

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัทพีซีทีที จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท พีซีทีที จำกัด
 - 1.1 ประวัติความเป็นมา
 - 1.2 โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท พีซีทีที จำกัด
 - 1.3 นโยบายของบริษัท พีซีทีที จำกัด
 - 1.4 สวัสดิการของพนักงานบริษัท พีซีทีที จำกัด
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ความรู้เกี่ยวกับบริษัท พีซีทีที จำกัด

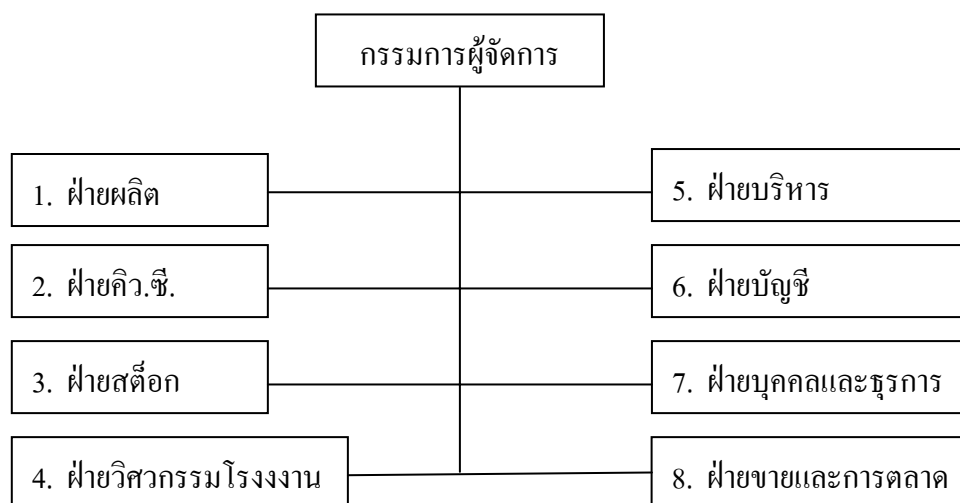
1.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท พีซีทีที จำกัด เริ่มก่อตั้งจดทะเบียน เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2537 เป็นบริษัทของประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแผงวงจรไฟฟ้าชนิดอ่อนโดยลูกค้าของบริษัท จะประกอบไปด้วยผู้ส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มบริษัทแม่ของประเทศไทยที่มีความมั่นคงทางการเงิน และเป็นบริษัทระดับแนวหน้าในภูมิภาคเอเชียที่มีประสบการณ์ยาวนานในการเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแผงวงจรไฟฟ้าชนิดอ่อน และทางบริษัทได้พยายามพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาซึ่งการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้นอีกด้วย และบริษัทฯ ได้คำนึงถึงคุณภาพของพนักงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ทางบริษัทฯ จึงได้มีมาตรฐานในการจัดทำตาม

ข้อบังคับต่างๆ ตามที่มีการประกาศใช้ เพื่อร่วมกันพัฒนาทั้งส่วนบุคลากร และคุณภาพของสินค้าไปพร้อม ๆ กัน

1.2 โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท พีซีทีที จำกัด

บริษัท พีซีทีที จำกัด มีโครงสร้างการบริหารจัดการ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท

ที่มา : บริษัท พีซีทีที (ประเทศไทย) จำกัด. 2551 : 3

จากภาพประกอบ 2 อธิบายลักษณะการปฏิบัติงานตามโครงสร้างได้ดังนี้

1. ฝ่ายผลิต ทำหน้าที่รับคำสั่งการปฏิบัติงานการผลิต จากหน่วยงานฝ่ายขาย และฝ่ายการตลาด วางแผนการผลิตสินค้าของบริษัท จัดทำแผนการในกระบวนการผลิต จัดเตรียมจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ วัตถุดิบ ในฝ่ายผลิต ดำเนินการผลิตสินค้าตามแผนงานที่กำหนด และดำเนินการขออนุมัติต่อผู้บริหารฝ่าย

