ตนเองเชื่อ และรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

1.1.2 ความยุติธรรม (Fairness) เป็นการเคารพในความแตกต่างของกันและกัน และคิดต่อร่วมงานกับผู้อื่นอย่างยุติธรรม

1.1.3 ความไว้วางใจ (Trust) เป็นการตระหนักถึงความสามารถของกันและกันอย่างจริงใจ และเติมเต็มสิ่งที่ขาดให้กันและกัน

1.2 ความสุขทั้งห้า (The five joys)

1.2.1 ความสุขที่ให้กับสังคม (Joy to the society) เป็นการแบ่งปันความสุขให้กับสังคม โดยเป็นพลเมืองดีที่ให้ความร่วมมือกับสังคม

1.2.2 ความสุขและความปิติยินดีที่ให้กับลูกค้า (Joy to the customer) เป็นการแบ่งปันสิ่งที่ดีให้กับลูกค้า โดยการใช้ทักษะชั้นสูง และการมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า

1.2.3 ความสุขและความปิติยินดีที่ให้กับซัพพลายเออร์ (Joy to the suppliers) เป็นการแบ่งปันสิ่งที่ดีให้แก่ ซัพพลายเออร์ โดยการทำให้แน่ใจว่าทั้งสองฝ่ายมีความรู้สึกที่ดี และเกิดความคิดสร้างสรรค์

1.2.4 ความสุขที่มีให้ผู้ถือหุ้น (Joy to the shareholders) เป็นการแบ่งปันความสุขกับผู้ถือหุ้น โดยการทำที่บริษัทจะคงไว้ซึ่งความพึงพอใจให้ผู้ถือหุ้นอยู่เสมอ

1.2.5 ความสุขที่มีให้กับพวกเราตนเอง (Joy to the ourselves) เป็นการแบ่งปันความสุขให้พวกเราตนเอง โดยการเอาใจใส่ และไว้วางใจ

2. หลักการที่มีร่วมกัน อันเป็นวัตถุประสงค์ทางกิจกรรมทางธุรกิจของ เคสิน คือ

“เราจะมีส่วนร่วมต่ออนาคตของมนุษยชาติ โดยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง”

3. แนวทางในการดำเนินนโยบาย เป็นสิ่งที่ควรจะมีในการทำงานของ เคสิน ได้แก่

3.1 เราควรจะมีภาวะกระตือรือร้นอยู่เสมอในทุก ๆ เรื่องด้วยความมุ่งมั่นและกำลังใจที่ดี

3.2 เราควรให้ความสำคัญแก่หลักการ ความคิดใหม่ ๆ และจังหวะของเวลา

3.3 เราควรเคารพในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

หน้าที่ และความรับผิดชอบฝ่ายบริหาร จากหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารของเคสิน มีรายละเอียดของระเบียบ การปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ดังนี้

1. ประธานบริษัท

ประธานบริษัทเคอินมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 มีหน้าที่กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ทางการบริหาร ด้านคุณภาพ ด้านการส่งมอบ ด้านต้นทุน ด้านการผลิต และ ด้านบุคลากร ให้ชัดเจน

1.2 สื่อสารนโยบายทั้งหมดให้พนักงานรับทราบ และทบทวนความเหมาะสมเพียงพอของนโยบายทุกปี

1.3 สนับสนุนส่งเสริมการปรับปรุง และพัฒนาระบบบริหารจัดการ

1.4 อำนวยการด้านการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการของระบบ โดยมุ่งเน้นที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

1.5 ติดตาม วัดผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลการปฏิบัติงานของทุกแผนก

1.6 ทบทวนสมรรถนะ ระบบร่วมกับคณะกรรมการภายใน (Management Review)

1.7 ควบคุมสั่งการให้มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบเพื่อสร้างเสถียรภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า

2. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

ผู้จัดการฝ่ายการตลาดซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนลูกค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 รวบรวมข้อมูลข่าวสารความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า และสื่อสารไปยัง ผู้บริหารและหน่วยงานรับทราบ

2.2 ดำเนินการความพึงพอใจของลูกค้า และนำเข้าไปประชุมทบทวน เพื่อกำหนดมาตรการระดับความพึงพอใจของลูกค้า

3. ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ

ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายคุณภาพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 วางแผน ควบคุม ติดตาม ประกันคุณภาพชิ้นส่วน

3.2 รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้านคุณภาพและติดตามการแก้ไข / ป้องกัน

3.3 ประเมินผลการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในด้านคุณภาพ

3.4 ปรับปรุงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ

4. เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย (จป.วิชาชีพ)

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัย ซึ่งทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ทบทวนความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุในสายการผลิต และเข้าร่วมในการวางแผนกระบวนการ

4.2 ประเมินความเสี่ยงและควบคุมป้องกันความเสี่ยงของพนักงานในการปฏิบัติงาน

4.3 ควบคุม / ติดตามการเพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน

5. ผู้จัดการฝ่าย / แผนก

ผู้จัดการฝ่าย/แผนก ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายต่างๆ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

5.1 กำหนดแผนงาน มาตรการปฏิบัติให้สอดคล้อง และบรรลุเป้าหมายตามแผนธุรกิจของบริษัท

5.2 แก้ไข / ป้องกัน ควบคุมติดตามความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ

5.3 ปรับปรุงและพัฒนางานในหน่วยงาน

5.4 ส่งเสริมและร่วมมือในการพัฒนาระบบทุก ๆ ด้าน

6. พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทั่วไป

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำหน้าที่ทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปฏิบัติตาม คู่มือกฎระเบียบและข้อบังคับในการปฏิบัติงานบริษัท อย่างเคร่งครัด

2. ปฏิบัติงาน และมุ่งมั่นและรับผิดชอบการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมาย และนโยบายที่วางไว้ ที่ได้กำหนดไว้แต่ละหน่วยงาน

ขั้นตอนการบริหารจัดการของ บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1. วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และ วัตถุประสงค์

1.1 ประธานบริษัททำหน้าที่กำหนดวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ในการพัฒนาองค์กร และระบบบริหารงานคุณภาพ หรือการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องและเหมาะสม ดังนี้

1.1.1 ข้อมูลจากลูกค้าที่เกี่ยวกับความต้องการความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทฯ

1.1.2 ข้อมูลจากบริษัทแม่แผนโครงการผลิต การลงทุน และนโยบายการบริการ

1.1.3 ผลการดำเนินการสมรรถนะของระบบบริหารงานทาง ด้านคุณภาพ ด้านการส่งมอบ ด้านต้นทุน ด้านการผลิต ตลอดจนด้านบุคลากรภายในและภายนอก เช่น แนวโน้มด้านคุณภาพและผลผลิต เป็นต้น

1.2 ประธานและผู้จัดการแผนกทุกหน่วยประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดลักษณะข้อมูลที่ต้องการทราบแนวโน้มด้านคุณภาพ ด้านการส่งมอบ ด้านต้นทุน ด้านการผลิต ด้านบุคลากร

ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ โดยมุ่งเน้นความสำคัญต่อปัญหาและผลกระทบต่อลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งให้สอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ คุณภาพและแผนธุรกิจ ตามที่กำหนดไว้

1.3 ผลดำเนินการภายในควรได้รับการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Benchmark) หรือองค์กรอื่นที่มีผลการดำเนินการดีที่สุด (Best practice) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ระดับคุณภาพ ด้านการส่งมอบ ด้านต้นทุน ด้านการผลิต ด้านบุคลากร และความพึงพอใจของลูกค้า

1.4 ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานหลักควร SWOT พิจารณาปัจจัยภายใน และภายนอก ใช้หลักการเทียบคุณภาพและประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับ Strength (จุดแข็ง) Weaknesses (จุดอ่อน) Opportunities (โอกาส) Threats (ภาวะคุกคาม)

2. การบริหารจัดการ

การจัดทำแผนธุรกิจ และกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารการผลิต และคุณภาพ ด้านการส่งมอบ ด้านต้นทุน และด้านบุคลากร ปรธานบริษัทต้องนำผลข้างต้นจัดทำเป็นเอกสารของแผนธุรกิจ ประกอบด้วย

- 2.1 แผนการตลาด-เป้าหมายการขาย
- 2.2 แผนการเงิน การลงทุน
- 2.3 แผนการขยายโครงการ
- 2.4 แผนการขยายโรงงาน สิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5 แผนการสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้า
- 2.6 วัตถุประสงค์ค่าใช้จ่าย
- 2.7 แผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 2.8 แผนการวัดประสิทธิภาพการทำงาน และคุณภาพ
- 2.9 แผนการรักษาสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

ในการดำเนินการต้อง กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการบรรลุผลตามนโยบายที่วางไว้ กำหนดแผนธุรกิจระยะสั้น 1 ปี ต้องระบุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่วางไว้ และกำหนดแผนธุรกิจระยะยาว 3-5 ปี

3. การสื่อสารข้อมูล

บริษัทฯ ได้ให้มีการสื่อสารเพื่อให้พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับการทำงานในแง่มุมต่างๆ

ดังนี้

3.1 ภายหลังจากที่แผนได้รับการกำหนดและอนุมัติโดยประธานบริษัท แล้วให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสื่อสารให้พนักงานทราบและเข้าใจ โดยกำหนดวิธีการสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3.2 ผู้บริหารแต่ละฝ่าย หรือหัวหน้าต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยนำกิจกรรมต่าง ๆ มาผลักดัน และกระบวนกรให้พนักงานมีส่วนร่วม เช่น QCC 5 ส, KAIZEN เป็นต้นตามระเบียบการปฏิบัติงานการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.3 ผู้จัดการฝ่าย-แผนกทุกหน่วยงานต้องจัดทำแผนดำเนินการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ควรนำเสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติ และให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรเพื่อให้บรรลุตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ในช่วงการประชุมแผนงานประจำปี

4. การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 พนักงาน/หัวหน้า และผู้จัดการแผนก แต่ละหน่วยงานนำผลที่ได้จากการเฝ้าติดตามควบคุมกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์ มาตรฐานผลดำเนินการตามช่วงเวลาที่กำหนด ในรูปแบบตารางหรือกราฟแสดงผลตามที่กำหนดไว้

4.2 ผู้บริหารและหัวหน้าทุกหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ทำการวิเคราะห์ผลที่ได้เปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กำหนด และคุณลักษณะแนวโน้มของข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ถึงสภาพกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ว่ามีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพของการประยุกต์ต่อระบบ

ถ้าหากข้อมูลทางสถิติแบบที่เป้าหมายกำหนดไม่เกิน แต่ผลที่เกินกว่าเป้าหมายหรือข้อมูลทางสถิติแบบที่เป้าหมายกำหนดให้ต้องมากกว่า แต่ผลต่ำกว่าเป้าหมาย ก็ให้ นำสภาพของปัญหาไปดำเนินการตามมาตรการแก้ไข ตามระเบียบการปฏิบัติงานการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

5. ประชุมทบทวนผลการปฏิบัติที่มีต่อระบบ

5.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารควรกำหนดวาระการประชุมพร้อมทั้งแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าโดยใบแจ้งการประชุมสำหรับผู้เข้าร่วมการประชุมได้แก่ ผู้จัดการโรงงาน ตัวแทนฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายต่าง ๆ

5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหารประชุมทบทวนผลการดำเนินการของแผนกต่าง ๆ ตามข้อ 5.1 ซึ่งจะจัดปีละ 2 ครั้ง หากจำเป็นสามารถเปิดการประชุมวาระพิเศษได้

