

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลบริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด
 - 1.1 ความเป็นมาของบริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด
 - 1.2 โครงสร้างการบริหารงาน
 - 1.3 การจัดสวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงาน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
 - 3.2 ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี
 - 3.3 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา
 - 3.4 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

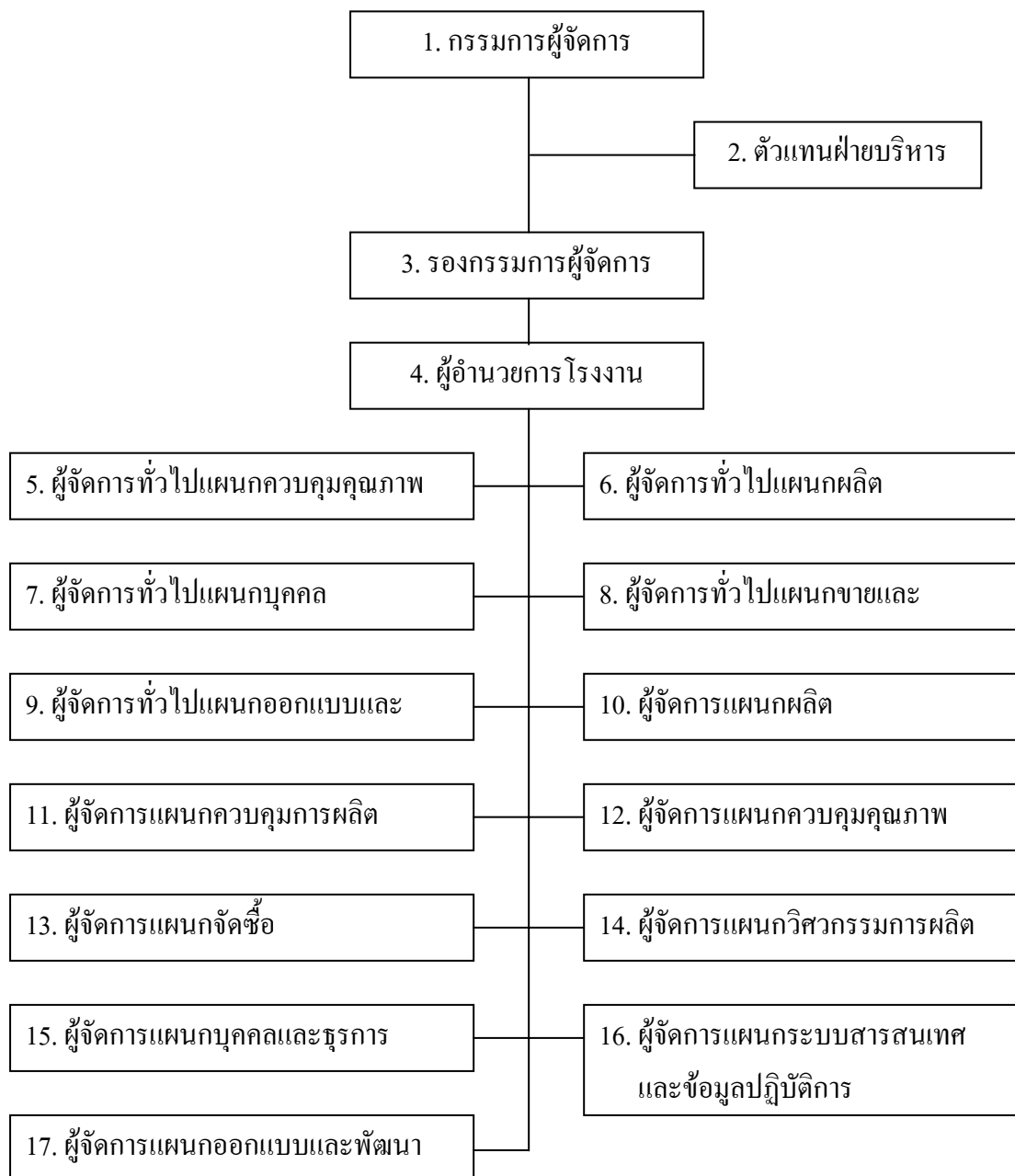
1. ข้อมูลบริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด

1.1 ความเป็นมาของบริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด

บริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด บริษัทก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2539 ตั้งอยู่ที่ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโรงงานผลิตมีพื้นที่ 28,688ตารางเมตร จุดประสงค์ในการก่อตั้งบริษัท คือ เพื่อผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ส่งในประเทศ และส่งออกไปยังต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น ฟิลิปปินส์ จีน ฝรั่งเศส เป็นต้น บริษัทได้ดำเนินการตามระบบการจัดการ คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO : 9000, ISO : 2000, ISO : TS 16949 และ ISO : 14001 เพื่อเป็นการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ดีและเชื่อถือได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่บริษัททำการผลิต ได้แก่ ล้อแม็กรถยนต์ ซึ่งผลิตภัณฑ์ได้ถูกจัดจำหน่ายในประเทศและไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

1.2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โคเซ่ จำกัด โดยใช้หลักการ
บริหารแบบญี่ปุ่นมีผู้บริหารระดับสูงเป็นชาวญี่ปุ่น โดยมีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งตามลักษณะ
งานในหน้าที่แสดงดังภาพประกอบ 2

