

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลของบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด
 - 1.2 การปฏิบัติงานของแผนกต่างๆของบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด
 - 1.3 ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด
 - 1.4 สถิติการผลิตชิ้นส่วนส่งขายให้กับบริษัททรอยนส์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
 - 2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

1.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

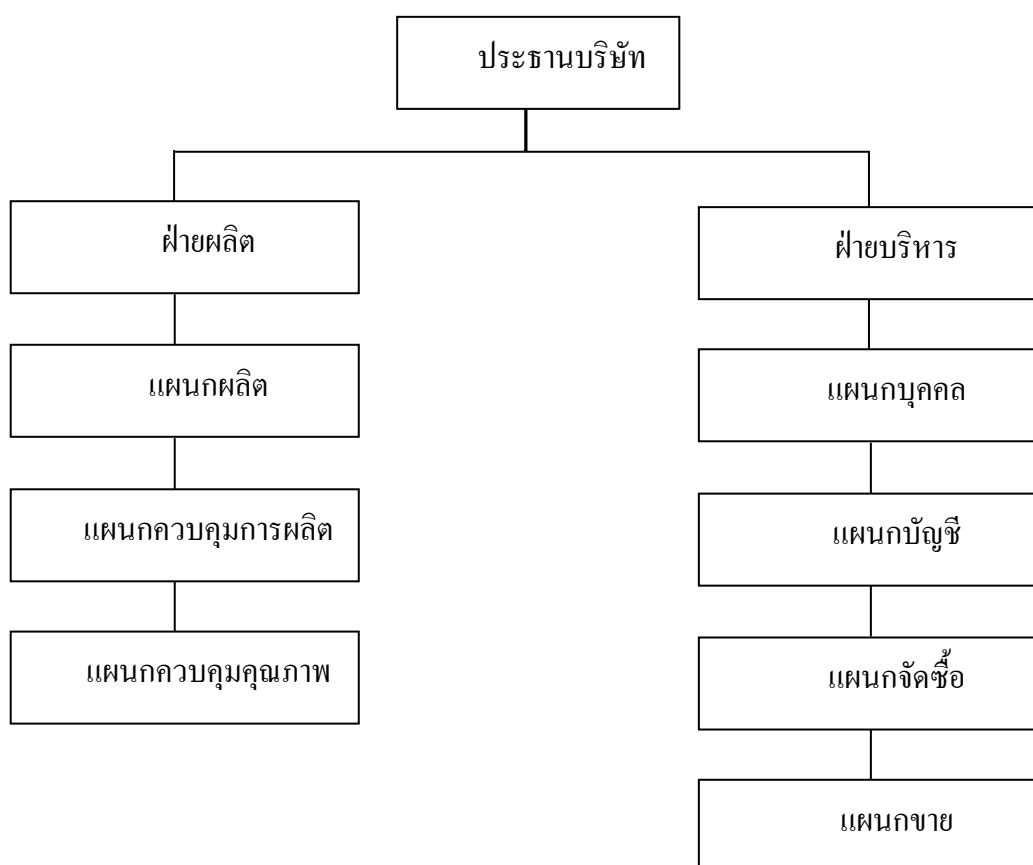
บริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อตั้งโดยนายมาซามิ อิชิมา ชาวญี่ปุ่น ทุนจดทะเบียน 44,100,000 บาท เมื่อวันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2544 กิจกรรมทางธุรกิจที่สำคัญ คือ การผลิตชิ้นส่วนประกอบอิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตจากโลหะเป็นหลัก ภายใต้ชื่อ บริษัท เอส. ไอ. เทคโนโลยี จำกัด ตั้งอยู่ที่แฟคตอรีแลนด์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 ได้ร่วมลงทุนกับบริษัท โอฮาชิ เทคโนโลยี จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด และได้ย้ายบริษัทไปตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา (บริษัท โอฮาชิ เอส. ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

วัตถุประสงค์ของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัทมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำ และมีส่วนสนับสนุนเพิ่มเติมให้แก่เศรษฐกิจไทย เพื่อเป็นการขยายการผลิตและจำหน่าย และเพื่อการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตรงเวลา และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น (บริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 60 คน มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารภายในองค์กรแบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

ที่มา : บริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

จากโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด และภาพประกอบ 2 อธิบายการปฏิบัติงานของแผนกต่าง ๆ ในบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด ได้ดังนี้