5.3 หัวข้อการประชุม (ตามความเหมาะสม) สำหรับระบบบริหารทั้งหมด

5.3.1 สมรรถนะของระบบบริหาร

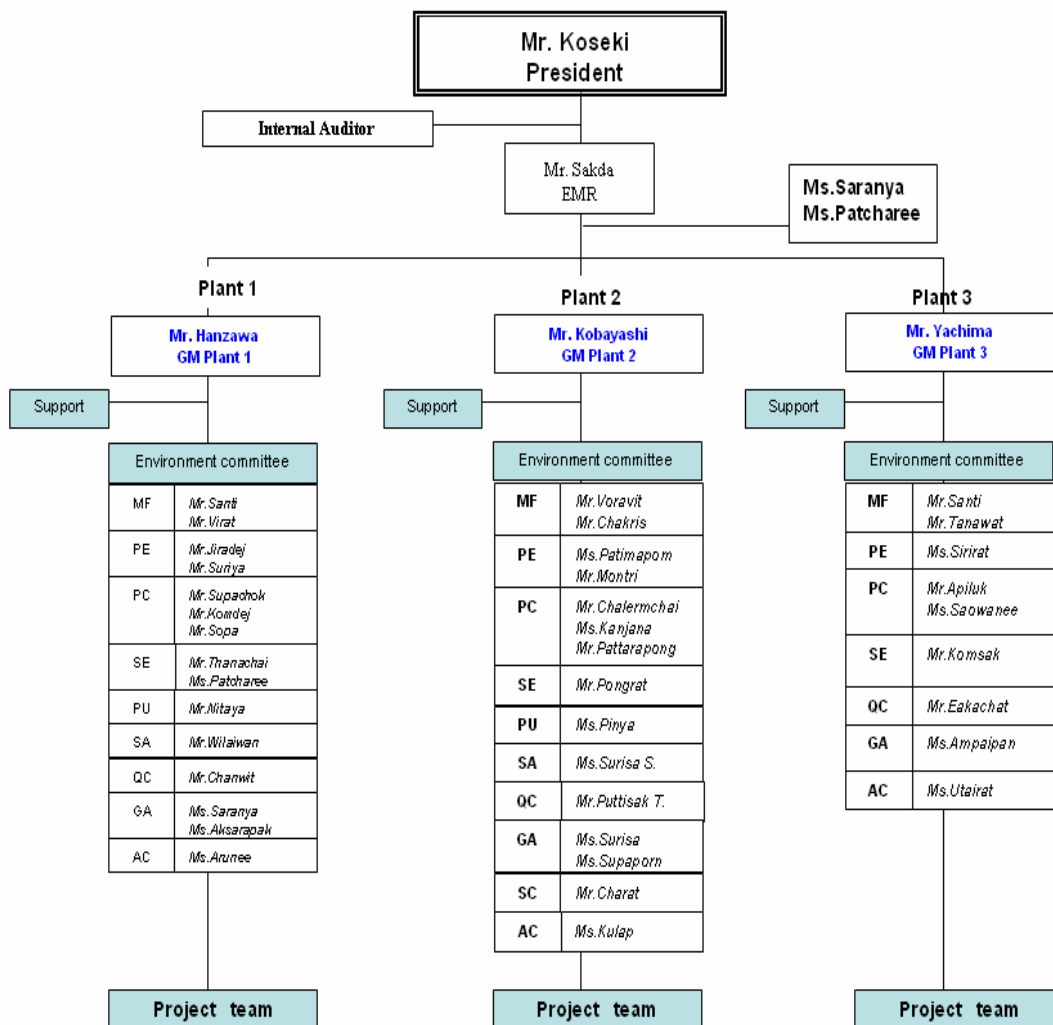
5.3.2 ผลการตรวจประเมินระบบทั้งภายในและภายนอก

5.3.3 ข้อมูลความต้องการของลูกค้า

- 5.3.4 ผลดำเนินการของระบบ และความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
- 5.3.5 ข้อมูลการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อคุณภาพ ความปลอดภัย หรือ สิ่งแวดล้อมรวมถึงผลและสถานะของการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน
- 5.3.6 ติดตามความก้าวหน้าจากมติที่ประชุมครั้งก่อน
- 5.3.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพ
- 5.4 หัวข้อการประชุม ทบทวนโดยฝ่ายบริหารสำหรับระบบการจัดการ สิ่งแวดล้อม
 - 5.4.1 การพิจารณาสิ่งแวดล้อม
 - 5.4.2 การดำเนินการตามนโยบายและวัตถุประสงค์สิ่งแวดล้อม
 - 5.4.3 ผลการตรวจติดตามภายใน
 - 5.4.4 คำร้องเรียนอื่น ๆ
 - 5.4.5 การทบทวนวัตถุประสงค์เป้าหมายและแผนงานสิ่งแวดล้อม
 - 5.4.6 ปัญหาและความก้าวหน้าในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - 5.4.7 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - 5.4.8 การทบทวนความเหมาะสมของนโยบายสิ่งแวดล้อม
 - 5.4.9 การทบทวนกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- 6. การดำเนินการประชุม
 - 6.1 ตัวแทนฝ่ายบริหารทำการแจ้งคณะผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอในที่ประชุมโดยกำหนดในใบแจ้งการประชุมอย่างน้อยที่สุดควรประกอบด้วย
 - 6.1.1 ประธานบริษัท
 - 6.1.2 ผู้จัดการทั่วไป
 - 6.1.3 ผู้จัดการฝ่ายทุกฝ่าย
 - 6.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องนำเสนอสภาพปัญหาการดำเนินการและผลการดำเนินการให้แจ้งต่อที่ประชุมและสรุปผลการพิจารณาแต่ละวาระของการดำเนินการแก้ไข โดยประธานเป็นผู้ชี้ขาดและกำหนดมาตรการที่เกี่ยวข้อง
 - 6.2.1 การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพและกระบวนการ
 - 6.2.2 การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ความต้องการของลูกค้า
 - 6.2.3 ทรัพยากรที่ต้องจัดหาเพิ่มเติม
 - 6.3 เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารต้องบันทึกผลการประชุมลงในใบบันทึกการประชุมและสำเนาแจกจ่ายให้แก่ผู้ร่วมประชุมรับทราบ

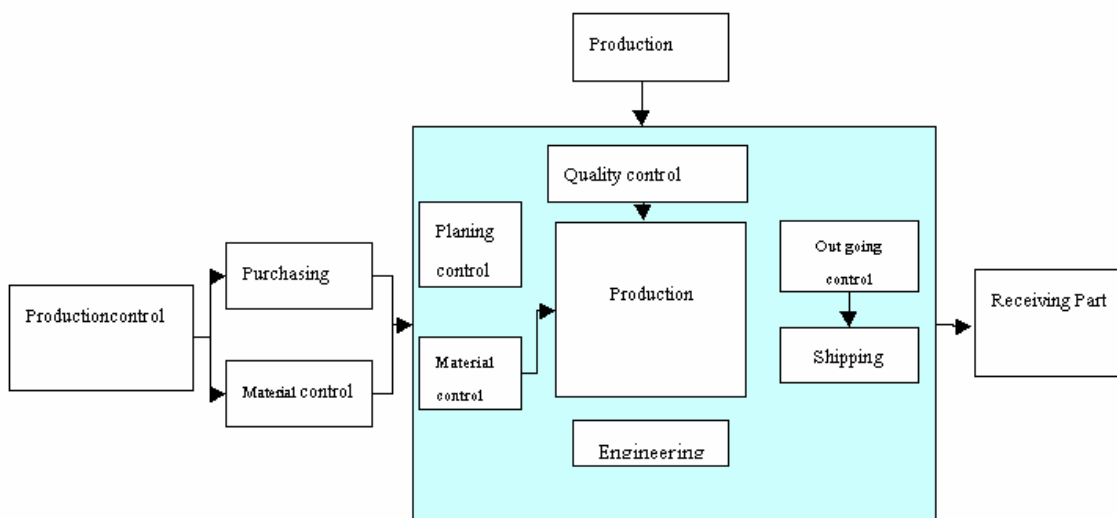
6.4 แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่นำผลจากการประชุมไปปฏิบัติใช้ โดยตัวแทนฝ่ายบริหารสามารถเรียกประชุมเพิ่มเติมในแต่ละเรื่องได้ตามความจำเป็น รวมถึงรับผิดชอบติดตามผลและรายงานในการประชุมครั้งต่อไปโดย บันทึกลงในเอกสารบันทึกการประชุม

โครงสร้างบริหาร บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีโครงสร้างบริหาร และ กระบวนการทำงาน ดังแสดงในภาพประกอบ 3-4



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า



ภาพประกอบ 4 แผนผังขั้นตอนกระบวนการทำงาน (Process Flowchart)

ที่มา : บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

ในภาพประกอบ 4 อธิบาย ขั้นตอนการทำงาน (Process Detail) ของพนักงานบริษัท ฯ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ของแผนก (Production control) ของบริษัททำการส่งแผนการผลิตให้กับทาง (Purchasing) และทาง (Material control) ของแผนก (Production control) เพื่อทำหน้าที่ในการติดตามการผลิตจากทาง (Out sourcing)
2. เจ้าหน้าที่ของแผนก (Purchasing) ทำการส่ง (Work Order) ให้กับทาง (Out sourcing) เพื่อยืนยันคำสั่งซื้อ
3. เจ้าหน้าที่ส่วนงาน (Material control) ทำหน้าที่ในการจัดส่งชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการผลิตอย่างเพียงพอให้กับทาง (Out sourcing) และควบคุมการปริมาณการใช้วัตถุดิบให้เป็นไปตามมาตรฐาน
4. เจ้าหน้าที่ของแผนก (Quality control) มีหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพของชิ้นงานที่ทาง (Out sourcing) จัดส่งให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด และทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานทางด้านคุณภาพเพื่อใช้ในการควบคุม (Out sourcing)

5. เจ้าหน้าที่ของแผนก (Manufacturing) ทำหน้าที่ในการควบคุมขั้นตอนการผลิต ชิ้นงานให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ทางบริษัทกำหนด และทำหน้าที่ในการควบคุมการฝึกอบรม พนักงานของทาง (Out sourcing) ให้มีความรู้ความสามารถในการที่จะสามารถปฏิบัติงานได้จริง

6 เจ้าหน้าที่ส่วนงาน (Receiving) ของแผนก (Production control) ทำหน้าที่ในการรับผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปจากทาง (Out sourcing) และตรวจรับชิ้นงาน

7 (Out sourcing) ทำหน้าที่ในการผลิต ควบคุมกระบวนการผลิต ควบคุมการจัดเก็บ วัสดุคิบ และควบคุมคุณภาพของชิ้นงานที่ทำการผลิตให้เป็นไปตามข้อกำหนดของบริษัทที่จ้างผลิต ทั้งในด้านคุณภาพ และปริมาณ

นโยบายและวิธีปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทเคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้

1. นโยบายของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. นโยบาย (วัตถุประสงค์การดำเนินงานธุรกิจของเคอิน) พวกเราจะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อแบ่งปันต่อมนุษยชาติในอนาคต

3. วิธีปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ

วิธีการปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ มีรายละเอียด ดังนี้

1. วันและสถานที่จ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานวันหยุด และเงินช่วยเหลืออื่น ๆ

บริษัทจะจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และเงินช่วยเหลืออื่น ๆ แก่พนักงาน ผ่านธนาคารที่บริษัท ฯ กำหนด ทุกวันที่ 25 ของเดือนในกรณีวันที่ 25 ของเดือนตรงกับวันหยุด บริษัทฯ จะจ่ายในวันทำงานก่อนวันหยุด

2. การลาพักผ่อนประจำปี

พนักงานที่ทำงานติดต่อกันมา มีสิทธิลาพักผ่อนประจำปีโดยได้รับค่าจ้างเท่ากับค่าจ้าง ในการทำงานปกติ จำนวนวันพักผ่อนประจำปีขึ้นอยู่กับจำนวนปีของการทำงานของพนักงานที่ได้ ทำมาแล้ว ดังนี้

2.1 พนักงานมีสิทธิในการลาพักผ่อนประจำปี โดยให้เป็นไปตามตารางคิดวันหยุดพักผ่อนประจำปีของบริษัทฯกำหนด

2.2 พนักงานที่ทำงานไม่ครบปี มีสิทธิที่จะเริ่มลาหยุดพักผ่อนประจำปีเป็นสัดส่วนกับเวลาที่ได้ทำงานมา ของบริษัทฯ กำหนด

2.3 บริษัทฯ สงวนสิทธิที่จะอนุมัติ หรือกำหนด และจัดวันลาหยุดพักผ่อนประจำปี ให้แก่พนักงาน ทั้งนี้เพื่อมิให้กระทบกระเทือนถึงการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวมของบริษัทฯ

พนักงานที่มีสิทธิ์ลาพักผ่อนจะต้องยื่นใบลาตามแบบฟอร์มที่บริษัทฯ กำหนด ให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบก่อนกำหนดเวลาไม่น้อยกว่า 1 วันทำงาน และส่งไปยังฝ่ายบริหาร เมื่อได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ แล้วจึงจะหยุดงานได้ หากพนักงานหยุดงานก่อนได้รับอนุญาต จะถือว่าขาดงานและถูกตัดค่าจ้างตามวันที่ขาดงาน

ในกรณีที่พนักงานมีเหตุจำเป็น ไม่สามารถลาง่วงหน้าได้ จะต้องโทรศัพท์แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบภายในวันนั้นก่อนเวลา 9.00 น.