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โคะเซ่ จำกัด



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โคะเซ่ จำกัด

ที่มา : บริษัท โคะเซ่ จำกัด. 2551 : 3

จากภาพประกอบ 2 อธิบายบทบาทความรับผิดชอบและหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารของบริษัท โคอเซ่ จันทรเกษม จำกัด ได้ดังนี้

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

2. ตัวแทนฝ่ายบริหาร คือผู้บริหารที่มีหน้าที่ในการดูแลกิจกรรมด้านคุณภาพของบริษัท และทำหน้าที่ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) ของบริษัทและรายงาน โดยตรงต่อกรรมการผู้จัดการ ตัวแทนฝ่ายบริหาร รับผิดชอบโดยตรงในการจัดทำและรักษาระบบคุณภาพของบริษัทและติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ ในคู่มือคุณภาพฉบับนี้ อย่างครบถ้วน ตัวแทนฝ่ายบริหาร มีความรับผิดชอบในกิจกรรม สนับสนุน ชำรงรักษา ระบบคุณภาพของบริษัท ทบทวนสายการบังคับบัญชาและการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในองค์กรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ พร้อมกับเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงให้ดีขึ้น เฝ้าติดตามผลทางปฏิบัติของระบบคุณภาพ เพื่อพิจารณาว่าระบบดังกล่าว มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ระบบคุณภาพ หรือไม่ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงให้ทราบ และรายงานผลการร้องเรียนจากลูกค้า ให้ผู้บริหารระดับสูงได้รับทราบ ตรวจสอบประเมินระบบคุณภาพของบริษัทฯ โดยการตรวจติดตามภายในตามกำหนด เวลา และความเข้มงวดที่เหมาะสมและจำเป็น และรายงานผลการตรวจติดตามคุณภาพภายในการทบทวนฝ่ายบริหาร เพื่อประเมินถึงระดับการ ยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพอย่างเหมาะสม ความจำเป็นในส่วนงานใดที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพ ผลการปฏิบัติการเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหาคุณภาพ

3. รองกรรมการผู้จัดการ คือผู้บริหารที่มีหน้าที่สนับสนุนงานของกรรมการผู้จัดการ กำหนดนโยบายและควบคุม ด้านการเงินและการบัญชี

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

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

6. ผู้จัดการทั่วไปแผนกผลิต ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านเทคนิคการผลิต ให้คำปรึกษาด้าน การปรับปรุงขบวนการผลิต และขั้นตอนการผลิต ให้คำปรึกษาแนะนำและการสอนงานให้กับ เจ้าหน้าที่

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

8. ผู้จัดการทั่วไปแผนกขายและการตลาด ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ วางแผนและกำหนดนโยบายทางการตลาด ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการวางแผนและกำหนด กลยุทธ์ทางการตลาดการขายและ ส่งเสริมการขาย ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการกำหนดราคาขาย และต้นทุนเสนอราคาต่อลูกค้า พร้อมทั้งเจรจาต่อรอง เพื่อให้การขายสัมฤทธิ์ผลตามราคาที่ต้องการ วางแผนและควบคุมการขาย

9. ผู้จัดการทั่วไปแผนกออกแบบและพัฒนา ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการ จัดทำรายละเอียดทางเทคนิคให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยประสานงานกับลูกค้าและ บริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการออกแบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานและ เทคโนโลยีของผู้ผลิต โดยประสานงานกับลูกค้าและบริษัทแม่ที่ญี่ปุ่น ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ การสำรวจหาผู้ผลิตชิ้นส่วนในประเทศ เพื่อส่งเสริมการใช้ชิ้นส่วนในประเทศให้มากขึ้น เพื่อลด ต้นทุนการผลิตให้สามารถแข่งขันได้

10. ผู้จัดการแผนกผลิต ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมระบบงานซ่อมบำรุง ซึ่ง ประกอบด้วย การซ่อมบำรุงหลังเกิดเหตุขัดข้อง และการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน วางแผนกำหนดการ

ควบคุมเครื่องตรวจวัด และเครื่องทดสอบตามความรับผิดชอบ วางแผนควบคุมคุณภาพของงานผลิตของพนักงานในฝ่ายผลิตทั้งหมดอย่างเหมาะสม ตรวจสอบติดตามดูว่าระเบียบการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้ประกาศใช้แล้วนั้น มีการนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วน และพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องจัดทำระเบียบการ ปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มเติม ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริงอยู่ตลอดเวลา

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

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

13. ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมการจัดซื้อวัสดุสนับสนุนการผลิต จัดหาและจัดจ้างผู้ผลิตชิ้นส่วนภายในประเทศ วางแผนและควบคุมการคัดเลือกผู้ขาย และผู้รับช่วงงาน วางแผนและควบคุมให้มีการตรวจประเมินผู้ขายและผู้รับช่วงงานอย่างเหมาะสม

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

15. ผู้จัดการแผนกบุคคลและธุรการ ทำหน้าที่วางแผนและควบคุมกิจกรรม การพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรของบริษัท การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน ให้เพียงพอต่อการ

ปฏิบัติงานและตรงตามข้อกำหนดของบริษัท การประเมินผลการทำงาน และ ประสานงานกับแผนกหรือ หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานและทรัพย์สินของบริษัท