2. ฝ่ายคิว.ซี. ทำหน้าที่วางแผนและจัดกำลังบุคลากรตามจำนวนที่เหมาะสม มีการวางแผนการดำเนินงาน อบรมพนักงานในหน่วยงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ จัดเตรียมอุปกรณ์ ในการดำเนินงาน จัดเตรียมเอกสารการรับรองคุณภาพของสินค้า ออกไปปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าตามหน่วยงานที่ร้องขอ และสรุปการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการตอบสนองจากลูกค้า

3. ฝ่ายสต็อก ทำหน้าที่จัดเตรียมวัตถุดิบในการจัดส่งให้ฝ่ายผลิต จัดเตรียมพื้นที่ในการเก็บสินค้าและวัตถุดิบ จัดอบรมพนักงานฝ่ายสต็อกในการปฏิบัติอย่างถูกต้อง และรับผิดชอบดูแลสินค้าและวัตถุดิบอย่างดี

4. ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน ทำหน้าที่ดูแลระบบงานไฟฟ้า ระบบบำบัดน้ำเสีย ดูแลติดตั้งและซ่อมบำรุงเครื่องจักร และงานก่อสร้างอาคารโรงงาน

5. ฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่มีการกำหนดนโยบายของบริษัทฯ วางแผนการดำเนินงานขององค์กรอย่างถูกต้อง กำหนดผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานอย่างถูกต้องและตรงต่อการปฏิบัติงาน มอบหมายการปฏิบัติงานไปยังฝ่ายต่าง ๆ มีการประชุมชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดแหล่งเงินทุนในการบริหารงาน

6. ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่จัดเตรียมบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณการทำงานของฝ่ายอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี มีการกำหนดเอกสารด้านบัญชีของบริษัทอย่างถูกต้อง และรายงานด้านการเงิน สินทรัพย์ ทุนสำรอง ฯลฯ ต่อผู้บริหารตามระยะเวลาที่กำหนด

7. ฝ่ายบุคคลและธุรการ ทำหน้าที่สรรหาบุคลากรตามที่มีการร้องขอของกำลังพลจากหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทฯ จัดอบรมพนักงานภายในองค์กรตามข้อกำหนด เตรียมแผนการฝึกอบรมภายนอกองค์กรเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อทำการจัดส่งพนักงานไปอบรม และจัดเตรียมงานด้านบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อพนักงานและผู้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร

8. ฝ่ายขายและการตลาด ทำหน้าที่วางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการขายสินค้าของบริษัทฯ ฝึกอบรมพนักงานขาย เพื่อทำประโยชน์ต่อหน่วยงาน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานด้านการบริการงานขาย และสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

1.3 นโยบายของบริษัท พีซีทีที จำกัด

นโยบายบริษัท คือ 1) ส่งมอบสินค้าที่คุณภาพสูงให้แก่ลูกค้าของเรา 2) ส่งมอบสินค้าตรงเวลาที่ลูกค้ากำหนด 3) จัดสรรสินค้าด้วยราคาที่เหมาะสม 4) จัดสรรการบริการที่ดีแก่ลูกค้าของเรา 5) เพิ่มยอดขายด้วยการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และ 6) เราจะพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการบริหารและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานองค์กรได้มีการจัดการบริหาร โดยการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร ให้ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกสายงานอย่างพอเพียง และให้การเอาใจใส่ต่อการทำงานของพนักงานทุกคน

สภาพการปฏิบัติทางบริษัทได้มีการวางแผนงานในการจัดทำสภาพการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน เช่น สถานที่ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมอย่างถูกต้อง

ความอิสระในการทำงาน ทางบริษัทมีนโยบายในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานทุกคนในการเสนอแนวทางปฏิบัติงาน และให้อิสระในการเสนอความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของการทำงานและพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไขตามความเหมาะสม ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม

วิสัยทัศน์ ผู้บริหารให้ความคิดเห็นในด้านการดำเนินงานของบริษัท เกิดขึ้นได้เพราะการร่วมมือปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนและนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและพนักงาน

ภารกิจหลัก จัดเตรียมหมายกำหนดการในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องต่อวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จ