ในกรณีพนักงานกะ ไม่สามารถลาง่วงหน้าได้ จะต้องโทรศัพท์แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบอย่างน้อย 2 ชั่วโมง ก่อนเริ่มงานกะในวันนั้น

ในกรณีดังกล่าวข้างต้น หากพนักงานไม่สามารถลาง่วงหน้าได้ และไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามข้อกำหนด จะถือว่าขาดงาน และถูกตัดค่าจ้างตามวันที่ขาดงาน

2.4 พนักงานจะลาหยุดพักผ่อนประจำปีครั้งเดียวติดต่อกันหรือลาเป็นช่วง ๆ ก็ได้ ทั้งนี้รวมกันแล้วจะต้องไม่เกินจำนวนวันลาที่กำหนดไว้โดยผู้บังคับบัญชาจะพิจารณาตามความเหมาะสม

2.5 พนักงานมีสิทธิ์ได้หยุดพักผ่อนประจำปี หากมีวันลาหยุดพักผ่อนประจำปีที่เหลือ จะนำไปสะสมรวมกับวันลาพักผ่อนในปีถัดไปได้ รวมกันไม่เกิน 15 วัน

3. การลาหยุดในกรณีพิเศษ โดยได้รับค่าจ้าง

พนักงานจะมีสิทธิ์ได้รับค่าจ้างในการลาหยุดพักผ่อนกรณีพิเศษ ดังต่อไปนี้

3.1 การหยุดงานเนื่องจากการย้ายที่ทำงาน เมื่อบริษัทฯ มีคำสั่งให้ย้ายที่ทำงาน และเดินทางไปรับหน้าที่ใหม่ บริษัทฯ จะกำหนดวันหยุดพักผ่อนให้โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงตามความจำเป็น

3.2 การหยุดงานที่เกิดเจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ บริษัทฯ ให้หยุดงานได้ตามระยะเวลาที่แพทย์ลงความเห็นว่าจำเป็นจะต้องหยุดงาน เพื่อการรักษาพยาบาล

3.3 การหยุดงานเนื่องในการสมรส จะต้องเป็นพนักงานประจำที่บรรจุแล้วและยังคงทำงานกับบริษัทฯ ต่อไป มีสิทธิ์ลาหยุดได้ 6 วันทำงาน พนักงานต้องยื่นหลักฐานการจดทะเบียนสมรส ภายใน 2 สัปดาห์ นับตั้งแต่วันสมรส หากไม่ยื่นหลักฐานการจดทะเบียนสมรสตามกำหนดเวลาดังกล่าว บริษัทฯ จะถือว่าเป็นการขาดงาน

3.4 การหยุดงานในกรณีกรรยาคลอดบุตร จะต้องเป็นพนักงานประจำที่บรรจุแล้ว มีสิทธิ์ลาหยุดงานได้ 2 วันทำงาน โดยต้องยื่นหลักฐานให้บริษัทฯ ภายใน 2 สัปดาห์นับแต่วันคลอด มิฉะนั้นถือว่าเป็นการขาดงาน

3.5 การลาเพื่อจัดการงานศพ กรณีที่ 1 กรณีที่บิดา มารดา คู่สมรส บุตรของ พนักงานถึงแก่กรรมพนักงานมีสิทธิลาหยุดงาน ได้ตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน 6 วันทำงาน

3.6 การลาเพื่อจัดการงานศพ กรณีที่ 2 กรณีที่ปู่ ย่า ตา ยาย พี่น้องของพนักงานที่ร่วม บิดา มารดาเดียวกัน บิดามารดาของคู่สมรสของพนักงานถึงแก่กรรม พนักงานมีสิทธิลาหยุดได้ตาม ความจำเป็น แต่ไม่เกิน 3 วันทำงาน

3.7 การลาเพื่อจัดการงานศพ กรณีที่ 3 กรณีที่ปู่ ย่า ตา ยาย พี่น้องของคู่สมรสที่ร่วม บิดา มารดาเดียวกันถึงแก่กรรม พนักงานมีสิทธิลาหยุดงานได้ตามความจำเป็น แต่ไม่เกิน 1 วัน ทำงานการลาเพื่อจัดการงานศพทั้ง 3 กรณี จะต้องเป็นพนักงานประจำที่บรรจุแล้ว และจะต้องยื่นใบ มรณบัตรให้บริษัทฯ ภายใน 2 สัปดาห์นับจากวันลา

3.8 การหยุดงานในกรณีเกิดภัยร้ายแรงขึ้นกับครอบครัวพนักงาน กรณีเกิดภัย ร้ายแรง เช่น อัคคีภัย ภัยธรรมชาติ บริษัทฯ จะอนุญาตให้หยุดงานได้ตามความจำเป็น โดยอยู่ใน ดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา และพนักงานผู้นั้นจะต้องเป็นพนักงานประจำที่บรรจุแล้ว

3.9 การลาเพื่อเข้ารับราชการ พนักงานชายที่ได้รับมอบหมายเรียกจากทางการเพื่อ ไปรับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับทหาร บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานผู้นั้นลาได้เท่ากับจำนวน วันที่ทางราชการกำหนด แต่ไม่เกินหกสิบวัน (60 วัน) ในหนึ่งปีปฏิทิน

3.10 การลาป่วย พนักงานมีสิทธิลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง โดยได้รับค่าจ้างไม่เกิน สามสิบวัน (30 วัน) ทำงาน การลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป พนักงานจะต้องมีใบรับรองแพทย์แผน ปัจจุบันชั้นหนึ่ง (หรือสถานพยาบาลของทางราชการ) มาแสดง การป่วยเนื่องจากการทำงานไม่ถือ เป็นการลาป่วย ดังนี้

3.10.1 การลาคลอด พนักงานซึ่งเป็นหญิงมีครรภ์ มีสิทธิลาเพื่อคลอดก่อนหรือ หลังคลอดครรภ์หนึ่ง ไม่เกิน 90 วัน โดยวันลาดังกล่าวให้นับรวมวันหยุดที่มีระหว่างวันลาด้วย บริษัทฯ จะจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานซึ่งลาคลอดเท่ากับค่าจ้างในวันทำงาน ตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 45 วัน

3.10.2 การลาอุปสมบท พนักงานชายที่ทำงานกับบริษัทฯ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี มีสิทธิลาอุปสมบทไม่เกิน 15 วันทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัทฯ จะอนุมัติหรือ เลื่อนเวลาการอุปสมบทตามความเหมาะสม บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขระเบียบนี้ ตามเห็นสมควร

3.10.3 การลาเพื่อทำหมัน บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานลาเพื่อทำหมันได้ โดย ได้รับค่าจ้าง ทั้งนี้จำนวนวันลาให้เป็นไปตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งเป็นผู้กำหนด โดยพนักงานจะต้องแจ้งผู้บังคับบัญชารายล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงลาได้ และจะต้องยื่นหนังสือรับรองแพทย์ต่อฝ่ายบริหารในวันแรกที่กลับเข้าทำงานเพื่อประกอบการลา

4. การลาหยุดกรณีพิเศษ โดยไม่ได้รับค่าจ้าง

การลาหยุดกรณีพิเศษ โดยไม่ได้รับค่าจ้าง มีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 การลากิจ พนักงานสามารถลากิจได้ตามความจำเป็น โดยไม่ได้รับค่าจ้าง และจะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อน ซึ่งการลาจिनั้น พนักงานจะต้องลาล่วงหน้า 1 วัน มิเช่นนั้นจะถือว่าขาดงาน

4.2 การลาเพื่อการฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ความสามารถตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยไม่ได้รับค่าจ้าง ซึ่งการลานั้นพนักงานจะต้องลาล่วงหน้า 1 วัน มิเช่นนั้นจะถือว่าขาดงาน

5. สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อบังคับเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันอันตราย การรักษาและส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ และความปลอดภัยและร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการที่บริษัทฯ กำหนด

จัดตั้งคณะกรรมการสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้นเป็นสื่อความคิดของพนักงานทุกท่านและเป็นพื้นฐานของความร่วมมือบริษัทฯ จะจัดตั้งคณะกรรมการสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

จัดตั้งกฎระเบียบพื้นฐานด้านความปลอดภัยในการทำงานพนักงานทุกท่านจะต้องปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งเรื่องความปลอดภัยว่าด้วยการป้องกันภัยร้ายแรง ดังนี้

1. พนักงานทุกท่าน จะต้องปฏิบัติตามคำสั่ง และเคร่งครัดต่อข้อห้ามเกี่ยวกับเรื่องทางเข้า-ออกทางฉุกเฉินหรือสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องดับเพลิง

2. พนักงานทุกท่านจะต้องตรวจสอบวัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ความปลอดภัยก่อนเริ่มงานเสมอ และหากพบว่ามีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้นให้รีบรายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนทราบโดยเร็ว

3. พนักงานจะต้องอยู่ในสถานที่ทำงานของตน ไม่เข้าไปในสถานที่ทำงานของหน่วยงานอื่นหรือไม่ไปใช้เครื่องจักร วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงานอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตเพราะอาจทำให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

4. พนักงานทุกท่านจะต้องสวมชุดทำงาน หมวก และรองเท้านิรภัยตามความจำเป็นของงาน หรือตามข้อกำหนด และจะต้องไม่สวมชุดหรือเครื่องประดับอื่นที่ไม่ปลอดภัยในการทำงาน

5. พนักงานทุกท่านจะต้องระมัดระวังและปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยของทุกหน่วยงานและจะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนด

6. พนักงานทุกท่านจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความปลอดภัยอื่น ๆ หรือข้อบังคับที่บริษัทฯ กำหนดไว้ให้

จัดตั้งกฎระเบียบพื้นฐานด้านสุขภาพพนักงานทุกท่านจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบเรื่องสุขภาพ เพื่อเป็นการส่งเสริม และรักษาสุขภาพพลานามัยให้ดีขึ้น

1. พนักงานทุกท่านจะต้องรักษาเสื้อผ้าให้สะอาดอยู่เสมอ

2. พนักงานทุกท่านจะต้องดูแลสถานที่ทำงาน ห้องอาหาร ห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งตัว และห้องสุขาไม่ให้สกปรก

3. พนักงานทุกท่านจะต้องเก็บ กวาด ของเสียไว้ในสถานที่ที่กำหนดไว้ให้

4. พนักงานทุกท่านจะต้องรับประทานอาหารเฉพาะสถานที่ที่กำหนดไว้ให้

5. พนักงานทุกท่านจะต้องดูแลสุขภาพของตนเองให้ดี

6. การฉีดวัคซีน

บริษัทฯ อาจดำเนินการให้มีการฉีดวัคซีนป้องกัน หรือฉีดวัคซีนอื่น ๆ ป้องกันตามความจำเป็น โดยพนักงานทุกท่านจะปฏิเสธโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรไม่ได้