16. ผู้จัดการแผนกระบบสารสนเทศและข้อมูลปฏิบัติการ ทำหน้าที่ วางแผนพัฒนาและควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ทั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์รวมทั้งการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในบริษัท และภายนอกบริษัท ให้สามารถสนับสนุนการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในสภาพปกติและเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำกลับมาใช้ได้ในอนาคต

17. ผู้จัดการแผนกออกแบบและพัฒนา ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการทดสอบและผลการทดสอบการทำงาน และควบคุมดูแลรับผิดชอบการทดสอบมาตรฐานต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ติดต่อประสานงานกับผู้ผลิตในประเทศไทย และบริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อให้การทดสอบคุณภาพ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

1.3 การจัดสวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงาน บริษัท โคเซ่ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

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

1. เงินค่าครองชีพ บริษัทฯ ได้จัดให้มีเงินค่าครองชีพแก่พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว ตามอัตราและกฎเกณฑ์ที่กำหนด อนึ่งบริษัทฯ อาจพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือค่าครองชีพตามสถานะค่าครองชีพหรืออาจนำเงินช่วยเหลือค่าครองชีพรวมเข้ากับค่าจ้างเงินเดือน แล้วยกเลิกการจ่ายเงินค่าครองชีพนั้น เมื่อปรากฏมีเหตุเป็นสมควร

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

3. เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วมีสิทธิที่จะสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานได้ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มีเงินไว้ใช้สอยภายหลังจาก

ที่ออกจากบริษัทฯ พนักงานจะได้รับเงินสะสมไว้ในแต่ละเดือนแล้ว พนักงานยังมีสิทธิได้รับเงินสมทบตามกฎเกณฑ์และอัตราที่ได้กำหนดไว้ ว่าด้วยกฎเกณฑ์เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์บริษัทฯ

4. เครื่องแบบพนักงาน บริษัทฯจัดหาเครื่องแบบให้แก่พนักงานและพนักงานต้องแต่งเครื่องแบบให้ถูกต้องตลอดเวลาที่อยู่ในบริเวณบริษัทฯ เป็นไปตามกฎเกณฑ์บริษัทฯ ที่กำหนดไว้

5. กองทุนเงินทดแทน กรณีเจ็บป่วย ประสบอุบัติเหตุ ทูพพลภาพ เสียชีวิต อันเนื่องมาจากการทำงาน พนักงานต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ โดยทันที พนักงานก็จะมีสิทธิได้รับผลประโยชน์จากกองทุนทดแทนตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยกองทุนเงินทดแทน

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

7. เงินสงเคราะห์ช่วยงานศพ (พนักงานของบริษัทฯ ที่จะได้ผลประโยชน์เงินสงเคราะห์ช่วยเหลืองานศพ ต้องเป็นพนักงานประจำของบริษัทที่พ้นการทดลองงานแล้ว)

7.1 กรณีพนักงานเสียชีวิต บริษัทฯ จะช่วยเหลือศพ และบริษัทฯ เป็นเจ้าภาพในการสวดพระอภิธรรมและจัดพวงหรีดให้

7.2 กรณีครอบครัวของพนักงานเสียชีวิต บริษัทฯ จะช่วยเหลืองานศพของครอบครัวพนักงาน คู่สมรสตามกฎหมาย บุตร บิดา มารดาซึ่งเสียชีวิต พริ่องพวงหรีดให้

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

8. ค่าเช่ากะและค่าอาหาร พนักงานที่ต้องเข้ากะปฏิบัติงานเวลากลางคืน บริษัทฯจะจ่ายเงินให้เป็นพิเศษ ตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

9. ค่ารักษาพยาบาลโดยประกันสุขภาพและอุบัติเหตุส่วนบุคคล ตามปกติพนักงานของบริษัทฯ ทุกคนจะได้รับการคุ้มครองทางด้านกรรักษาพยาบาลจากการประกันสังคมอยู่แล้ว เมื่อพนักงานเจ็บป่วยนอกเวลางานหรือประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน ซึ่งอยู่ในข่ายการคุ้มครองของกองทุนเงินทดแทนแล้ว อย่างไรก็ตามพนักงานสามารถใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลตาม

กฎเกณฑ์และเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนดไว้ได้คือ ประกันสุขภาพและประกันอุบัติเหตุ ทั้งนี้พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เงื่อนไขตลอดจนระเบียบปฏิบัติตามที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้ ดังนี้

9.1 ค่ารักษาพยาบาล กรณีประกันสุขภาพและอุบัติเหตุพนักงานสามารถเบิกจากบริษัทฯ ประกัน ผ่านฝ่ายบุคคลและธุรการ โดยแนบใบเสร็จมาด้วย ส่วนจำนวนเงินที่ได้รับต้องไม่เกินสิทธิที่บริษัทฯ กำหนดไว้หรือตามที่จ่ายจริง

9.2 ค่าเงินทดแทน (กรณีเสียชีวิต) กรณีพนักงานเสียชีวิตอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุ จะได้รับค่าทดแทนตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนดไว้ การสูญเสียอวัยวะรวมทั้งทุพพลภาพถาวรนั้น จะได้รับค่าทดแทนตามจำนวนเปอร์เซ็นต์ของจำนวนเงินเอาประกันของ Plan นั้น ๆ (ดูข้อตกลงคุ้มครองในกรมธรรม์)