1.4 สวัสดิการของพนักงานบริษัท พีซีทีที จำกัด

1.4.1 ค่าเบี้ยขยันรายเดือน บริษัทจ่ายค่าเบี้ยขยันให้กับพนักงานทุกคน (ยกเว้นระดับซูเปอร์ไวเซอร์ขึ้นไป) โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- ก. ไม่ลาทุกประเภท (ยกเว้นลาพักผ่อนประจำปี)
- ข. ไม่มาทำงานสาย หรือกลับก่อนเวลาเลิกงานปกติ
- ค. ไม่ออกนอกบริเวณบริษัทโดยธุระส่วนตัวก่อนเวลาพัก และกลับเข้ามาสาย
- ง. ไม่ขาดงาน

1.4.2 ค่ากะบริษัทจะจ่ายค่ากะให้กับพนักงานที่ทำงานกะกลางคืนในวันทำงาน และวันหยุดคนละ 45 บาท/วัน ทำงานระหว่างเวลา 20.00 - 04.40 น. และทำงานเต็ม 8 ชม.

1.4.3 ค่าเบี้ยขยันประจำปี บริษัทจ่ายค่าเบี้ยขยันให้กับพนักงานทุกคน (ยกเว้นระดับผู้จัดการขึ้นไป) ปีละ 2,000 บาท โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

- ก. ไม่ลาทุกประเภท (ยกเว้นลาพักผ่อนประจำปี)
- ข. ไม่มาทำงานสาย หรือกลับก่อนเวลาเลิกงานปกติ
- ค. ไม่ออกนอกบริษัทโดยธุระกิจส่วนตัว ก่อนเวลาพักและกลับเข้าสาย
- ง. ไม่ขาดงาน

1.4.4 ค่ารักษาพยาบาล พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ไม่เกิน 5,000 บาท / ปี (รวมบุตรที่ชอบด้วยกฎหมาย) สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากโรงพยาบาลรัฐบาล เอกชน คลินิก และสถานพยาบาลทุกแห่ง

1.4.5 เงินช่วยเหลือต่าง ๆ บริษัทได้จัดสวัสดิการเงินช่วยเหลือต่าง ๆ ให้กับพนักงาน ดังนี้

1. การสมรส 1,000 บาท ต้องแสดงทะเบียนสมรส
2. การคลอดบุตร 1,000 บาท ต้องแสดงใบสูติบัตร
3. การมรณะ 5,000 บาท ต้องแสดงใบมรณบัตร

1.4.6 รถบริการรับส่งพนักงาน บริษัทจะจัดรถบริการแก่พนักงาน ตามความเหมาะสม เช่น ประเภทรถ เส้นทาง เป็นต้น

1.4.7 เครื่องแบบพนักงาน บริษัทแจกเสื้อยืดสีฟ้าให้แก่พนักงาน ในช่วงทดลองงาน จำนวน 3 ตัวและเมื่อผ่านทดลองงานแล้ว ทางบริษัทจะแจกเครื่องแบบสำหรับพนักงานประจำให้อีกจำนวน 3 ชุด ยกเว้นพนักงานหญิงที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าหรือพนักงานประจำสำนักงาน

1.4.8 โรงอาหาร บริษัทได้จัดบริการโรงอาหารไว้ให้สำหรับพนักงานทานอาหาร และมีอาหารขายให้กับพนักงานและมีข้าวสวยไว้บริการพนักงานฟรี

1.4.9 การตรวจสุขภาพประจำปี บริษัทได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี ให้กับพนักงานปีละ 1 ครั้ง ณ ที่บริษัทโดยบริษัทออกค่าใช้จ่าย สำหรับรายละเอียดการตรวจสุขภาพบริษัทเป็นผู้กำหนด

1.4.10 ห้องพยาบาลประจำบริษัท บริษัทได้จัดพยาบาลประจำอยู่ที่ห้องพยาบาลเพื่อดูแลสุขภาพพนักงานในกรณีเจ็บป่วยเบื้องต้น ประจำตลอด 24 ชม. โดยพนักงานไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

1.4.11 กิจกรรมต่าง ๆ บริษัทได้กำหนดนโยบายด้านกิจกรรมต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยอยู่ภายใต้กฎหมายแรงงาน และสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้รับผลประโยชน์เท่าที่บริษัทจะสามารถทำได้ มีดังนี้ กิจกรรมกีฬา กิจกรรมการท่องเที่ยว กิจกรรมงานเลี้ยงสังสรรค์วันปีใหม่ กิจกรรมอื่น ๆ ที่บริษัทกำหนด