1.2 การปฏิบัติงานของแผนกต่างๆของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

1. แผนกผลิต ทำหน้าที่รับคำสั่งการปฏิบัติงานการผลิต จากหน่วยงานควบคุมการผลิต สินค้าของบริษัท จัดทำแผนการในกระบวนการผลิต จัดเตรียมจำนวนบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ วัตถุดิบในการผลิต ดำเนินการผลิตสินค้าตามแผนงานที่กำหนด และดำเนินการขออนุมัติต่อฝ่ายบริหาร

2. แผนกควบคุมการผลิต ทำหน้าที่วางแผนการผลิต รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ดำเนินการบรรจุสินค้าเพื่อส่งมอบให้ลูกค้าตามเวลาส่งมอบสินค้า ติดต่อหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในการผลิต และขายสินค้า ตามแผนการผลิตของบริษัทฯ

3. แผนกควบคุมคุณภาพ

3.1 พนักงานตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบนำเข้า ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ ที่นำเข้ามาในบริษัทก่อนทำการผลิต ในกรณีพบความผิดปกติจะแจ้งให้กับผู้ผลิตวัตถุดิบทราบและมีการติดตามเพื่อประเมินผลหลังมีการแก้ไขข้อผิดพลาด

3.2 พนักงานตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานระหว่างการผลิต ทำหน้าที่ตรวจสอบชิ้นงาน ในระหว่างกระบวนการผลิตเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดงานไม่ได้คุณภาพ และหากพบข้อผิดพลาด ระหว่างกระบวนการผลิตจะต้องแจ้งหัวหน้างานเพื่อระงับการผลิตในส่วนนั้นทันที เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และทำการผลิตงานใหม่

3.3 พนักงานตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานก่อนการส่งมอบ ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ ชิ้นงานเป็นลำดับสุดท้ายก่อนส่งมอบให้แก่ลูกค้า จะมีป้ายบ่งชี้ วันที่ผลิต ผู้ตรวจสอบในบรรจุภัณฑ์ ที่จะส่งมอบแก่ลูกค้า ในกรณีที่พบความผิดปกติต้องมีการแจ้งระงับการส่งออกและตรวจสอบซ้ำ

4. แผนกบุคคล ทำหน้าที่สรรหาบุคลากรตามที่มีการร้องขออัตรากำลังคนจากหน่วยงานต่างๆของบริษัทฯ จัดฝึกอบรมพนักงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กรตามข้อกำหนด จัดเตรียมงาน ด้านการบริการต่างๆ และสวัสดิการต่างๆเพื่ออำนวยความสะดวกต่อพนักงานและผู้ติดต่อทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

5. แผนกบัญชี ทำหน้าที่จัดทำเอกสารการบัญชีของบริษัท ควบคุมเอกสารการรับ จ่ายเงินของบริษัท ควบคุมดูแลรายงานด้านการเงิน สินทรัพย์ ควบคุมการเงิน กระแสเงินสด การบริหารงานด้านการเงิน รวมไปถึงการเก็บเงินจากลูกค้าให้ตรงตามเวลาที่กำหนด และรายงาน สภาพคล่องทางการเงินให้ผู้บริหารทราบ

6. แผนกจัดซื้อ ทำหน้าที่จัดซื้อวัตถุดิบ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการผลิตทั้งบริษัทฯ จากการพยากรณ์หรือวางแผนจากแผนกควบคุมการผลิต มีการตรวจประเมินคุณภาพและการส่งมอบของผู้ขายวัตถุดิบ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเป้าหมายของแผนกที่กำหนดไว้

7. แผนกขาย ทำหน้าที่วางแผนการดำเนินงานด้านการตลาด ติดต่อกู้ค้ากำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานด้านการขายสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

1.3 ระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด นโยบายบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งออกเป็น 2 นโยบายดังนี้

1. นโยบายด้านคุณภาพ

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการขายและผลิตสินค้าภายใต้มาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ เพื่อให้ได้คุณภาพตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วนยานยนต์ องค์กรมีความมุ่งมั่นในการควบคุม และป้องกันมลพิษรวมถึงการใช้ทรัพยากรต่างๆที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง และจะทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