10. ค่าเบี้ยเลี้ยงอันตราย บริษัทฯ มีสวัสดิการจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงอันตราย ให้แก่พนักงานบางแผนกที่ปฏิบัติงานค่อนข้างอันตรายเฉพาะผู้ที่ทำงาน 6-8 ชั่วโมง หรือต่อกะ เช่น บริเวณจุดที่เป็นเครื่องจักรกล เตาหลอม แม่พิมพ์ หรือแผนกซ่อมบำรุงงาน ที่อันตรายหรือเสี่ยงอันตราย เป็นต้น

11. เงินจ่ายพิเศษประจำปี (โบนัส) บริษัทฯ จะพิจารณาในแต่ละปีขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานผลกำไร สภาพเศรษฐกิจและผลการปฏิบัติงาน การประพุดิติน ความประพุดิตและผลตอบแทนจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเพื่อจ่ายเป็นเงินพิเศษแก่พนักงาน ซึ่งกำหนดการจ่ายพิเศษและอัตราการจ่ายโดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

12. กิจกรรมนันทนาการ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพและพละนาามัยที่สมบูรณ์ และเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีโครงการนันทนาการต่าง ๆ รวมทั้งโครงการวันกีฬาประจำปี งานเลี้ยงปีใหม่ประจำปี การทัศนจาร เป็นต้น ทั้งนี้บริษัทฯ จะให้การสนับสนุนทางการเงิน ตามความสามารถของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับผลกำไรต่อปี

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

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

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

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

15.2 วิธีการให้รางวัลและการชมเชย / ประกาศเกียรติคุณ วิธีให้รางวัลจะทำได้ด้วยการทำหนังสือประกาศเกียรติคุณ หรือเป็นรางวัล สิ่งของ หรือเงินรางวัลหรือทั้งสองอย่างตามความเหมาะสม

15.3 รางวัลการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ นานปีเป็นรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติกับบริษัทฯ มาเป็นช่วงระยะเวลานาน การมอบรางวัลเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด

16. ค่าเบี่ยขยัน พนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้วมีสิทธิจะได้ค่าเบี่ยขยัน กรณีที่มีสถิติการทำงานโดย ไม่มีการมาทำงานสาย ลาป่วย ลากิจ ขาดงาน หรือลาอื่น ๆ (ยกเว้นลาพักร้อน) รายละเอียดเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของบริษัทฯ พนักงานจะได้เบี่ยขยันต่อเมื่อผ่านการทดลองงาน ยกเว้นพนักงานตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไปจะไม่ได้รับเบี่ยขยัน หมายเหตุ การลาพักร้อน การเข้าฝึกอบรมตามกฎหมาย การลาฝึกอบรม / สัมมนา การลาทำหมัน (โดยได้รับอนุมัติแล้ว) จะได้รับการยกเว้นไม่กระทบกับเบี่ยขยัน

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

18. การตรวจสุขภาพประจำปี บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพของพนักงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อเป็นการดูแลและรักษาสุขภาพของพนักงานให้มีพลานามัยที่สมบูรณ์อยู่เสมอ และไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

19. บัตรประจำตัวพนักงาน บริษัทฯ จัดทำบัตรประจำตัวให้แก่พนักงานเมื่อพนักงานทุกคนได้รับบัตรแล้วจะต้องติดบัตรดังกล่าวนี้ขณะปฏิบัติงานเมื่ออยู่ในบริษัทฯ และในกรณีทำบัตร

สูญหาย พนักงานต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าทำบัตรใหม่และพนักงานจะต้องมอบบัตรนี้คืนให้แก่ฝ่ายบุคคลและธุรการทันทีในวันปฏิบัติงานวันสุดท้ายก่อนที่พ้นจากสภาพเป็นพนักงาน

20. เงินกู้จากบริษัทฯ บริษัทฯได้จัดสวัสดิการเงินกู้เพื่อเป็นการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่เดือดร้อนด้านการเงิน รายละเอียดเป็นไปตามกฎเกณฑ์บริษัทฯ

21. ห้องพยาบาล บริษัทฯ จัดให้มีห้องพยาบาลพร้อมยาประเภทต่าง ๆ และจัดให้มีพยาบาลประจำ ณ บริษัทฯ เพื่อสะดวกในการตรวจและรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่พนักงาน

เนื่องจากสภาพการทำงานต่างๆภายในโรงงานเป็นสภาพที่ต้องใช้แรงงาน และต้องทนต่อความร้อน ดังนั้นทางบริษัทจึงมีนโยบายให้พนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ นั้นเป็นเพศ ชายเท่านั้น เพื่อให้ทนต่อสภาพการทำงานดังกล่าวได้

สภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ บริษัท โคเซ่ จันทร์เกษม จำกัด

1. พนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ ต้องดูแลแผนการผลิตในแต่ละวันว่าจะต้องหล่ออะไร เมื่อทราบแล้ว ฝ่ายผลิต แพนกหล่อ ต้องทำการเตรียมแม่พิมพ์ที่ใช้ในการหล่อ ซึ่งแม่พิมพ์นั้นมีน้ำหนักประมาณ 500 – 600 กิโลกรัมซึ่งทำให้ฝ่ายผลิต แพนกหล่อ นั้นต้องใช้ความระมัดระวังในการเตรียมแม่พิมพ์ที่มีน้ำหนักมาก (ใช้เครนในการยกแม่พิมพ์)