1.4.12 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ บริษัทได้จัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อพนักงานได้สะสมเงินเมื่อออกจากงานหรือเสียชีวิตจะได้รับเงินก้อน บริษัทได้ให้ผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพบริษัทหลักทรัพย์ทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งถูกต้องตามกฎหมายกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเป็นผู้จัดการกองทุน

ตาราง 1 แสดงกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของพนักงานบริษัท พีซีทีที จำกัด

จำนวนปี	เงินสมทบพร้อมทั้งส่วนเฉลี่ยผลประโยชน์สุทธิ (ร้อยละ)
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 1 ปี	30
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	50
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	70
ตั้งแต่ 7 ปี แต่ไม่เกิน 8 ปี	80
ตั้งแต่ 8 ปีขึ้นไป	100

1.4.13 กองทุนประกันสังคม กองทุนประกันสังคมเป็นกฎหมายประกันสังคมที่คุ้มครองลูกจ้างกรณีเจ็บป่วยนอกงาน การจ่ายเงินสมทบจะต้องจ่ายทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายลูกจ้าง นายจ้าง และรัฐบาลจ่ายเงินสมทบฝ่ายละ 2% ของค่าจ้างไม่เกินเดือนละ 15,000 บาท

1.4.14 กองทุนเงินทดแทน กองทุนเงินทดแทนเป็นกฎหมายกองทุนเงินทดแทนที่คุ้มครองลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน บริษัทจ่ายเงินสมทบให้รัฐบาลตามประเภทอุตสาหกรรม พนักงานจะได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้ กรณีหยุดงานตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป ตามใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันชั้น 1 ในอัตรา 60% (รายละเอียดตามกฎหมายกองทุนเงินทดแทน)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรีนเบอร์ก และบารอน (ฉัฐนิชา ปานศักดิ์, 2544 : 12) นิยามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินค่าต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์การทำงานและความคาดหวังของบุคคล

สมคิด บางโม (2545 : 189) กล่าวว่า ขวัญและความพึงพอใจเป็นความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะอุทิศทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น สติปัญญา แรงกาย เวลา และทรัพย์สิน เพื่อสนอง

ความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลที่มีขวัญหรือความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีความรัก ความพอใจในการทำงานที่ตนทำอยู่ อยากทำงานด้วยใจสมัคร มีความสุขกับงานโดยมีต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับให้ทำงาน

ฉัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : 6-7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. ผลตอบแทนและเงินเดือน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานมีต่อผลตอบแทนที่บริษัทให้พนักงานในรูปเงินเดือนประจำ เงินล่วงเวลา เงินโบนัส เบี้ยขยัน 2. สวัสดิการและผลประโยชน์ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ได้แก่ ชุดฟอร์ม รถรับส่งพนักงาน หอพัก การรักษาพยาบาล ข้าวฟรี อาหารราคาถูกรางวัลพนักงานดีเด่น ของขวัญคล้ายวันเกิด ห้องสมุด ห้องวิดีโอ ร้านค้า สวัสดิการ เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต 3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ทำท้ายและมีความเป็นอิสระในการทำงาน มีความมั่นคงในงาน 4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อบริษัทฯ ถึงความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือในการประกอบการทำงาน 5. การบริหารงานและนโยบายของบริษัท หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อนโยบายของบริษัทฯ การบริหารงานของผู้บริหารที่มีความชัดเจนและพนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน 6. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานในบริษัทฯ ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สัมพันธภาพที่มีต่อกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 7. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานต่อการพิจารณาผลงานความดีความชอบ การได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งการได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ 8. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นที่ยอมรับของสังคม มีผลงานที่ดี ได้รับการยกย่องชมเชย

ลือค (ฉัฐนิชา ปานศักดิ์. 2544 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพอใจหรือสภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลจากการประเมินของบุคคล เกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์จากงาน “ลูธานส์ (Luthans) สรุปว่าการศึกษาความพึงพอใจในงาน ต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ศึกษาความพึงพอใจงานเป็นเรื่องเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง การศึกษาความพึงพอใจในงานลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ ซึ่งสมิท (Smith) แคนดอล (Kendal) และฮูลิน (Hulin)