นโยบายด้านบริหารงานบุคคล

1. บริษัทฯ มีนโยบายในการบริหารบุคคลในหมวดนี้รวมถึงกระบวนการว่าจ้าง อันได้แก่การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งและโยกย้ายพนักงาน เมื่อมีตำแหน่งว่าง บริษัทฯ จะพยายามสรรหา คัดเลือก และบรรจุแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งที่ว่างนั้น โดยพิจารณาจากบุคคลภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นลำดับแรก แต่อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ทรงไว้ซึ่งสิทธิและอำนาจในการที่จะพิจารณาคัดเลือก และบรรจุแต่งตั้งต่างๆจากบุคคลภายนอกได้ตามที่เห็นสมควรและเหมาะสม

2. พนักงานทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทในการสรรหา คัดเลือก บุคคลเพื่อบรรจุแต่งตั้งในตำแหน่งต่าง ๆ ของบริษัทจะกระทำด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่ง คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ และข้อกำหนดอื่น ๆ และได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสม หรืออาจมีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนหน้าที่ตามความเหมาะสมและความรู้ ความสามารถของพนักงาน

3. บริษัทฯ ส่งเสริมให้พนักงานได้แสดงข้อคิดเห็นของตนเพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายใน

การผลิตสินค้าของบริษัท ตลอดจนนำมาซึ่งความปลอดภัยในการทำปฏิบัติงาน ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และได้กำหนดระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ให้พนักงานใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้พนักงานได้รับความเป็นธรรม

นโยบายด้านการว่าจ้างงาน

1. การว่าจ้างบุคคลเข้าทำงานต้องเป็นไปตามอัตรากำลังคนที่ได้กำหนดไว้เท่านั้น การเพิ่มหรือการลดอัตรากำลังคนให้เป็นไปตามความต้องการและความจำเป็นของบริษัทฯ ทั้งนี้ โดยที่ได้รับการอนุมัติจากกรรมการผู้จัดการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ข้อกำหนดคุณสมบัติของพนักงานคือมีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ผ่านการตรวจโรคจากแพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งที่บริษัท กำหนดและแพทย์รับรองว่ามีสุขภาพสมบูรณ์ไม่เป็นโรคติดต่อ หรือไม่เหมาะสมต่อการทำงาน ให้แก่บริษัทฯ คุณวุฒิ และความสามารถตรงตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น เต็มใจที่จะทำงานกับบริษัทฯ เต็มเวลา และไม่ทำงาน หรือดำเนินธุรกิจอย่างอื่นในเวลาเดียวกัน ไม่เป็นบุคคลที่ถูกศาลพิพากษาให้ลงโทษถึงจำคุก เว้นแต่เป็นความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ ไม่เป็นบุคคลที่หลบหนีคดีอาญา หลบหนีที่คุมขัง หรืออยู่ในระหว่างการพิจารณาคดีอาญาของศาล ไม่เป็นคนที่มึนเมาสุราหรือใช้ยาเสพติด หรือบุคคลที่ถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย การขาดคุณสมบัติข้างต้นนี้อย่างใดอย่างหนึ่งถือว่าการขาดคุณสมบัติของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นผลให้ไม่ได้รับการว่าจ้าง และถ้าบริษัทฯ ได้บรรจุให้เป็นพนักงานแล้ว หากปรากฏในภายหลังว่ามีคุณสมบัติไม่ครบถ้วน หรือผิดไปจากที่บริษัทฯ ต้องการ เพราะบุคคลนั้นมีได้แจ้งคุณสมบัติตามความเป็นจริงที่ดี แสดงหลักฐานที่ดีที่ดี ซึ่งนับว่าเป็นเอกสารสำคัญในการว่าจ้าง บริษัทฯ มีสิทธิให้พนักงานผู้นั้นพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย สิ้นจ้างแทน การบอกกล่าวล่วงหน้า หรือค่าเสียหายใด ๆ

2. ขั้นตอนการรายงานตัวเป็นพนักงานผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานต้อง รายงานตัวต่อฝ่ายบุคคลเพื่อทำสัญญาการจ้างงานตามประเภทของพนักงาน รับทราบระเบียบข้อบังคับในการทำงานของบริษัทฯ เข้ารับการปฐมนิเทศ เข้ารับอบรมหรือชี้แจงการปฏิบัติงาน