2 พนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ ต้องทำการล้างเครื่องหลอมอะลูมิเนียมก่อนที่จะทำการหล่อแต่ละครั้ง เพื่อให้ได้น้ำอะลูมิเนียมที่สะอาด และในจุดนี้พนักงานต้องเข้าไปใกล้ความร้อน อุณหภูมิประมาณ 690°C – 700 °C ทำให้พนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ นั้นต้องทนกับความร้อน

3. พนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ ต้องทำการติดตั้งแม่พิมพ์กับเครื่องหล่อซึ่งแม่พิมพ์ที่นำมาติดตั้งนั้นต้องมีอุณหภูมิประมาณ 450°C - 500°C จึงจะสามารถนำมาทำการหล่อได้ ฝ่ายผลิต แพนกหล่อ ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมากในการติดตั้งเพราะแม่พิมพ์นั้นมีน้ำหนักมาก และมีความร้อนสูง ถ้าไม่ระมัดระวังอาจจะเกิดอันตรายจากการติดตั้งได้ (ใช้เครนในการยกแม่พิมพ์ในการติดตั้งกับเครื่องหล่อ)

4. เมื่อติดตั้งเสร็จแล้วพนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ ก็จะทำการหล่อซึ่งต้องอยู่ใกล้เครื่องหล่อที่มีอุณหภูมิประมาณ 450°-600° และจะต้องทำการตรวจสอบหน้าล้อยี่ห้อที่หล่อที่ออกมาจากเครื่องหล่อ ซึ่งล้อยี่ห้อจะมีน้ำหนักประมาณวงละ 20 กิโลกรัม และพนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ จะต้องทำการตรวจสอบหน้าล้อยี่ห้อทุกวง ถ้าเป็นล้อยี่ห้อให้ยกลงเพื่อนำไปหลอมใหม่ ถ้าเป็นล้อยี่ห้อให้ปล่อยไปยังกระบวนการต่อไป

5. ล้อยี่ห้อจะถูกส่งมาตัดส่วนที่ไม่ต้องการออก (ส่วนเกินจากงานหล่อ) ซึ่งพนักงานฝ่ายผลิต แพนกหล่อ จะต้องยกล้อยี่ห้อเข้าเครื่องตัดด้วยตัวเองทุกวง ซึ่งล้อยี่ห้อจะมีน้ำหนักประมาณวงละ

20 กิโลกรัม เมื่อตัดเสร็จก็ทำการตรวจสอบล้อย ถ้าเป็นล้อเสียให้ยกลงเพื่อนำไปหลอมใหม่ ถ้าเป็นล้อดีให้ปล่อยเข้าเครื่องอบล้อต่อไป

6. เมื่อด้อยผ่านการอบแล้วพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อจะต้องยกล้อยเข้าเครื่องปรับผิวหน้าล้อด้วยตัวเอง ซึ่งล้อหล่อจะมีน้ำหนักประมาณวงละ 20 กิโลกรัม และพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อจะต้องทำการตรวจสอบหน้าล้อทุกวง ถ้าเป็นล้อเสียให้ยกลงเพื่อนำไปหลอมใหม่ ถ้าเป็นล้อดีให้ปล่อยไปยังกระบวนการต่อไป

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

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

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

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543 : 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเรียน ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

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

และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

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

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

พิศักดิ์ กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

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

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

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ (2544 : 9) ได้สรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น

เมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรธณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

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

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

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดี ประหยัด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก

กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กิลเมอร์ (ศศิธร สาเอี่ยม. 2544 : 61 ; อ้างอิงจาก Gilmer. 1971. **Industrial and Organization Psychology**.) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงานที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับสามารถทำงานด้วยตนเองและมีโอกาสก้าวหน้าไปข้างหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน”

กิลเมอร์ ได้แบ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. สถานที่ทำงานหรือการจัดการ
4. ค่าจ้างหรือรายได้
5. ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ
6. การควบคุมและบังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม
8. การติดต่อสื่อสาร
9. สภาพการทำงาน
10. ผลประโยชน์ตอบแทน

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

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

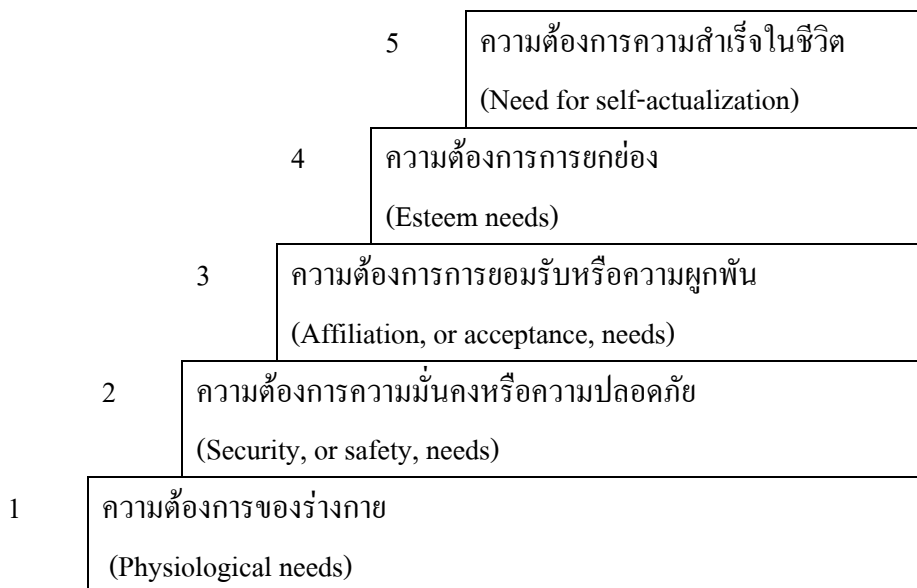
จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีแต่ปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ด้านลักษณะของงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์กร มีการ