ได้เสนอว่าการศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติหรือการตอบสนองอารมณ์ที่ต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 มิติ คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

ปิยะพร ศรี้อยทอง (2544 : 35) สรุปความหมายของความพึงพอใจจากศึกษาได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการแสดงออก หรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่อาจจะมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคม และปัจจัยอื่น ๆ ถ้าปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

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

ทัศนีย์ ศิลาวรรณโณ (2544 : 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าว จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นชพรรณ จันทอง (2544 : 34) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจและความรู้สึกเป็นสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในทางบวก ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

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

ปิยะพร ทรัพย์ทอง (2544 : 36) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานอันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากงาน เพราะพบว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูงจะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน

มอร์ส (เพ็ญประภา ชุษณะทัศน. 2546 : 5 ; อ้างอิงจาก Morse. 1955 : 27) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า 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) ให้ความหมายของความ

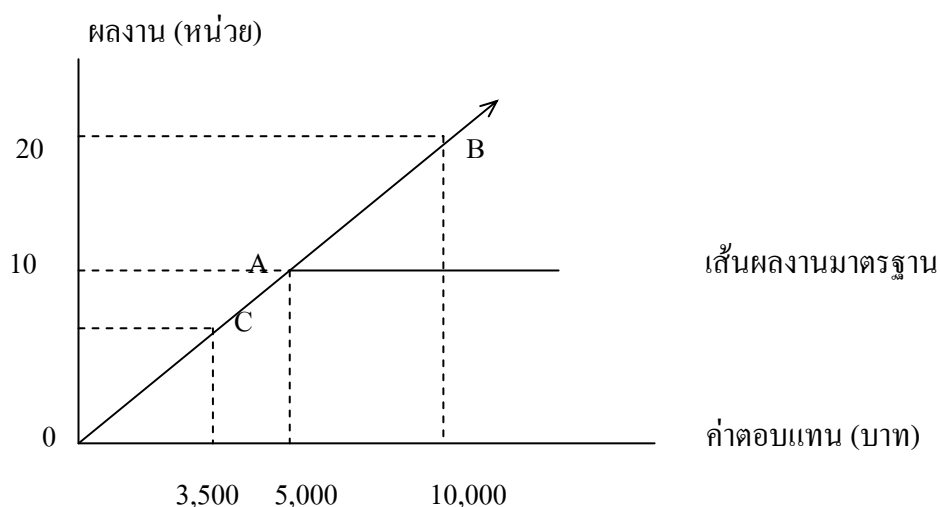
พึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน องค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงควรทราบว่าพนักงานในองค์กรของตนต้องการสิ่งใด เพราะถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจของพนักงานนั้นจะเป็นสิ่งนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันผู้จัดการหรือผู้บริหารมีความเห็นตรงกันว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีชีวิตจิตใจต้องการให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้สูงขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงานและเสริมกิจกรรมหลายๆอย่าง เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ทำงาน เนื่องจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระตุ้นให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการสร้างความผูกพันให้กับองค์กร

เทย์เลอร์ (อ้างอิงจาก สมคิด บางโม. 2545 : 180-181) กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจตามแนวคิดของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์นี้เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูงหรือกับคนที่ผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องวัด เทย์เลอร์กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้เขาเชื่อว่าน่าจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงินจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้วคนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนลงทันที การให้ผลตอบแทนเป็นเงินเพื่อจูงใจให้ขยันทำงานอาจทำได้หลายวิธีดังนี้ 1. ค่าจ้าง เงินเดือนสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป 2. รางวัล (โบนัส) กรณีทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน 3. เบี้ยขยัน 4. เบี้ยเลี้ยงทำงานนอกสถานที่ 5. ค่าล่วงเวลา เงินค่าเข้ากะ 6. รางวัลสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร 7. การเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้างสำหรับผู้ขยันและมีผลงานดีมากกว่าคนอื่น ๆ ที่ทำงานตามปกติ ความสัมพันธ์ระหว่างผลงานกับค่าตอบแทน ดังภาพประกอบ 3