7. การให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

เมื่อบริษัทฯ ตกลงว่าจ้างเข้ามาเป็นพนักงานของบริษัทฯ พนักงานจะต้องได้รับความรู้ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

8. การตรวจสุขภาพ

เพื่อเป็นการรักษาสุขภาพของพนักงานบริษัทฯ จะจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี

9. ขอบเขตจำกัดในหน้าที่งาน

พนักงานอาจจะต้องงดเว้นการทำงานหรือทำงานในขอบเขตจำกัดในกรณีต่อไปนี้

9.1 เมื่อพนักงานเป็นโรคจิต หรือโรคติดต่อที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

9.2 เมื่อพนักงานเป็นโรคติดต่อวันโรค

9.3 เมื่อพิจารณาเห็นว่า พนักงานเป็นโรคอันตรายรุนแรงและอาจแพร่เชื้อโรคได้

9.4 เมื่อพนักงานทำงานต่อไปอาจมีความเสี่ยงที่จะทำให้สุขภาพของพนักงานเลวลง

10. ขอบเขตจำกัดในงานอันตราย

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี หรือพนักงานหญิง จะไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติหน้าที่ที่เป็นอันตราย หรืองานที่เสี่ยงอันตราย หรือยกของที่หนักเกินกว่าที่กำหนดไว้ในกฎหมาย

11. ข้อห้ามในการเข้าสถานที่อันตราย

ห้ามพนักงานเข้าไปในสถานที่ ซึ่งมีป้ายห้ามเข้าปิดไว้ เพื่อจุดมุ่งหมายให้เกิดความปลอดภัย เว้นแต่มีความจำเป็นในหน้าที่งาน

12. กฎระเบียบการป้องกันอัคคีภัย

พนักงานทุกคนจะต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบคำสั่งว่าด้วย การป้องกันอัคคีภัย โดย

12.1 พนักงานทุกคนจะต้องคอยป้องกันการเกิดอัคคีภัยตลอดเวลาและจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ

12.2 พนักงานทุกคนจะต้องไม่สูบบุหรี่ในโรงงาน เว้นแต่สถานที่ที่กำหนดให้เป็น ที่สูบบุหรี่

12.3 พนักงานทุกคนจะต้องไม่ใช่ไฟโดยไม่ได้รับอนุญาต

12.4 พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน อัคคีภัย

13. พนักงานผู้รับผิดชอบในแหล่งที่อาจเกิดอัคคีภัย และพนักงานผู้รับผิดชอบ การป้องกันอัคคีภัย มีรายละเอียดดังนี้

13.1 บริษัทฯ จะแต่งตั้งบุคคลผู้รับผิดชอบแหล่งที่จะเกิดอัคคีภัย ในทุกสถานที่ ทำงานและบุคคลผู้รับผิดชอบอัคคีภัย

13.2 บุคคลผู้ซึ่งรับผิดชอบแหล่งที่จะเกิดอัคคีภัย จะต้องรับผิดชอบให้คำแนะนำ และตรวจตราในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อ 9.11 และปฏิบัติดังต่อไปนี้

13.2.1 คู่มือการใช้ไฟ วัตถุอันตรายและสารระเหย

13.2.2 ประกาศและตรวจสอบป้ายระวังอัคคีภัย

13.2.3 การตรวจสอบแหล่งที่อาจเกิดอัคคีภัยหลังจากเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน

13.2.4 หน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอัคคีภัยในส่วนที่พนักงานผู้รับผิดชอบ การป้องกันอัคคีภัยไม่ได้รับผิดชอบ

14. พนักงานผู้รับผิดชอบการป้องกันอัคคีภัย จะต้องรับผิดชอบและปฏิบัติดังต่อไปนี้

14.1 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบอัคคีภัย และ ซ่อมแซมอุปกรณ์การ ป้องกันอัคคีภัย

14.2 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอัคคีภัยจากเตาหลอม หัวเผาต่าง ๆ เป็นต้น

14.3 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบอุปกรณ์ และวัสดุที่เป็นอันตราย อันจะ ก่อให้เกิดอัคคีภัย

14.4 ติดต่อกับคณะกรรมการสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการผจญเพลิง

มาตรการทำงานในเวลาฉุกเฉินในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือกรณีเกิดอันตรายฉุกเฉินขึ้น หรือมีพนักงานได้รับบาดเจ็บพนักงานจะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว และส่งเข้ารับการรักษา

การจ่ายเงินชดเชยกรณีบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานเมื่อพนักงานบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย หรือเสียชีวิตเนื่องจากการทำงาน พนักงานจะได้รับ ค่าชดเชยตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน (กองทุนเงินทดแทน)

สวัสดิการเงินช่วยเหลือหรือเบียดเบียนตามที่บริษัทฯ ได้ประกาศแก้ไขสวัสดิการว่าด้วยเรื่องเงินช่วยเหลือเบียดเบียน ไปตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2539 นั้น ขณะนี้บริษัทฯ เห็นสมควรที่จะแก้ไข เปลี่ยนแปลงสวัสดิการดังกล่าว โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

ให้ยกเลิกสวัสดิการว่าด้วยเรื่องเงินช่วยเหลือเบียดเบียน ตามประกาศลงวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2539 ทั้งหมด และให้ใช้ข้อความดังต่อไปนี้แทน

1. สวัสดิการนี้เรียกว่า สวัสดิการว่าด้วยเรื่องเงินช่วยเหลือเบียดเบียน
2. สวัสดิการนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป
3. พนักงานบริษัทฯ มีสิทธิ์ได้รับประโยชน์จากสวัสดิการนี้ ยกเว้นลูกจ้างที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอน พนักงานของผู้รับเหมา และพนักงานระดับซูเปอร์ไวเซอร์ขึ้นไป
4. การจ่ายเงินช่วยเหลือเบียดเบียนให้แก่พนักงาน โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้
 - 4.1 เงื่อนไขที่ไม่นำมาเกี่ยวข้องกับเงินช่วยเหลือเบียดเบียน คือการลาพักผ่อนประจำปี หรือการลาที่มีสาเหตุมาจากได้รับบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานให้บริษัทฯ
 - 4.2 ไม่ขาดงาน ลาประเภทต่าง ๆ มาสาย เลิกงานก่อนกำหนด บริษัทฯ จะให้เงินช่วยเหลือเบียดเบียนในอัตรา 500 บาทต่อเดือน
 - 4.3 ลาประเภทต่าง ๆ มาสาย เลิกงานก่อนกำหนด รวมกันไม่เกิน 2 ครั้งต่อเดือน บริษัทฯ จะให้เงินช่วยเหลือเบียดเบียน 375 บาทต่อเดือน
 - 4.4 ลาประเภทต่าง ๆ มาสาย เลิกงานก่อนกำหนด รวมกันเกินกว่า 2 ครั้งต่อเดือน บริษัทฯ จะให้เงินช่วยเหลือเบียดเบียน 250 บาทต่อเดือน
 - 4.5 ลาประเภทต่าง ๆ มาสาย เลิกงานก่อนกำหนด ติดต่อกัน 2 เดือน บริษัทฯ จะให้เงินช่วยเหลือเบียดเบียน 125 บาทต่อเดือน
 - 4.6 ลาประเภทต่าง ๆ มาสาย เลิกงานก่อนกำหนด ติดต่อกัน 3 เดือน ขาดงาน จะไม่ได้รับเงินช่วยเหลือเบียดเบียน

5. เงินช่วยเหลือเบี่ยชยันตามข้อที่ 4 ที่กล่าวมาข้างต้น จะไม่นำมารวมคิดในเงินเดือน เพื่อเป็นหลักฐานในการคำนวณ ค่าล่วงเวลา หรือค่าทำงานวันหยุด

6. พนักงานที่ได้รับเงินช่วยเหลือเบี่ยชยันจะต้องจ่ายภาษีตามที่กฎหมายกำหนดไว้

7. เงินช่วยเหลือเบี่ยชยันนี้จะมีการจ่ายเป็นเงิน พร้อมกับจ่ายค่าจ้างประจำเดือนนั้นๆ

สภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีดังนี้

1. พนักงานต้องยืนทำงานตลอดทั้งวัน ทำให้เกิดความเมื่อยล้า และส่งผลต่อการทำงาน ทำให้การผลิตเกิดการผิดพลาด และส่งผลเสียคุณภาพของชิ้นงาน

2. ด้านความปลอดภัยของพนักงาน ด้านการใช้สารเคมียังไม่มี การฝึกอบรมการใช้สารเคมี ที่ถูกต้อง ทำให้พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยในเบื้องต้นให้กับตนเอง

3. ด้านอาหาร และน้ำดื่ม มีไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละกะ

4. ด้านสุขภาพ ยังไม่มีพยาบาลมาประจำที่บริษัทฯ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน หรือเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุได้ทันเวลาที่

5. ด้านสภาพแวดล้อมภายในบริษัทฯ ไม่มีสถานที่สำหรับให้พนักงานได้ทำการพักผ่อนในช่วงเวลาหยุดพักระหว่างการทำงาน เช่น พักกลางวัน หรือก่อนเวลาทำงาน

6. ด้านบริเวณภายในบริษัทฯ ไม่มีต้นไม้ที่ทำให้เกิดความร่มรื่น หรือเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

7. ด้านเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอกับพนักงานในแต่ละแผนก

8. ด้านสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน ทำให้ต้องมาจอดภายนอกอาคาร ซึ่งไม่มีหลังคากันแดดและฝน อีกทั้งทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

9. ขาดการสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น ปัญหาการทะเลาะวิวาทระหว่างพนักงานด้วยกัน และกับหัวหน้างาน

10. ขาดห้องส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุดประจำบริษัท หรือห้องคอมพิวเตอร์ สำหรับใช้ค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

11. ด้านความปลอดภัยไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเกิดอัคคีภัยให้กับพนักงานอย่างเพียงพอ เพราะพนักงานมีการย้ายเข้าออกอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่อาจจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานในบริษัทฯ

12. ด้านปัญหาเสพติดไม่มีการให้ความรู้และโทษเกี่ยวกับยาเสพติด
13. ด้านสวัสดิการ เช่น บิดามารดาไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และการเดินทางไปอบรมหรือดูงาน เบี้ยเลี้ยงหรือค่ายานพาหนะได้ค่าตอบแทนน้อยกว่าความเป็นจริง เช่น ค่าน้ำมัน ทำให้พนักงานต้องชำระค่าใช้จ่ายที่เกินเป็นบางส่วน
14. ปัญหาด้านการทำงาน มีการมอบหมายภาระหน้าที่ไม่ชัดเจน หรือมีจำนวนงานมากเกินไป ทำให้พนักงานทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด หรือเกิดการก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน เกิดความซับซ้อนในการทำงาน ทำให้เกิดผลเสียต่อจำนวนการผลิตของบริษัทฯ และไม่สามารถส่งชิ้นงานให้กับบริษัทฯ ได้ทันตามกำหนดระยะเวลา
15. ไม่มีที่หอพักให้กับพนักงานหรือค่าเช่าบ้านให้กับพนักงานที่มีพักอาศัยที่ไกลจากสถานที่ทำงาน

2. ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

วุฒิ แสงจักร (2546 : 15) กล่าวถึง ความพอใจในการทำงานว่า คือ ความรู้สึกในทางที่ดีที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความรู้สึกที่ดีมากก็จะมีการเสียสละอุทิศแรงกายแรงใจในการแก้ปัญหาให้แก่งานมาก ผู้ใดมีความพึงพอใจในงานน้อยก็จะทำเพียงหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

เสาวนีย์ วิวัฒน์วานิช (2541 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจที่ปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

เมาส์ (วิภาพรรณ หิรัญเกิด. 2545 : 10 ; อ้างอิงจาก Morse. 1994 **Consumer behavior.** p. 65) ให้ความหมายของความ พึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง โดยความตึงเครียดเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อมีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะลดลงหรือหมดไปและสิ่งที่ตามมาคือความพึงพอใจซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวก หรือความรู้สึกในทางที่ดีความพึงพอใจของคนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น อายุ สถานภาพทางสังคม รายได้ อาชีพ ขนาดของ ครอบครัวระดับการศึกษา ตลอดจนถึงภูมิหลัง สัญชาติ ประเพณี และวัฒนธรรม