3. การยืนยันคุณสมบัติ ผู้สมัครงานและพนักงานจะต้องส่งมอบต้นฉบับ หรือสำเนาของเอกสารซึ่งยืนยันคุณสมบัติ ประสบการณ์ ภูมิสำเนา สถานภาพทางครอบครัว หรือรายละเอียดอื่น ๆ ของตนให้กับบริษัทฯ อาทิ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนบ้าน หนังสือปลดประจำการ ประกาศนียบัตร ทะเบียนสมรส รูปถ่าย หนังสือรับรองการผ่านงาน ฯลฯ หรือยืนยันถึงคุณสมบัติของตน เมื่อได้รับการร้องขอจากบริษัทฯ

4. พนักงานจะต้องแจ้งข้อมูล หรือข่าวสารที่เกี่ยวกับตนเองซึ่งได้เปลี่ยนแปลงไปจากที่ได้ให้ไว้ในใบสมัครในโอกาสแรกที่กระทำได้ เช่น การย้ายที่พักอาศัย การสมรส การหย่า สำเร็จ

การศึกษาเพิ่มเติม มีบุตร หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรัง การแจ้งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้บริษัทฯ ได้รับทราบ ความเปลี่ยนแปลงของพนักงานและจะนำไปสู่การปฏิบัติอันเหมาะสมต่อไป

5. ประธานบริษัทฯ หรือผู้ที่ได้มอบอำนาจ โดยแต่งตั้งเป็นผู้มีอำนาจในการสรรหา ทดสอบ สัมภาษณ์ คัดเลือก บรรจุ การกำหนดค่าตอบแทน การแต่งตั้ง การให้เข้าทำงาน โยกย้าย เปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานหรือให้ออกจากงาน

6. ประเภทของพนักงาน

6.1 พนักงานรายเดือน คือ พนักงานที่บริษัทฯ ตกลงจ้างโดยกำหนดค่าจ้างเป็นรายเดือน

6.2 พนักงานรายวัน คือ พนักงานที่บริษัทฯ ตกลงจ้างโดยกำหนดค่าจ้างเป็นรายวัน

7. การบรรจุแต่งตั้ง เพื่อให้เป็นที่แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีความรู้ความสามารถ และมีคุณสมบัติอื่นเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งของตน บริษัทฯ จึงกำหนดให้พนักงานทุกคนเป็นพนักงานทดลองปฏิบัติงาน โดยแจ้งให้ทราบเป็นหนังสือแต่แรกให้ทดลองงานมีกำหนดเวลาไม่เกิน 119 วัน นับแต่วันแรกของการทำงาน ในระหว่างทดลองปฏิบัติงาน บริษัทฯ จะติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ความประพฤติ คุณสมบัติอื่น ๆ ของพนักงานทดลองงานเพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการบรรจุ แต่งตั้ง ถ้าปรากฏว่าพนักงานผู้ใดเป็นผู้ไม่เหมาะสมต่อการเป็นพนักงาน ของบริษัทฯ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใด บริษัทฯ มีสิทธิที่จะเลิกจ้างพนักงานทดลองงานผู้นั้นโดยไม่ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า การเลิกจ้างในกรณีนี้จะไม่มีการจ่ายค่าชดเชย สิ้นจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้า หรือค่าเสียหายใดๆกรณีของบริษัทฯ ได้พิจารณาผลการปฏิบัติงาน ความประพฤติ ลักษณะนิสัย ตลอดจนคุณสมบัติอื่นๆ ของพนักงานทดลองงานผู้ใดแล้วเห็นว่า เป็นที่เหมาะสมต่อตำแหน่งที่ทดลองงานและเหมาะสมต่อการเป็นพนักงานของบริษัทฯ บริษัทฯ จะดำเนินการบรรจุแต่งตั้งโดยแจ้งให้ผู้นั้นทราบเป็นหนังสือลายลักษณ์อักษร

8. การแต่งตั้งและโยกย้าย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ บริษัทฯ สงวนสิทธิในการแต่งตั้ง โยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ให้พนักงานดำรงตำแหน่งและปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามความเหมาะสมตามแนวนโยบายที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นความในหมวดนี้ได้กล่าวถึงการว่าจ้าง มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้บริษัทฯ ได้พนักงานที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดในการทำงาน ตามตำแหน่งต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามเป็นที่ปรากฏอยู่เสมอว่า ถึงแม้พนักงานได้ผ่านมาตรการเหล่านี้มาแล้วก็ยังคงปรากฏภายหลังว่าเป็นผู้ที่ไม่เหมาะสมต่อการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนสมัคร หรือแม้แต่ตำแหน่งอื่นๆ ที่ได้โยกย้ายไปปฏิบัติงานอันอาจถือว่าพนักงานผู้นั้นขาดคุณสมบัติ