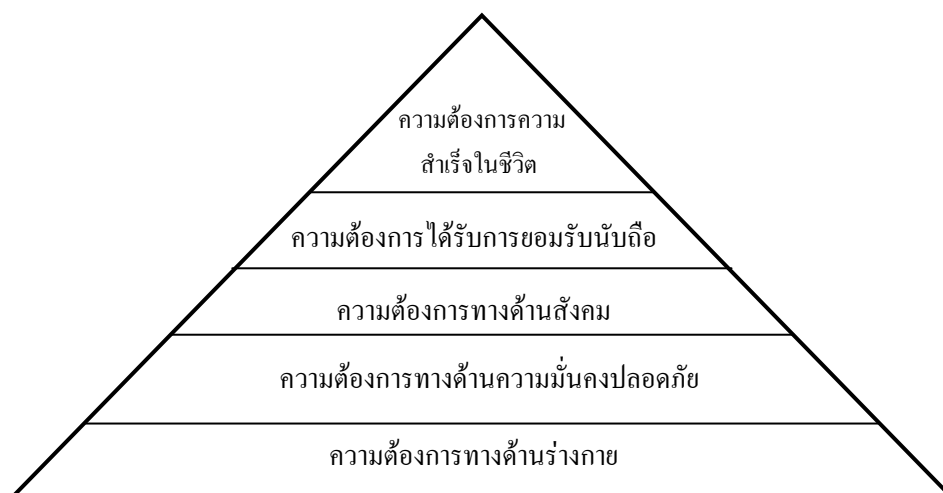


ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างผลงานกับค่าตอบแทน

จากภาพประกอบ 3 การจ่ายค่าตอบแทนตามแนวความคิดของเทย์เลอร์ (ที่จุด A) ผลการปฏิบัติงาน 10 หน่วยจ่ายค่าตอบแทน 5,000 บาท เมื่อทำผลงานได้สูงขึ้นเป็น 20 หน่วย (ที่จุด B) จ่ายค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเป็น 10,000 บาท เมื่อผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน (ที่จุด C) 8 หน่วยจ่ายค่าตอบแทน 3,500 บาท

มาสโลว์ (อ้างอิงจาก สุวิทย์ แสนสุข. 2544 : 11-12) ได้แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มีสาระสำคัญของทฤษฎี คือ มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ที่กระบวนนี้ไม่สิ้นสุด และเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมอีกต่อไป และความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที มีอยู่ 5 ระดับด้วยกันคือ 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดต่อการดำรงชีวิต หากร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตจะดำรงอยู่ได้ความต้องการเหล่านี้คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค ความต้องการทางเพศ 2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety and security needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคง และความปลอดภัย จากการได้รับภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ 3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมก็จะเข้ามาแทนที่ เช่น ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน 4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องใน

สังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นเกียรติ และศักดิ์ศรี เช่นการได้รับการยกย่องจากสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ ความต้องการมีฐานะดีเด่น และการมีตำแหน่งสูงในองค์กร 5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self actualization needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการสำเร็จความสมหวังตามอุดมการณ์ ความเจริญก้าวหน้า การใช้ความรู้ความสามารถเต็มศักยภาพและความสมบูรณ์ในชีวิต เช่น ผู้หญิงต้องการเป็นแม่ในอุดมคติ ผู้ชายต้องการเป็นนักบริหาร เป็นต้น ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีนี้ สามารถแบ่งแยกออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนแรกจัดอยู่ในระดับต่ำ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม ส่วนที่จัดไว้ในระดับสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคมและความต้องการสมหวังในชีวิตกล่าวคือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายในบุคคล และสำหรับความต้องการในระดับต่ำเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายนอก ที่ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ และสภาพของการทำงาน



ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 311

แมคเกรเกอร์ (1967 : 220) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในรูปทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ 1. คนโดยส่วนมากมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน 2. เนื่องจากคนไม่ชอบการทำงาน จึงต้องการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ

3. คนโดยส่วนมากชอบให้ผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด โดยสาระสำคัญแล้ว ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้นักปฏิบัติงาน ต้องใช้การบังคับให้เกิดความกลัวและให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือชดเชยด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น ทฤษฎี Y มีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ 1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน 2. การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทุกคน ประารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน 3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน 4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย 5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กร ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็น การมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