วิมลสิทธิ์ หรยางกูล (2546 : 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อม โดยค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

พิทักษ์ ทรุษิม (พิทักษ์ ทรุษิม. 2548 : 78) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับทัศนคติ

กิลเมอร์ และคณะ (ศศิธร สาเอี่ยม. 2544 : 36 ; อ้างอิงจาก Gilmer et al. 1991. **Events and businesses.** p.125) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงานที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานด้วยตัวเองและมีโอกาสก้าวหน้าไปข้างหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน”

แอปเปิ้ลไวร์ (สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 14 ; อ้างอิงจาก Apple white. 1996. **Marshall Herff Applewhite.** p. 224) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงานซึ่งมีความหมายรวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอันเป็นสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมากย่อมสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานใด ๆ จะมีความมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

ปิยะพร ศรีอรรถ (2544 : 36) กล่าวถึงความสำคัญของการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากร

สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดี ต่อองค์กรทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานการทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้นส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากรางาน เพราะพบว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีอัตราการลาออกจากรางานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจของพนักงาน มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรเมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้ผลงานมีคุณภาพ ดังนั้นหากผู้นำระดับสูงขององค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานมักจะได้ผลลัพธ์และการดำเนินการที่น่าพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้อัตราการขาดงาน และการลาออกจากรางานสูง มีปัญหาทางวินัยและปัญหาอาชญากรรม เช่น ยาเสพติด ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงและในที่สุดผลลัพธ์และผลการดำเนินการขององค์กรก็ไม่น่าพอใจ

จากความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า 1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจการทำงานมากขึ้น 2) ทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และ 3) มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรหากพนักงานมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทำให้ผลงานมีคุณภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานผลที่ตามมา คือ มีอัตราการขาดงาน และ การลาออกจากรางานสูง มีปัญหาทางวินัยและปัญหาอื่นๆ ทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่ำ หรือคุณภาพของงานลดลง เป็นต้น

2.3 ขอบข่ายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 98) ได้กล่าวถึงขอบข่ายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ไว้ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่กระทบกับความพึงพอใจของบุคลากรโดยตรง จึงจำเป็นที่องค์กรต้องกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน โดยการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารองรับและปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรร่วมมือรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม สาเหตุที่สภาพแวดล้อม เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้บริเวณรอบๆ อาคาร สถานที่ ฯลฯ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคลากรใน 2 ประการ ประการแรก บุคลากรต้องการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะต้องการความสะดวกสบายทางร่างกายและประการที่สอง สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของบุคลากร เช่น หากทำงานในสถานที่มืดสลัวนาน ๆ หรือมีเสียงก้องตลอดเวลา ก็อาจทำให้ตาหรือหูเสียไปในอนาคตได้

กิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายเรื่องสภาพแวดล้อม
- 2) จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบด้านสภาพแวดล้อม
- 3) วิเคราะห์และค้นหาลักษณะปัญหาสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 4) ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยที่ดี
- 5) จัดเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพมาให้ความรู้ ให้คำปรึกษาหรือบรรยายให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องทราบ
- 6) จัดการอบรมเรื่องความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด
- 7) จัดกิจกรรม 5 ส เพื่อให้พนักงานตระหนักและร่วมรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน
- 8) จัดหน่วยฝึกและซ่อมฉุกเฉินไว้รับสถานการณ์เลวร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น
- 9) จัดการฝึกซ้อมการอพยพพนักงานกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ละ
- 10) จัดให้มีการศึกษาเพื่อการปรับปรุงสุขอนามัยความปลอดภัยและกายศาสตร์ (Ergonomics) โดยให้พนักงานมีส่วนร่วม

จากขอบข่ายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานดังกล่าวสรุปว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน มี 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เช่น อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้บริเวณรอบ ๆ อาคาร สถานที่ ฯลฯ และประเด็นที่ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบต่อชีวิตนอกเวลาทำงานของบุคลากร เช่น การทำงานในที่มืดเป็นเวลานานจะมีผลต่อสายตา หรือ การทำงานในที่มืดดังมากเป็นเวลานานจะมีผลต่อหูเสียหรือการได้ยิน เป็นต้น และกิจกรรมที่ผู้บริหารต้องบริหารและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ 1) กำหนด

นโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายเรื่องสภาพแวดล้อม 2) จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบด้านสภาพแวดล้อม 3) วิเคราะห์และค้นหาลักษณะปัญหาสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาทั้งภายในและภายนอกองค์กร 4) ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยที่ดี 5) จัดเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยวิชาชีพมาให้ความรู้ ให้คำปรึกษาหรือ บรรยายให้พนักงานและ ผู้เกี่ยวข้องทราบ 6) จัดการอบรมเรื่องความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด 7) จัดกิจกรรม 5 ส เพื่อให้พนักงานตระหนักและร่วมรับผิดชอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 8) จัดหน่วยฝึกและซ้อมฉุกเฉินไว้รับสถานการณ์เลวร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น 9) จัดการฝึกซ้อมการอพยพพนักงานกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้และ 10) จัดให้มีการศึกษาเพื่อการปรับปรุงสุขอนามัย ความปลอดภัยและกายศาสตร์ (Ergonomics) โดยให้พนักงานมีส่วนร่วม

2.4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดหรือสนับสนุนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาอบรมและพัฒนาอย่างเดียวไม่ทำให้การทำงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยังมีปัจจัยที่ เช่น การให้ความสำคัญ ความเข้าใจอันดี ดังนั้นในองค์กร ความพึงพอใจของพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ กล่าวอย่างกว้าง ๆ ความพึงพอใจของพนักงาน คือ สภาพทางใจหรือความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของพนักงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการรักษาวินัยในองค์กรอีกด้วย ในการสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจ องค์กรต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้

- 1) ลดความเคร่งครัดในหลักการ ระเบียบปฏิบัติที่มากเกินไปลง เปิดโอกาสให้พนักงานชี้แจงและเสนอข้อเท็จจริงตามสถานการณ์
- 2) สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานระหว่างฝ่ายงาน
- 3) จัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในให้มีประสิทธิภาพ
- 4) สร้างแรงจูงใจ
- 5) มีกระบวนการและวิธีจัดความขัดแย้งที่ดี
- 6) มีกระบวนการและวิธีจัดข้อร้องทุกข์ที่ดี
- 7) จัดแบ่งงานและหน้าที่อย่างเหมาะสม
- และ 8) เอาใจใส่เรื่องกลุ่มภายในองค์กร ทั้งที่เป็นทางการ เช่น กลุ่มงานเดียวกัน คณะทำงานและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เช่น เครือญาติ กลุ่มตามถิ่นกำเนิดและทีมกีฬา เป็นต้น

ส่วนกิจกรรมที่สนับสนุนความพึงพอใจพื้นฐานของพนักงาน ประกอบด้วย 1) บรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัย 2) บริการรักษาสุขภาพ 3) จัดให้มีวันหยุดพักผ่อนประจำปี 4) กิจกรรมบันเทิง สันทนาการตามความเหมาะสม 5) ให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ และ 6) พัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงาน

จากการให้การสนับสนุนและความพึงพอใจของพนักงานดังกล่าว สรุปว่า นอกจากการศึกษาอบรมและพัฒนาแล้ว การให้ความสำคัญความเข้าใจอันดี สภาพทางใจหรือความรู้สึกที่สะท้อนการทำงาน พนักงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน

ส่งผลให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงาน เกิดความสำเร็จในงาน เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งยังก่อให้เกิดการรักษาวินัยในองค์กร สิ่งที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ ลดความเครียดในหลักการระเบียบปฏิบัติเปิดโอกาสให้พนักงานชี้แจงและเสนอข้อเท็จจริง สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานระหว่าง ฝ่ายงานจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในให้มีประสิทธิภาพ สร้างแรงจูงใจ มีกระบวนการและวิธีจัดความขัดแย้งที่ดี มีกระบวนการและวิธีจัดซื้อร้องทุกข์ที่ดี จัดแบ่งงานและหน้าที่อย่างเหมาะสม และเอาใจใส่เรื่องกลุ่มภายในองค์กร ทั้งที่เป็นทางการ เช่น กลุ่มงานเดียวกัน คณะทำงานและกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เช่น เครือญาติ กลุ่มตามถิ่นกำเนิด และทีมกีฬา เป็นต้น กิจกรรมที่สนับสนุนความพึงพอใจพื้นฐานของพนักงาน ประกอบด้วย

- 1) บรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงาน รู้สึกมั่นคงปลอดภัย
- 2) บริการรักษาสุขภาพ
- 3) จัดให้มีวันลา วันหยุดพักผ่อนประจำปี
- 4) กิจกรรมบันเทิง สันทนาการตามความเหมาะสม
- 5) ให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ และ
- 6) พัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงาน

2.5 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของบุคลากรทำได้หลายวิธี ดังนี้

การสังเกต วิธีที่ง่ายและทำได้ตลอดเวลา คือ การสังเกต ผู้นำจึงควรสังเกตทั้งด้วยตา คือ ดูพฤติกรรมการแสดงออก การกระทำ/หู คือ ฟังเสียงสนทนา เสียงบ่นของพนักงาน

การสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ต้องวางแผนล่วงหน้า และดำเนินการอย่างมีระบบจึงจะได้ผลการวิเคราะห์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

การสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อวัดความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะ วิธีนี้จำเป็นต้องออกแบบคำถามและวิเคราะห์คำตอบอย่างมีหลักการจึงจะได้ผลที่น่าเชื่อถือ บางครั้งจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษามาช่วยออกแบบและวิเคราะห์ผลให้

ข้อมูล ศึกษาจากข้อมูลที่มีอยู่แล้ว เช่น สถิติการมาทำงาน รวมทั้งขาด สาย ลา ป่วย เรื่องราวร้องทุกข์ การฝ่าฝืนระเบียบวินัย รวมไปถึงข้อมูลด้านผลผลิต คุณภาพ ต้นทุน ของเสีย ฯลฯ

จากการวัดความพึงพอใจของบุคลากรดังกล่าว สรุปว่า การวัดความพึงพอใจของบุคลากรมี 4 วิธี ได้แก่ 1) การสังเกต 2) การสัมภาษณ์ 3) การสำรวจ และ 4) การศึกษาจากข้อมูล

วิธีวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจได้ 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดจากการสอบถาม ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาานานมากพอที่จะประเมินปฏิบัติงานที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านงานในหน่วยงานนั้น ๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน

จากวิธีการวัดความพึงพอใจดังกล่าว สรุปว่า ความพึงพอใจสามารถวัดได้ 2 วิธี ได้แก่ วิธีที่ 1 วัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและ วิธีที่ 2 วัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ลักษณะการวัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน การวัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน ส่วนใหญ่มักจะวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงาน โดยวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงานส่วนซึ่งใหญ่จะวัดในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ ต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมของการทำงาน
2. ลักษณะงานที่ทำ
3. ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย
4. นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน
5. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. เงินเดือนและผลตอบแทน
8. โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงานส่วนใหญ่จะวัดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การรักษาพยาบาล
2. รถรับส่งพนักงาน
3. เครื่องแต่งกายของพนักงาน
4. การช่วยเหลือบุตร
5. ที่อยู่อาศัย
6. การบันเทิงและพักผ่อน
7. การกีฬา
8. การจำหน่ายสินค้าราคาถูก
9. เงินกู้
10. เงินออม

จากการวัดความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานที่มีต่อการทำงาน ดังกล่าว สรุปว่า จะวัด ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการทำงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สัมพันธภาพกับเพื่อร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทนและโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนการวัดความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงาน สรุปว่า จะวัด ความพึงพอใจของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การรักษาพยาบาล รถรับส่งพนักงาน เครื่องแต่งกายของพนักงาน การช่วยเหลือบุตร ที่อยู่อาศัย การบันเทิงและพักผ่อน การกีฬา การจำหน่ายสินค้าราคาถูกลง เงินกู้ และเงินออม และจากการวัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานโดยภาพรวม สรุปว่า จะวัดความพึงพอใจของบุคลากรใน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นที่ 1 วัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ และประเด็นที่ 2 วัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงาน

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยทั่วไปการวัดระดับความพึงพอใจใช้มาตรการประเมิน (Rating scale) ซึ่งแสดงความพึงพอใจในระดับต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. การวัดระดับความพอใจ 5 ระดับ เช่น พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และ พอใจน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 5 ระดับ
2. การวัดระดับความพอใจ 3 ระดับ เช่น พอใจ เฉย ๆ และไม่พอใจ
3. การวัดระดับความพอใจ 7 ระดับ เช่น พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และ พอใจน้อยที่สุด หรือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจค่อนข้างมาก พอใจปานกลาง พอใจค่อนข้างน้อย พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด

การวัดความพึงพอใจ เป็นจำนวนระดับความพึงพอใจนิยมใช้เป็นจำนวนคี่ เช่น 3 ระดับ 5 ระดับ และ 7 ระดับ โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ไม่มากหรือน้อย) อยู่ตรงกลาง และมีจำนวนระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าปานกลางและจำนวนระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าปานกลางอยู่เท่าๆ กัน ระดับความพึงพอใจปานกลาง อาจใช้คำว่า เฉยๆ หรือ ไม่แน่ใจ แทนก็ได้ หากไม่แน่ใจว่าผู้ใช้บริการจะเข้าใจความหมายของคำว่า พอใจปานกลาง ว่าควรอยู่ในระดับใดในมาตรการประเมินที่กำหนดไว้ ซึ่งการกำหนดจำนวนระดับที่ใช้วัดความพึงพอใจควรจะเป็น 3 ระดับ 5 ระดับ หรือ 7 ระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการต่อไปนี้

1. ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาต่ำกว่า เช่น ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ควรวัดความพึงใจโดยใช้เพียง 3 ระดับเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้มีการศึกษาน้อยอาจจะแยกความแตกต่าง

ระหว่างระดับความพึงพอใจหลาย ๆ ระดับซึ่งมีความแตกต่างกันค่อนข้างน้อยได้ยาก ตัวอย่างความพึงพอใจ 3 ระดับ เช่น

	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
หรือ	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ
หรือ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ

แต่ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาต่ำแต่ต้องการความถูกต้องเชื่อถือได้ของการวัดสูง ควรวัดความพึงพอใจโดยใช้ความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของแต่ละระดับน้อยลงทำให้แยกระดับความพึงพอใจระหว่างระดับยากขึ้น แต่จะมีความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลการวัดความพึงพอใจมากขึ้น ตัวอย่างความพึงพอใจ 5 ระดับ เช่น

	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	พอใจปานกลาง	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย
หรือ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
หรือ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ไม่แน่ใจ	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา อาจใช้ความพึงพอใจ 5 ระดับได้ หรือผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาสูง คือ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ควรใช้ความพึงพอใจ 7 ระดับ เนื่องจากผู้มีระดับการศึกษาสูงสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันได้

การกำหนดระดับความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นกี่ระดับก็ตาม นิยมกำหนดในรูปกำหนดในรูปข้อความมากกว่าตัวเลข เช่น พพอใจ ไม่ค่อยแน่ใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ แต่เมื่อจะวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะต้องเปลี่ยนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในรูปข้อความมาเป็นตัวเลขที่แทนระดับความพึงพอใจเสียก่อน เช่น

ระดับความพึงพอใจในรูปข้อความ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ
ระดับความพึงพอใจในรูปตัวเลข	2	1	0
หรือ	3	2	1 (นิยมใช้มากที่สุด)
หรือ	1	0	-1

ระดับความพึงพอใจ ในรูปข้อความ	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	พอใจปานกลาง	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ ในรูปตัวเลข	5	4	3	2	1

ระดับความพึง พอใจ ในรูปข้อความ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ค่อนข้างมาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ ค่อนข้าง น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
ระดับความพึง พอใจ ในรูปตัวเลข	7	6	5	4	3	2	1

การกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปข้อความ จำนวนระดับความพึงพอใจอย่างมากที่สุด ที่จะกำหนดได้ คือ 7 ทั้งนี้ เนื่องจากการกำหนดระดับความพึงพอใจมากกว่า 7 ระดับ เช่น 9 ระดับ หรือ 11 ระดับ จะไม่สามารถหาข้อความที่สามารถระบุความแตกต่างของระดับความพึงพอใจซึ่งคนทั่วไปสามารถเข้าใจได้หรือเข้าใจตรงกันได้

การกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจกำหนดในรูปตัวเลขตั้งแต่ 1 ถึง 10 โดยที่ 1 แทนระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 แทน ระดับความพึงพอใจปานกลาง และ 10 แทน ระดับความพึงพอใจสูงสุด การกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปตัวเลขนี้นิยมใช้ในกรณีที่ต้องการผลการประเมินที่ละเอียด ซึ่งการกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปข้อความไม่สามารถทำได้ แต่การกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนี้ด้วยวิธีนี้ควรจะใช้สำหรับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูง คือตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปเท่านั้น ในกรณีที่ผู้ใช้บริการของสถานประกอบการ ธุรกิจหรือของหน่วยงานใดมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมาก เช่น ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา ระดับความพึงพอใจที่ใช้วัดควรจะเป็น 3 ระดับเท่านั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการทุกคนสามารถแยกแยะระดับความพึงพอใจที่ใช้วัดได้ถูกต้องและใกล้เคียงความจริงเหมือนๆ กัน หรือในกรณีที่ผู้ใช้บริการของสถานประกอบการ ธุรกิจหรือของหน่วยงานใดมีระดับการศึกษาแตกต่างกันตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป อาจใช้ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับในการวัดได้

จากการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปว่า ใช้ระดับความพึงพอใจ 3 ระดับสำหรับกลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อย เช่น ประถมศึกษาลงมา ควรใช้ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ สำหรับกลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาปานกลาง เช่น มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา และควรใช้ระดับความพึงพอใจ 7 ระดับสำหรับกลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง เช่น ปริญญาตรีขึ้นไป ในกรณีมีกลุ่มที่มีการศึกษาหลายระดับ ให้ใช้ระดับความพึงพอใจสำหรับกลุ่มที่มีการศึกษาลดสุดสำหรับการกำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับควรกำหนดด้วยข้อความมากกว่าตัวเลข เพื่อที่จะเสริมให้เข้าใจความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจที่กำหนดเป็นข้อความโดยอาจกำกับตัวเลขควบคู่กันไประดับความพึงพอใจที่อยู่ในรูปข้อความด้วยก็ได้ เช่น พอใจมากที่สุด (5) พอใจมาก (4) พอใจปานกลาง (3) พอใจน้อย (2) และพอใจน้อยที่สุด (1)

2.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับจะทำให้ผู้ผลิตตัวแทนจำหน่าย ตลอดจนผู้ให้บริการได้ทราบถึงเรื่องต่าง ๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจของตนเอง ดังนี้

1. ทำให้ทราบความรู้และความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการบริการที่ผลิตหรือจำหน่ายมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบความคาดหวังของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ต้องการได้รับ
3. ทำให้ทราบความต้องการที่ลูกค้าต้องการได้รับเพิ่มเติมจากสินค้าและบริการที่มีอยู่แล้วเดิม
4. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะและคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่ธุรกิจคิดว่าลูกค้าต้องการ กับคุณลักษณะและคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการได้รับจริง
5. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับจริง กับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับ
6. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการที่ระบุไว้บนหีบห่อของสินค้าหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ กับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับจริง
7. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้บริการ
8. ทำให้ทราบข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

9. ข้อมูลดังกล่าวข้างต้นที่ได้จากการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการผลิต การจำหน่ายและการให้บริการของธุรกิจให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากประโยชน์ที่ได้จากการวัดความพึงพอใจดังกล่าว สรุปว่า การวัดความพึงพอใจมีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้และความเข้าใจ ความคาดหวัง ความต้องการ ความแตกต่าง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจ

จินตนา สายทองคำ (2543 : 38-40) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกลไกของพฤติกรรม ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการของการเริ่มต้น การดำเนินต่อไป และควบคุมกิจกรรม แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายตามที่ต้องการเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น เกิดจากความต้องการที่เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือเกิดจากสิ่งเร้าภายใน หรือทั้ง 2 สิ่งร่วมกัน ได้แก่ ความหิว ความต้องการเป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นต้น

มาสโลว์ (Maslow) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจขึ้น โดยแบ่งแรงจูงใจตามลำดับแห่งความต้องการเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระระดับพื้นฐาน (Basic physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ เป็นต้น ดังนั้น เพื่อที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว มนุษย์จึงต้องทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยที่จะนำมาบำบัดความต้องการของตน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการบำบัดแล้ว ความต้องการของคนก็ไม่ได้สิ้นสุดเพียงแค่นั้น สภาพที่ดีความปลอดภัยจากภัยอันตราย ตลอดจนความมั่นคงในการประกอบอาชีพหรือหน้าที่การงานก็เป็นสิ่งที่มนุษย์ปรารถนา ซึ่งคนเราย่อมมีความต้องการตรงกันในเรื่องนี้เสมอโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

3. ความต้องการเข้าสังคมและมีพวกพ้อง (Social and affiliative needs) เมื่อความต้องการสองขั้นที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนอง บุคคลจะมีความต้องการทางสังคม คือการมีเพื่อนฝูงและต้องการให้เป็นที่ยอมรับ ต้องการความรักและความปรารถนาดี ต้องการที่จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะทำให้

สมาชิกของกลุ่มหรือสังคมมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน อันจะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความต้องการมีศักดิ์ศรีและมีสถานภาพ (Needs for self-esteem and status) ความต้องการขั้นนี้คือ ความต้องการที่จะให้คนอื่นยอมรับนับถือ มีความภาคภูมิใจในตนเอง มีศักดิ์ศรี และมีสถานภาพในสังคม มีความนับถือตนเอง เป็นลักษณะที่เรียกว่า Ego needs บุคคลที่มีความต้องการหรือมีแรงจูงใจในประเภทนี้ มักจะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์แก่สายตาคนอื่น

5. ความต้องการทำให้ชีวิตมีความหมาย (Needs for self realization and fulfillment) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งบางครั้งเรียกว่า Self-actualization ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่บุคคลตระหนักถึงศักยภาพของตน จากการใช้โอกาสพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ และมีโอกาสที่จะสร้างสรรค์ความคิดความอ่านให้กว้างขวางออกไป ซึ่งความต้องการในขั้นนี้ส่วนใหญ่เป็นความต้องการด้านอุดมคติ

จากความหมายและประเภทของแรงจูงใจ ดังกล่าวสรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนต้องการอย่างมีทิศทาง ประเภทแรงจูงใจ ได้มีการแบ่งประเภทของแรงจูงใจ ออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจของร่างกาย (Physiological motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการของร่างกายเป็นสำคัญ เช่น ความหิว ความกระหาย หรือเมื่อร่างกายขาดอาหารไป ก็จะเป็นผลให้คนแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกเพื่อบรรเทาความต้องการนั้น

2. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal motives) เป็นแรงจูงใจที่ต่อมาจากแรงจูงใจทางร่างกายที่พัฒนาขึ้นมาภายในตัวบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป เช่น การแสดงออกของคน แต่ละคนอาจเป็นการสะสมรูปถ่าย การวางตัวแสดงกริยาท่าทางต่าง ๆ ออกมาตามลักษณะของความสนใจของตนเองหรือเป็นความตั้งใจของตนเองเป็นพิเศษ โดยไม่มีผลตอบแทนหรือเจตนาอย่างอื่นเคลือบแฝง