ตอบสนองความต้องการบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจางาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311) ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปขั้นสูง ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถสรุปเป็นแผนภูมิ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311

จากภาพประกอบ 3 อธิบายลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ได้ดังนี้

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

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

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

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

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

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

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

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

จะเห็นได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ คือต้องการความอยู่รอด ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน ความต้องการการยกย่อง ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน และจะเป็นไปจากระดับต่ำไปหาระดับสูงกว่าแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วมนุษย์จะแสดงออกของคนที่มีผลต่อพฤติกรรม ความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรม

3.2 ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี

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

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

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

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

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

ระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวไปสู่ระดับอื่นจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ และระดับของชนิดจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ได้แก่ ความต้องการความเจริญเติบโตก้าวหน้า เป็นความต้องการในระดับสูงสุดความต้องการในการอยู่รอดเป็นความต้องการในระดับต่ำสุดความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3.3 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา

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

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

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ดังนี้

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

ค้นหาวิธีแก้ปัญหาคือดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย้งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบการพนัน พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น แสวงหาหรือพยายาม รับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ปัญหาคือดีที่สุด

พื้นฐานทฤษฎีของแมคเคลแลนด จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล จะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเองและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้ง 3 ด้าน ของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

3.4 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ

วรูม (Vroom) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545 : 319) เชื่อว่าบุคคลจะได้รับกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งทฤษฎีของ วรูมเป็นการจูงใจของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจจะเป็นส่วนบวกหรือส่วนลบ) คุณด้วยความเชื่อมั่น (ความคาดหวัง) จากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง วรูม ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งมีค่า ซึ่งแต่ละบุคคลกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นทฤษฎีวรูม เป็นไปตาม สมการ คือ

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

อำนาจ เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นจุดแข็งของการจูงใจบุคคลในผลลัพธ์ ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อบุคคลมีเป้าหมายเฉพาะอย่างไม่แตกต่างกัน คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์เท่ากับศูนย์ มีผลลัพธ์เป็นลบเมื่อบุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผลลัพธ์

ก็คือไม่มีการจูงใจ นอกจากนี้บุคคลจะไม่มีการจูงใจให้บรรลุเป้าหมาย ถ้าความคาดหวังเป็นศูนย์ หรือ ตีกลับ อำนาจในการกระทำบางสิ่งขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง สรุปได้ว่า การกระทำเป็นผลจากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้จากที่เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในภายนอก แรงจูงใจภายใน คือความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ และแรงจูงใจ ภายนอกคือรางวัลที่ได้รับ และพฤติกรรมของบุคคลจะประกอบไปด้วยความสามารถ ความพยายาม และการรับรู้เรื่องบทบาทของตน

โดยสรุป การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในสิ่งใด ๆ ได้มากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล แรงผลักดันที่จะนำไปสู่การกระทำ และเป้าหมายที่ต้องการ ความพึงพอใจของบุคคล เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง และเมื่อบุคคลนั้นเกิดความต้องการจึงจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความต้องการของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและลักษณะของบุคคล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญรวย ฤกษ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ : ศึกษากรณี เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับ ชุดทำงาน รองเท้า ถุงมือ และอุปกรณ์ความปลอดภัย และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง พึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดสถานศึกษาออกโรงเรียนภายในบริษัท และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนานอกสถานที่ และถึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี สวัสดิการที่นอกเหนือ กฎหมายกำหนด 4 ด้าน ในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน ความพึงพอใจเรื่องรถรับ-ส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน สวัสดิการเงินกู้ และอาหารกลางวัน ตลอดจนพอใจชุดทำงาน รองเท้า และอุปกรณ์ความปลอดภัย สำหรับการศึกษาค้นคว้าที่สูงสุดคือ การจัดห้องสมุดโรงงานสำหรับพนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การอบรมสัมมนานอกสถานที่ และพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ การจัดสวนหย่อม และสวนสุขภาพ ด้านความสะดวกสบายพอใจต่อการมีพนักงานขับรถประจำ ตำแหน่ง และมีรถประจำตำแหน่ง ปัญหา ความต้องการสวัสดิการพบว่าไม่มีปัญหา มีแต่เพียงส่วนน้อยคิดเป็นร้อยละ 40.66 ที่มี ปัญหา และปัญหาที่พบคือความไม่เสมอภาคในการได้รับ สวัสดิการ การมีขั้นตอนมากและการใช้ระยะ เวลานาน สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักในการจัดสวัสดิการพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดสวัสดิการ ตามหลักความเสมอภาค และหลักการสนองตอบ ส่วนสวัสดิการที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ หลักการ ตอบสนองและหลักความ