เฮอรัชเบิร์กและคนอื่น ๆ (อ้างอิงจาก ฌูนิซา ปานศักดิ์ 2544 : 16-17) กล่าวถึงความพอใจของมนุษย์ โดยแยกพิจารณาเป็น 2 ปัจจัยคือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) มีอยู่ 5 ชนิด ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ได้แก่ 1.1 ผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่ 1.2 การยอมรับนับถือ 1.3 ลักษณะของงาน 1.4 ความรับผิดชอบ 1.5 ความก้าวหน้าในงาน 2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygienic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่อาจกระตุ้นจูงใจได้ ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ขาดไป จะทำให้มนุษย์เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่ 2.1 เงินเดือน 2.2 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้า 2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2.4 ฐานะอาชีพ 2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2.7 นโยบายและการบริหาร 2.8 สภาพการทำงาน 2.9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว 2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ฉัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า 1. พนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ การบริหารและนโยบายของบริษัทฯ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โอกาสหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความพึงพอใจมาก 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่าพนักงานบริษัทฯ ที่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา และสถานที่ทำงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ตรงข้ามกับประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีผลทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน 3. ด้านการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานพบว่าปัจจัยด้านลักษณะของงาน การบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 4. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงานตามลำดับ คือ ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารงานและนโยบายของบริษัทฯ ด้านผลตอบแทนและเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

สุวิทย์ แสนสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า 1. พนักงานชายและหญิง มีขวัญในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขวัญในการทำงานด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน ขวัญในการทำงานโดยรวมและแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีขวัญในการทำงานโดยรวมและแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีขวัญในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขวัญในการทำงานด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดกับสมรส มีขวัญในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีขวัญในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขวัญในการทำงานด้านความมั่นคงใน

งานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0 – 5 ปี กับ 6 – 10 ปี มีขวัญในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีขวัญในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีขวัญในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงในงานที่ทำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีขวัญในการทำงานด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 7. พนักงานที่มีสถานที่ทำงานต่างกัน มีขวัญในการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีขวัญในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและด้านความมั่นคงในงานที่ทำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ และด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งที่พนักงานต้องการให้มีเพิ่มเติม คือการจัดฝึกอบรม เพิ่มเงินเดือน ค่าแรงงาน โบนัสและค่ากะ การแก้ไขปัญหาน้ำงานให้รวดเร็วและทันเวลา จัดสรรประมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา ควรมีงานล่วงเวลาเพิ่มมากกว่าที่เป็นอยู่ และสิ่งที่ต้องการปรับปรุงคือ โรงอาหาร และเพิ่มจำนวนบริการรถรับ-ส่งพนักงาน และวิธีการโยกย้ายหรือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเหมาะสม

เพชรรัตน์ เข้มแก้ว (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ตัวแปรอายุ ระดับรายได้สูง สถานภาพพนักงานเทศบาล ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ภาระรับผิดชอบค่าเช่าหรือเช่าซื้อบ้าน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน อัตราค่าจ้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจ ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ตัวแปร รายได้ระดับต่ำ กองหรือฝ่ายงานการประปาและสถานภาพ

ลูกจ้างชั่วคราว 3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา การศึกษาระดับอุดมศึกษา ระดับรายได้ปานกลาง ฝ่ายงานสำนักปลัดเทศบาล กองหรือฝ่ายคลัง กองหรือฝ่ายช่าง กองหรือฝ่ายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองหรือฝ่ายการศึกษา หน่วยงานตรวจสอบภายใน สถานภาพลูกจ้างประจำ ภาระรับผิดชอบการดูแลสมาชิกในครอบครัว ภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ภาระค่าผ่อนรถและภาระค่าใช้จ่ายในบ้าน 4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว อัตราค่าจ้าง บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน กองหรือฝ่ายงานการประปาและสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้ร้อยละ 55.10

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยในประเทศ

สุระ หีบโอสถ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหาร โครงการ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิค ฝ่ายบริหาร โครงการ องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้าน ด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับสูง รองลงไปคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าของอาชีพ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหารกับพนักงานช่างเทคนิครวมทุกด้าน พบว่าต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบจำแนกรายด้านแล้วพบว่า ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ผู้บริหารและพนักงานช่างเทคนิคมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ หรือไม่ต่างกัน