3. แรงจูงใจทางสังคม (Social motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้เพิ่มเติมภายหลังสืบต่อจากแรงจูงใจส่วนบุคคล เพราะมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมจึงทำให้เกิดแรงจูงใจขึ้น เช่น ต้องการความร่ำรวย ความปลอดภัย ต้องการฐานะทางสังคม ก็จะทำให้คนแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาได้

4. แรงจูงใจเพื่อความสมหวังแห่งชีวิต (Self-actualization motives) ซึ่งเกิดขึ้นในตัวบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ของตนเองและเพื่อการดำรงตนเองอยู่ในสังคมด้วยความราบรื่นและพอใจในตนเองพร้อมกันไปด้วย

จากการแบ่งประเภทของแรงจูงใจ ดังกล่าว สรุปได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละบุคคลมีความต้องการแตกต่างกันไป เช่นต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐานของร่างกาย ต้องการความมั่นคงในชีวิต ต้องการเป็นที่รู้จักของสังคม ซึ่งความต้องการต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จในอนาคต

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ ตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้มากมาย ในที่นี้จะขอนำเสนอทฤษฎีต่าง ๆ ใน 5 รูปแบบ มีรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy) นี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ อับบารัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311) ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากต่ำไปขึ้นสูงดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้อายุยืนยาวและความต้องการอื่นที่กระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือปลอดภัย (Security , or safety need) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation , or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need of self-actualization) มาสโลว์ค้ำเนิ่งว่าความต้องการในระดับสูงเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถสรุปเป็นแผนภูมิ ดังนี้



ภาพประกอบ 5 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311

มาสโลว์ มีข้อสังเกตที่เกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบด้วย 2 หลักการ คือ

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

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่า และ ความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนอง

จนเกิดความพึงพอใจแล้ว จะเห็นได้ว่า ความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่าง ๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาอีกต่อไป และจะเกิดความรู้สึกปลงตกในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ตัวอย่างเช่น เมื่อได้รับการสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกระดับที่สูงกว่า แต่ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้ คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทางตรงข้าม ถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

โดยสรุป การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งใด ๆ ได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่จะนำไปสู่การกระทำและเป้าหมายที่ต้องการได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคล และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง หากบุคคลนั้นเกิดความต้องการก็จะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ และความต้องการของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและลักษณะของบุคคล

3.3 ทฤษฎีแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้คนได้แสดงความสามารถจึงเป็นสิ่งสำคัญ นักวิชาการหลายท่านได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ดังนี้

บาร์นาร์ด (อดิศักดิ์ สติรสาศตร์. 2547 : 14-16 ; อ้างอิงจาก Barnard. 1996. **MFS Modern Fiction Studies** p. 840) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ และสภาพทางกายภาพตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal, non – material opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่าการได้รับรางวัลที่เป็นสิ่งของ ได้แก่ โอกาสที่ได้รับการแต่งตั้ง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขสบาย
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึง สมรรถภาพหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภูมิใจที่มีผลงาน

5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Associational attractiveness) เป็นความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรที่ดีที่ทำให้เกิดความผูกพันร่วมกันปฏิบัติในหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและเจตคติของบุคคล (Adaptation of condition to habitual methods and attitude) เป็นการปรับปรุงตำแหน่งงาน หาวีธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความรู้สึกว่ามีค่าสำคัญต่อหน่วยงาน

8. โอกาสที่จะร่วมในการทำงาน (The opportunity of enlarged participation) เป็นความพอใจของบุคคลในด้านสังคม มีความอยู่รอดในสังคมอย่างมีความสุข

กัญญา สาทร (2549 : 78) กล่าวว่า แนวทางสร้างความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ หลายประการที่สำคัญ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ และตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสถานภาพของการทำงาน เช่น มีห้องทำงานที่เป็นส่วนตัว มีรถประจำตำแหน่ง
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน เช่น การไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ความเท่าเทียมกัน
5. สร้างความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียง หรือร่วมแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่างๆ ของหน่วยงาน

กิติมา ปรีดีดิติก (อดิศักดิ์ สติรสาศตร. 2547 : 14-16 อ้างอิงจาก กิติมา ปรีดีดิติก. 2545. **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. หน้า 120) ได้มีแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานโดยกล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆหากที่ใดเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วที่นั่นย่อมจะเต็มไปด้วยความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานส่วนใหญ่แล้ว จะเน้นในเรื่องการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงมีดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจในความสามารถของบุคคลทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจัดงานให้ถูกต้อง
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน
3. การมอบหมายงานต้องชัดเจน
4. มีเทคนิคในการควบคุมงาน
5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

6. จัดงานที่ท้าทาย และริเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ
7. จัดเวลาต่างๆ ให้เหมาะสมเพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่าย
8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานที่ดี
9. การบริหารงานด้วยความเที่ยงตรง
10. ให้ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ
14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

จากการสังเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่าการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจนั้นผู้บริหารต้องรู้ความต้องการของบุคคลในองค์กรและตอบสนอง ความต้องการนั้น รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการตลอดจนมีทักษะในการเป็นผู้นำ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

ดาร์ณี จุนเจริญวงศา (2548 : 16) สรุปไว้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดี ก็จะเกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อารี เพชรสุต (2540 : 11) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล

ดาร์ณี จุนเจริญวงศา (2548 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่ นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

อดุลย์ หรริภย์เสาวนีย์ (2542 : 37-38) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือ ประสบการณ์จากการทำงานของเขา

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 14) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ ความสามารถ สมรรถภาพทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 142) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ ไม่มีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานลดลง ส่งผลให้มีผลเสียต่อองค์กร งานเกิดความเสียหาย และ ทำให้ เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์กร ดังนั้นถ้าหากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

ปิยะพร สร้อยทอง (2544 : 36) กล่าวถึง ความสำคัญของการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดง ให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจ และมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย

ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากงาน เพราะพบว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน

สมคิด บางโม (2545 : 41) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการทำงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ ความต้องการ ทางใจ กำลังใจ ความพึงพอใจ เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงานไม่น้อยกว่าปัจจัยอื่น ๆ และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับ การตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน

สมคิด บางโม (2545 : 145-181) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของ เฟรดเดอริก เทย์เลอร์นี้ เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีความผลิตสูง หรือกับคนที่ผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์ กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้นี้ เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงิน จะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้ว คนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที

ชุมศักดิ์ ชุมนุม (2541 : 8) ในเรื่องการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพดังนี้ ได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย ปัจจัยนี้ คือ

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
 2. การได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
 3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
 4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
 5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
 6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
- ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้คือ

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ (Policy and administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)
3. สภาพการทำงาน (work conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with pee and subordinate)
5. ค่าตอบแทน (Salary)
6. สถานภาพ (Status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal life)
8. ความปลอดภัย (Security)

จากประเด็นด้านการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ปฏิบัติต้องเกิดความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยมีแรงจูงใจในการทำงาน งานจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ มีการวางแผน กำหนดวิธีการดำเนินงานต้องชัดเจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ ชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกับต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชื้อชาติ ปัญญา ปัญหาเรื่องเชื้อชาติปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามี ความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชื้อชาติปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่ง พบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัย ตัวทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่

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

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจ ในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจาก ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญ แล้วยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณา ตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไป ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุม จะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่

3.1 ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมดีกว่าอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพรายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสความก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษา พบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงาน มาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้างความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการ ที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดูจาก

บริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของคุณจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของคณะกรรมการอุตสาหกรรมพบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีความพอใจในการทำงานต้องมีการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หรือองค์กรใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้ ความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นอันดับแรก แล้วจึงค่อยจัดสิ่งสนองความต้องการนั้น ๆ และในการสนองตอบความต้องการที่จำเป็นนั้น ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการเป็นผู้นำ ทักษะในการปกครองบังคับบัญชา และมีทักษะในการบำรุงขวัญ ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม ทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2538 : 15) และ ดารณี จุนเจริญวงศา (2548 : 16) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2 อุปกรณ์และวัสดุที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขากำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่าจะมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึง ระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม ความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 93) กล่าวว่า อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ และคนที่มีความสามารถในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน

สตีล (กรณี กิริติบุตร, 2539 : 110 ; อ้างอิงจาก Steer, 1977. **British journalist and soldier**. p. 138-141.) ได้เสนอไว้ว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคคลประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย ปัจจัยด้านสถานการณ์ การรับรู้ทางด้านบทบาทความสามารถและทักษะ นอกจากนั้นยังรวมถึง อายุงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การมีประสบการณ์ย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี สำหรับปัจจัยที่เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานที่ดีของบุคคล ประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ คือความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน สำนักพลโยธินผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมระดับสูง ไม่พบว่า เพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ธนาคาร เงินเดือน การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และสถานภาพการสมรส ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการ

สุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542 : 83-84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่ดำเนินงานการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่เขาได้รับนั้นด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูงรองลงมาได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ ส่วน

ความก้าวหน้านั้นได้รับน้อยที่สุดและอยู่ในระดับต่ำ ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบว่าเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลาง

สุรพล ปานมณี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโยเซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโยเซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับมากในด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานภาพทางอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโยเซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามเพศ และฝ่ายงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จุมพล วิภาคาร (2543 : 49-50) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ในสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ศึกษาทั้งปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับช่างรังวัดผู้ว่าจ้าง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความอิสระในการตัดสินใจในงาน ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านสวัสดิการและผลตอบแทน ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ทั้งสิ้น เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากประชากรคือคณาจารย์ ในการศึกษาคั้งนี้มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลที่ไม่แตกต่างกันมากนัก และมีจำนวนเพียง 45 ราย ซึ่งอาจจะไม่มากพอที่จะแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของประชากร และผลการวิจัยยังพบว่าคณาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมในระดับมาก และระดับมากที่สุด

ประพันธ์ โรจนจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบคุณภาพของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มผู้บริหาร ปตท. ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในองค์กร ประเพณี ปฏิบัติ วิถีบุรุษในองค์กร ค่านิยมตามลำดับ วัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มพนักงาน ปตท. ที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ประเพณีปฏิบัติ วิถีบุรุษในองค์กรสภาพแวดล้อมในองค์กรค่านิยม ตามลำดับ ปัญหาอุปสรรคที่พบในทุกๆ กิจกรรม เพื่อนำมาปรับปรุงระบบคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยในเรื่องแรงจูงใจน้อย

พนักงานไม่ค่อยใส่ใจในกิจกรรมของระบบคุณภาพ ผู้บังคับบัญชาไม่ทำเป็นตัวอย่าง ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ขาดการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ไม่มีเวลาดำเนินระบบคุณภาพของ ปตท. ขาดการรักษามาตรฐาน และผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญ

ฉัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ การบริหารและนโยบายของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

อริวัฒน์ ปรังประโคน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา มีอายุงานมากกว่า 9 ปี ระดับเกรดต่ำกว่าเกรด 4 และพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ และด้านความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตกับการทำงานในระดับสูง และพบว่าพนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านส่งเสริมบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิทธิส่วนบุคคล โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและมีความมั่นคงในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในปัจจุบันน้อย พบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องปัจจัยจูงใจพบว่า พนักงานบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอายุ อายุงาน ระดับเกรด และเงินเดือนต่างกันจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีเพศ และอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีอายุงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับเกรด และเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

พวงเพ็ญ จันชนะพล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที.เอ.มานิจเม้นท์ คอร์ปอเรชั่น (1999) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 อายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 44.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.5 มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 73.8 และอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 41.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านสภาพการทำงาน รองลงมา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายของบริษัท และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานในช่วงอายุอื่น และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานในระดับการศึกษาอื่น และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานในช่วงอื่น และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนในช่วงอื่น

วราภรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

อุดมพร สกลรักษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิศวกรที่ปรึกษา พี.เอช.2000 จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิศวกรที่ปรึกษา พี.เอช.2000 จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการ

ยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับพึงพอใจน้อยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะของงาน พนักงานบริษัท วิศวกรที่ปรึกษา พี.เอช.2000 จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ในภาพรวมแตกต่างกันกับพนักงานที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี พนักงานบริษัท วิศวกรที่ปรึกษา พี.เอช.2000 จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานบริษัท วิศวกรที่ปรึกษา พี.เอช.2000 จำกัด ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท ในภาพรวมและรายด้าน พนักงานบริษัท วิศวกรที่ปรึกษา พี.เอช.2000 จำกัด ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานสูงกว่า 5 ปี ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

บรรจง สุกลใส (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด. ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุม ของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความพึงพอใจของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามการศึกษา ประเภทพนักงาน และรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามการศึกษา อายุ รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างกัน ประเภทพนักงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปนัดดา วชิรญาณนท์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยระหว่าง 20-29 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาค่ำกว่าระดับอนุปริญญา รายได้เฉลี่ย 5,001 – 10,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด พบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การได้รับการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ความสำเร็จในการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามร่วมมิตร จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุมณฑา โรจรุจิพงษ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเนียนโพรเซนโปรดักส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเนียนโพรเซนโปรดักส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ การได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน งานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้รับ ความสามารถในการแก้ปัญหางานที่ปฏิบัติได้ ความสามารถในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติได้ และ

มีรางวัลตอบแทนความดีความชอบ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน งานที่ทำตรงกับความถนัด ลักษณะงานมีความท้าทาย ความเป็นอิสระในระหว่างการปฏิบัติงาน และงานที่ทำตรงกับความรู้ที่ศึกษา ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ การได้รับโอกาสอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และการมีโอกาสนำหน้าในงานที่ปฏิบัติ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ด้านสภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ทำงาน จำนวนชั่วโมงในการทำงานมีความเหมาะสม ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความพอเพียงของอุปกรณ์ในการทำงาน และความสะดวกของสถานที่ทำงาน ด้านการนิเทศงานมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ การให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาการสอนงานจากผู้บังคับบัญชาและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และการช่วยเหลือกันจากเพื่อนร่วมงาน

สุเทพ กรมตะเภา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน : การบริหารงานว่าด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับมาก ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับพึงพอใจทีเดียว ระดับการศึกษา ระยะเวลาการติดต่อ และตำแหน่งแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการติดต่อ และแผนกที่ทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยด้านระยะเวลาการติดต่อและสายงานที่ปฏิบัติงานของลูกค้าและปัจจัยด้านอายุ และระดับการศึกษาของชาวบ้านมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

สมโภชน์ อารีกิจ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิเชียรไคนามิคอินดัสตรี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท วิเชียรไคนามิคอินดัสตรี จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านตัวงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านตัวงาน พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านการจัดการ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านการจัดการ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทวิเชียรไคนามิคอินดัสตรี จำกัด สามารถเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์จากมากไปขยายน้อยคือ ปัจจัยด้านการจัดการ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และ ปัจจัยด้านตัวงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด โดยสามารถสรุปเป็นรูปสมการพยากรณ์ได้ $Y = 0.139 + 0.111X_1 + 0.421X_2 + 0.417X_3$

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

มอร์รี และเบอเน่ (Moore & Berne. 1959 : 45-65) ศึกษาเกี่ยวกับการพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่างๆ สภาพภาพ การยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในที่ทำงาน ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

แวนเดอเชล (Ven Dersal. 1988 : 62-72) พบว่ามีหลายปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานว่า ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน โอกาสก้าวหน้า

กลิมเมอร์ (Glimer et al. 1971 : 251) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานว่า ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงาน และการ

จัดการ ค่าจ้าง ลักษณะงาน ลักษณะทางสังคม การนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสิ่งตอบแทนที่ได้จากงาน

ทอมสัน (Thomson. 1997 : 1384) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างความเข้าใจเรื่อง ความร่วมมือของแพทย์ / พยาบาลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ” การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ทำการสอน พยาบาลถูกสอนให้มีส่วนร่วมในการศึกษาจำนวน 131 คน มีพยาบาล 35 คน ตอบกลับแบบสอบถาม โดยได้ตอบคำถามด้านประชากรศาสตร์ มาตรฐานกิจกรรมความร่วมมือ (Weiss. 1985) และดัชนีวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างเครื่องมือบางตัวในมาตร และข้อมูลในด้านประชากรศาสตร์ : หน่วยงาน และการที่มีผู้ร่วมงาน พื้นฐานการศึกษา และอายุของผู้มีส่วนร่วม พยาบาลที่มามีอายุ และประสบการณ์มากกว่า และมีการศึกษาสูงกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสัมพันธ์ของพวกเขา มากกว่า พยาบาลที่มีอายุการศึกษา และประสบการณ์น้อยกว่าหน่วยดูแลฉุกเฉิน จะมีคะแนนการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับแพทย์สูงกว่าหน่วยอื่นๆ พยาบาลที่ทำงานแบบหมุนเวียนกะจะมีคะแนนความร่วมมือสูงกว่าพยาบาลที่ทำงานกะกลางคืน

ฟลินน์ (Flynn. 1997 : 1210) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ความสัมพันธ์ในความพึงพอใจของพนักงานพยาบาลในโรงพยาบาลกับการมีส่วนร่วมในการพยาบาล ” (Correlates Of Staff Nurse Work Satisfaction In Hospitals With Shared Governance) จากการศึกษาพบว่า การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานโรงพยาบาล ได้กลายเป็นข้ออ้างสำคัญของความไม่พึงพอใจในการพยาบาล การมีส่วนร่วมในการให้พยาบาลได้ถูกเสนอให้เป็นตัวแบบขององค์กร ทั้งในทางโครงสร้างและการเป็นตัวจักร ที่มีอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานพยาบาล จุดประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ จึงเพื่อเป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร ความสำคัญที่เห็นได้ชัดของการเข้าไปมีส่วนร่วม และการเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการตัดสินใจ ความขัดแย้งระหว่างความสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วม จำนวนปีที่พนักงานพยาบาลเข้าไปเกี่ยวข้องกับ การมีส่วนร่วมในการพยาบาลการควบคุม กิจกรรม พยาบาล และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลด้วยการมีส่วนร่วมในการพยาบาล

โคชิน (Cochear. 1997 : 4282) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการแพทย์ในชุมชน และศูนย์สุขภาพผู้อพยพในสหรัฐอเมริกา ” การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการพิจารณาผู้อำนวยการแพทย์ในชุมชนและศูนย์สุขภาพผู้อพยพในสหรัฐอเมริกาและอาชีพของพวกเขา และความพยายามหาปัจจัยใดที่มีผลต่อการวัดความพึงพอใจ และความไม่ พึงพอใจของผู้อำนวยการแพทย์ โดยแบ่งตามสภาพภูมิศาสตร์ (ชนบทและในเมือง)

ขนาดของศูนย์ (เล็ก กลาง ใหญ่) นอกจากนั้นยังเป็นการวัดความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้อำนวยการแพทย์ ในการดำรงตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการแพทย์ในชุมชน และศูนย์สุขภาพผู้อพยพต่อไป

วีโอ โอ (Wiiio. 1978 : 5-6) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการที่จะปรับปรุงการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อตนเองมากที่สุด การสื่อสารจากหัวหน้าในหน่วยงานของตน และการสื่อสารจากบุคลากรอื่นที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน เป็นอันดับรองลงมา และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการสื่อสารของพวกเขา ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้พบว่า แหล่งสารที่บุคคลได้รับข่าวสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แหล่งสารจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับแหล่งสารที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือแหล่งสารจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่า หัวหน้าโดยตรง

เพริอุส (Pereus. 2001 : Abstract) ศึกษาเกี่ยวกับผลประโยชน์และการเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการศึกษา ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่าย ผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย จริยธรรม และความปลอดภัย การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ความสำเร็จจะมาจากการจัดเตรียม ภาวะผู้นำ และวิสัยทัศน์ การวางแผนด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัย การวัดผลการเลือกต่าง ๆ การจัดตั้งมาตรฐานพนักงานที่เกี่ยวข้องและการจัดวางบุคลากรที่เหมาะสม

เมลทเซอร์ (सानิต ศรีรัตต์. 2545 : 35 อ้างอิงจาก Meltzer. 1981. **Putting Money to work.** p. 237) กล่าวไว้ว่า บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้นมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นอาจเป็นเพราะว่าเมื่ออายุมากขึ้น ความคาดหวังเรื่องต่างๆ จะลดน้อยลงและมีประสบการณ์มากขึ้น ซึ่งทำให้ปรับตัวต่อสภาพการทำงานได้ดีขึ้นตรงกันข้ามกับคนที่มีอายุน้อย ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าทั้งนี้เนื่องจากยังมีความคาดหวังสูงและปรับตัวไม่เหมาะสม

เซอร์จิโอแวนนี (Sergioivanni. 1973 : 220) ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครู พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือความสำเร็จของงานและความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับ บัญชา นโยบายและการบริหารงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือในระดับสูง และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความไม่ยุติธรรมและฐานะของอาชีพมากที่สุด เพศ ตำแหน่ง และ

ประเภทของโรงเรียนที่สอน ไม่มีผลทำให้องค์ประกอบที่ทำให้ เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจแตกต่างกัน

แฮมเบิลตัน (Hambleton. 1989 : Abstract) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ หัวหน้าผู้ฝึกสอนกีฬาหญิงระหว่างมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นหัวหน้าผู้ฝึกสอนนักกีฬาระดับมหาวิทยาลัย เนชั่นแนลคอลเลจแอตลิติกแอสโซซิเอชัน (National Collegiate Athletic Association) จำนวน 300 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ อายุ ผลตอบแทนหรือรายได้ความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของอาชีพความสำเร็จโดยมีรายได้เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจในงานสูงสุดซึ่งรายได้จะมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าอำนาจหน้าที่และสถานภาพทางสังคม นอกจากนี้ คุณสมบัติประจำตัว เช่น ลักษณะทางกายภาพ กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนความคิดสร้างสรรค์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีนัยสำคัญในระดับปานกลาง

สวาดีสัน (Swadison. 1989 : Abstract) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานราชการบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยศึกษาจากประชากร จำนวน 357 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับค่อนข้างพอใจ มีความพึงพอใจในระดับสูงสุด 3 ด้านด้วยกัน คือ ความพึงพอใจในจรรยาบรรณของวิชาชีพ (Moral values) การบริการสังคม (Social service) และความรู้ความสามารถในการทำงาน ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการทำงาน คือความรับผิดชอบนโยบายของห้องสมุด ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จของงานการบริการทางสังคม สภาพของการทำงาน ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้ยังพบว่าบรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบรรณารักษ์ที่ไม่ได้ทำหน้าที่บริหาร

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่น่าเสนอมานี้ จะเห็นได้ว่าในแต่ละหน่วยงาน สถานที่ และลักษณะงาน ที่แตกต่างกัน จะทำให้มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้แก่แพทย์และพยาบาล คือการเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สำหรับครู การให้ความยอมรับนับถือนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานรัฐวิสาหกิจ ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ ส่วนราชการต่างๆ และพนักงานบริษัท ที่รายได้ เงินเดือน ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะ อายุงาน ตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้มีความแตกต่างกันมากที่สุด แต่มีหน่วยงานหนึ่งที่มีความแตกต่างอยู่มาก คือ งานบรรณารักษ์ห้องสมุด ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจใน

จรรยาบรรณของวิชาชีพ การบริการสังคม และความรู้ความสามารถในการทำงาน ตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อการทำงาน คือความรับผิดชอบ ซึ่งนับว่าปัจจัยในด้านนี้มีผลน้อยมากกับการทำงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่กล่าวมา