เสมอภาค สวัสดิการด้านอื่น ๆ พบว่าต้องการเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาล (บิดา, มารดา และบุตร) การประกันชีวิต ทุนการศึกษา และเงินตำแหน่ง

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม จากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานร้อยละ 81.6 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี พนักงานร้อยละ 73.2 มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัย ที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย “ด้านโครงสร้างและเป้าหมาย ของงาน” “ด้านการสนับสนุน” “ด้านความอบอุ่น” และ “ด้านความเป็นอิสระ” โดยสามารถ อธิบายได้ร้อยละ 19.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุภัทรา พินทุพันธ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้ 1) พนักงานปฏิบัติการ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนภาวะครอบครัวและบุคลิกภาพ พบว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และภาวะครอบครัวแตกต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา แบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ และแบบหลีกเลี่ยงนี้ไม่ แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพสมรสหม้ายหรือหย่าร้าง มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงนี้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีการใช้กลวิธี เผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงาน ปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีการใช้กลวิธีเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา และแบบมุ่ง แก้ไขอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรศักดิ์ ข่ายแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการศึกษาคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คู่ครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คู่ครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) ความคิดเห็นระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง ของสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คู่ครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญที่ ระดับ .05 โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้างจะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็น ของ นายจ้าง 3) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่าง มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างมีอายุมากกว่า 35 ปี จะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความเห็นด้วยที่ สูงกว่าความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุ 25-35 ปี 4) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความ คิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มี การศึกษาในระดับ อนุปริญญา หรือ ปวส. จนถึงปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นในระดับความเห็นด้วยที่ เท่ากัน รองลงมาคือ นายจ้างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 5) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มี ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยนายจ้างที่มีประสบการณ์ การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือนายจ้าง ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และนายจ้างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำ กว่า 5 ปี ตามลำดับ 6) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางครอบครัว และ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ 7) ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับ ความคิดเห็นที่แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้าง ที่มีลักษณะงานเป็นงานสำนักงาน จะมีระดับ ความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็นของลูกจ้าง ที่มีลักษณะงานเป็นงานโรงงาน หรืองานกะ 8) ความคิดเห็น ของลูกจ้างที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางครอบครัว อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิด เห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

หทัยกาญจน์ เกสร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ กรณีศึกษาโรงงานปูนซีเมนต์ในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ในจังหวัดสระบุรี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพอยู่ ในระดับสูง ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพของพนักงาน ได้แก่ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และการรับรู้สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน โดยตัวแปรทั้งสองนี้ร่วมกัน อธิบาย ความสัมพันธ์กับความมั่นคงในอาชีพได้ร้อยละ 4.61 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอว่าด้านนายจ้างควรมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับฐานะทางเศรษฐกิจ โดยรวมแก่พนักงานว่าจะไม่มีการปลดพนักงาน หรือยุบกิจการบางส่วนอย่างแน่นอน เพื่อส่งเสริม ให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน การมีความ มั่นคงในอาชีพที่สูงยิ่งขึ้น 1) ควรจัดอบรมให้ความรู้ ในเรื่องการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักในการเสริมสร้าง ความมั่นคงในอาชีพ ซึ่งจะมิผล ทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง นำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

และส่งผลดีโดยรวมแก่องค์กร 2) ควรมีการเผยแพร่หลักการเสริมสร้างความมั่นคงในอาชีพให้แก่ สังคมหรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อเป็นตัวอย่างในการพัฒนาองค์กรและพนักงานเพื่อสู่สากลโดยทั่วกัน

ณัฐวุฒิ มหาวิไล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความเมื่อยล้าและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัทหมัดสุขิระ อิเล็กทริก เวิร์คส์ (อยุธยา) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน การทำงานกะ และชั่วโมงนอน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความเมื่อยล้าอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ในกรณีประเมินความเมื่อยล้าเชิง จิตวิสัย แต่จากการประเมินความเมื่อยล้าเชิง วัตถุวิสัย โดยเครื่องวัดความแข็งแรงของกล้ามเนื้อ พบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความ เมื่อยล้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนทางด้าน ความเมื่อยล้ากับผลการปฏิบัติงานไม่ พบว่า ความเมื่อยล้าที่ประเมินจากแบบสอบถาม เชิงจิตวิสัยและผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า ความ เมื่อยล้าเชิงวัตถุวิสัย ที่วัดโดยเครื่องวัดความแข็งแรงของ กล้ามเนื้อมือ มีความสัมพันธ์กับผล การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรพร ศรประสิทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ : กรณีศึกษา บริษัท เมดไลน์ โปรดักส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเครียดของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ใน เกณฑ์ปกติ 2) พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ ที่มี สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจด้านความพอใช้ของรายได้ และประสบการณ์ ในการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ ภาระพึ่งพิง สถานภาพทางเศรษฐกิจด้านรายได้ที่ต่างกันไม่ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน 3) ปัจจัยภายใน องค์กรด้านเนื้องานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับ ระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติ การในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือยางทางการแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และยังพบว่าปัจจัยภายในองค์กรด้านเนื้องานมีความสัมพันธ์ที่ระดับ .01 ร่วมด้วย 4) ปัจจัยภายนอกองค์กรด้านสภาพแวดล้อมของที่พักอาศัยเป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มี ความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือ ยางทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมี ความสัมพันธ์ในเชิงลบ ข้อเสนอแนะสำหรับ บริษัท เมดไลน์โปรดักส์ จำกัด สามารถดำเนินการได้ ดังต่อไปนี้ 1) ด้านเนื้องาน ควรจัดปริมาณงาน ให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน ควรมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยผ่านกระบวนการ จัดโปรแกรมเสริมสร้างความรู้ต่าง ๆ เช่น การจัดระบบพี่เลี้ยงในองค์กร จัดการ การฝึกอบรม อีกทั้งควรหมุนเวียนงานเพื่อลดความเครียดจากการที่ต้องทำงานซ้ำ ๆ ตลอดจนสร้าง

ระบบการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีประสิทธิภาพผ่านรูปแบบ ต่าง ๆ อาทิ การปฐมนิเทศ พนักงาน การจัดการประชุมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน เป็นต้น 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมบริเวณรอบนอก บริษัทให้มีความสะอาดเรียบร้อย ควรจัดเพิ่มมุมพักผ่อนในบริษัท ควรสร้าง ห้องน้ำและห้องส้วมเพิ่มขึ้นและเพิ่มการดูแลรักษาความสะอาด ควรปรับปรุง และแก้ไขปัญหาเรื่องฝุ่นละอองภายในโรงงาน และเสียงดังของเครื่องจักร ตลอดจนการจัดตั้งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานให้มีอย่างเหมาะสม

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อย ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและคนงาน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยธำรงรักษา พบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ในส่วนของวิศวกร พบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในส่วนของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ในส่วนของคนงานไม่พบความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

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

สุพินดา กิวานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีรายได้และอายุการทำงาน แตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีเพศ รายได้ และ อายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 4) คุณภาพชีวิต การทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงาน 5) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ

พนักงาน 6) ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 7) ตัวแปรความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีอำนาจพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 2

เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจ เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดย ตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปร มาร่วมพิจารณา พบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้งหมด คือ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคม การรับรู้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตน ต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับแนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่า ตั้งใจทำงานด้วยความขยัน ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น หาอาชีพเสริมฝึกรวมทักษะเพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือองค์กรควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ควรมีการส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่องค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

รัตนพร จาริต (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษากระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) บริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีการนำกระบวนการบริหารงานบุคคลมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือด้านการสรรหาบุคคล ด้านการให้บุคคลพ้นจากงาน และด้านการวางแผนกำลังคน สำหรับด้านการพัฒนาบุคคลมีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย 2) พนักงานบริษัทมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบายและการบริหาร และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ ด้านเงินเดือนและความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 3) ผลการเปรียบเทียบสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า 1) พนักงานเพศชายและเพศหญิงของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 2) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี และอายุ 35 ปีขึ้นไป 3) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และอื่น ๆ และพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 4) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี และ อายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และ 5) พนักงานของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนครที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 4.กระบวนการบริหารงานบุคคลด้านการวางแผนกำลังคน ด้านการสรรหาบุคคล ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านการให้บุคคลพ้นจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร 6) กระบวนการบริหารงานบุคคลด้านการพัฒนาบุคคลและด้านการให้บุคคลพ้นจากงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร โดยที่กระบวนการบริหารงานบุคคลทั้ง 4 ด้านร่วมกันสามารถกำหนดความแปรปรวนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 52.5 หรือกระบวนการบริหารงานบุคคลสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ประมาณร้อยละ 52.5

วิจิต ลิมโพธิ์ทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท อิตาชิ เฟอริไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษา

พบว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทน อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .738 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .703 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .917 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .839 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .850 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

วารภรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 2) บริษัทมีการบริหารจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการ จูงใจ และด้านการประสานงาน 3) พนักงานมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทแตกต่างกัน 5) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 6) -ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจ ด้านการประสานงานและด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์

กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ .750, .685, .399, .644 และ .574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงระดับสูง

บรรจง สุกใส (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความพึงพอใจของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน และรายได้ แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมแตกต่างกัน 4) อายุ รายได้ ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกัน ประเภทพนักงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกัน 5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

ปรียารัตน์ รัชฎะกิจ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล แอนด์ เอส ซิบาลคอน (ประเทศไทย) จำกัด ผลงานวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน คือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน คือด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และอายุงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 4) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วริพร สิงห์ศรีรงค์ชัย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ผลงานวิจัยพบว่า

- 1) ความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความยุติธรรม ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านรายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 3) พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนาเดิม ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) พนักงานที่มี อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาเดิม และเพศที่บริษัทตั้งอยู่ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 5) ความคิดเห็นของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันในด้านบวก เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้ พบว่าการประเมินปัจจัยความพึงพอใจ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุงาน พบว่าถ้าพนักงานมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ นี้แตกต่างกัน จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันด้วย