สุกัญญา เลิศศิริธาดา (2541 : 126) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานกับสายการบินนานาชาติ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงานที่ให้การสนับสนุนมีคะแนนสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพกับงาน ด้านงานที่ทำท้าทายด้านเงื่อนไขที่สนับสนุนการทำงาน และด้านรางวัลที่ยุติธรรม

สุภารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542 : 83-84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่ดำเนินงานการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่เขาได้รับนั้น ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ ส่วนความก้าวหน้านั้นได้รับ น้อยที่สุดและอยู่ในระดับต่ำ ระดับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลพบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในช่วงคะแนนระดับปานกลาง

บุญรวาย ฤาชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ : ศึกษากรณี เฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับ ชุดทำงาน รองเท้า ถุงมือ และอุปกรณ์ความปลอดภัย และพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสถานศึกษานอกโรงเรียนภายในบริษัท และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนานอกสถานที่ และถึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี สวัสดิการที่นอกเหนือ กฎหมายกำหนด 4 ด้าน ในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน ความพึงพอใจเรื่องรถรับ-ส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน สวัสดิการเงินกู้ และอาหารกลางวัน ตลอดจนพอใจชุดทำงาน รองเท้า และอุปกรณ์ความปลอดภัย สำหรับการศึกษาค้นคว้าที่สูงสุดคือ การจัดห้องสมุด โรงงานสำหรับพนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การอบรมสัมมนานอกสถานที่ และพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ปีใหม่ การจัดสวนหย่อม และสวนสุขภาพ ด้านความสะดวกสบายพอใจต่อการมีพนักงานขับรถประจำ ตำแหน่ง และมีรถประจำตำแหน่ง ปัญหา ความต้องการสวัสดิการพบว่าไม่มีปัญหา มีแต่เพียงส่วนน้อยคิดเป็นร้อยละ 40.66 ที่มี ปัญหา และปัญหาที่พบคือความไม่เสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ การมีขั้นตอนมากและการใช้ระยะ เวลานาน สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักในการจัดสวัสดิการพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดสวัสดิการ ตามหลักความเสมอภาค และหลักการสนองตอบ ส่วนสวัสดิการที่พนักงานต้องการมากที่สุดคือ หลักการ ตอบสนองและหลักความ

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

ฉัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์ การบริหารและนโยบายของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง ส่วนด้านลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและคนงาน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยธำรงรักษา พบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุดในส่วนของวิศวกร พบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ ช่างผู้ควบคุมงาน พบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ในส่วนของคนงานไม่พบ ความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

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

สาริณี โตอรุณ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. หัวหน้างานมีค่านิยมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2. ค่านิยมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3. แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ค่านิยมในการทำงานด้านสุนทรีย์ ด้านการ กระตุ้นให้ใช้ปัญญา ด้านวิถีชีวิต และด้านความหลากหลายของงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 57.5

เพชรรัตน์ เข้มแก้ว (2545 : 93-94) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับสมาชิกในครอบครัว อัตราค่าจ้าง บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน กองหรือฝ่ายการประปา และสถานภาพลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ได้ร้อยละ 55.10

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

3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

หลุย (Liou, 1998 : 18) ได้ทำการศึกษาเรื่องความเข้าใจเรื่องความผูกพันของพนักงานในองค์การสาธารณะ : ศึกษากรณีศูนย์คุมประพฤติวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในศูนย์กลางคุมประพฤติวัยรุ่นสหรัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรความคลุมเครือในบทบาท ความเชื่อมั่นในหัวหน้างาน การปฐมนิเทศ ความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ความเชื่อมั่นในองค์การ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์การ โดยความเชื่อถือในองค์การ

วีไอโอ (Wiiio. 1998 : 5-6) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการที่จะปรับปรุงการสื่อสารจะผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อตนเองมากที่สุด การสื่อสารจากหัวหน้าในหน่วยงานของตน และการสื่อสารจากบุคลากรอื่นที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน เป็นอันดับรองลงมา และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการสื่อสารของพวกเขา ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้พบว่า แหล่งสารที่บุคคลได้รับข่าวสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แหล่งสารจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับแหล่งสารที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือแหล่งสารจาก ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง

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

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้านนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยต่อไป