นโยบายด้านเงินเดือนค่าตอบแทน

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะจ่ายเงินเดือนค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่เป็นธรรมโดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับคุณวุฒิ คุณสมบัติ หน้าที่รับผิดชอบ และผลงานของพนักงานแต่ละบุคคล รวมถึงเวลาที่พนักงานได้อุทิศเพื่อให้ผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งอยู่ในหน้าที่รับผิดชอบของตนนั้นสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทที่ได้กำหนดไว้ การพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน บริษัทฯ มีหลักการพิจารณา คือ พิจารณาจากความสามารถ ความรับผิดชอบ และผลงานที่ได้จากการประเมินผลงานในปีนั้นๆ อัตราเงินเดือนใหม่เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ของปีปฏิทิน

นโยบายด้านการปรับเลื่อนตำแหน่ง

บริษัทฯ มีนโยบายในการพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานที่มีคุณสมบัติการเป็นผู้หน้าที่เหมาะสม ความสามารถในการปฏิบัติงาน หน้าที่รับผิดชอบและผลงานที่ได้จากการประเมินผลงานในปีนั้นๆ การปรับเลื่อนตำแหน่งใหม่เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ของปีปฏิทิน

กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

1. วันทำงาน เวลาทำงานปกติ บริษัทฯ กำหนดวันทำงาน เวลาทำงานปกติวันละไม่เกิน 8 ชั่วโมง และไม่เกิน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ วันและเวลาทำงานปกติสำหรับพนักงานส่วนสำนักงาน วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 - 17.00 น. และพนักงานฝ่ายผลิตเวลาทำงานปกติ คือ 08.00 – 17.00 น. พนักงานกะกลางคืนเวลา 20.00 – 05.00 น.
2. เวลาพัก บริษัทฯ กำหนดเวลาพักวันละ 1 ชั่วโมง หลังจากที่พนักงานได้ทำงานมาแล้วไม่เกิน 5 ชั่วโมง ติดต่อกันหรือบริษัทฯ อาจจัดให้พนักงานมีเวลาพักครั้งหนึ่ง ๆ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงก็ได้แต่เมื่อรวมกันแล้ววันหนึ่งต้องไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
3. บริษัทฯ สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงกำหนดวัน เวลาทำงาน เวลาพัก วันหยุดประจำสัปดาห์ ได้ตามความจำเป็น และความเหมาะสมกับสภาพการบริหารหรือการผลิตของแต่ละสายงานได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
4. วันหยุดตามประเพณี บริษัทฯ กำหนดให้มีวันหยุดตามประเพณีปีละไม่น้อยกว่า 13 วัน ซึ่งพิจารณาจากวันหยุดราชการประจำปี วันหยุดทางศาสนาและขนบธรรมเนียมประเพณีแห่งท้องถิ่น โดยนับรวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย บริษัทฯ จะประกาศกำหนดวันหยุดตามประเพณี และวันหยุดของบริษัทให้ทราบล่วงหน้าในแต่ละปี
5. วันลา และหลักการลาตามประกาศกฎระเบียบข้อบังคับการทำงานของบริษัทฯ มีดังนี้

5.1 การลาหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานที่ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิ์ใช้การลาพักผ่อนประจำปีได้ 6 วัน ทำงานครบ 2 ปีขึ้นไปมีสิทธิ์ใช้การลาพักผ่อนประจำปีได้ 7 วัน และสามารถสะสมวันลาไปใช้ในปีปฏิทินถัดไปได้ไม่เกิน 12 วัน ต้องมีการขออนุมัติการลาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำงาน หากผู้บังคับบัญชาไม่อนุมัติก็ไม่สามารถลาได้

5.2 การลาป่วย พนักงานสามารถลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริงและมีสิทธิ์ได้รับค่าจ้างไม่เกิน 30 วันทำงาน ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชารับทราบภายในเวลา 10.00 น. ของวันที่ลา หากมีการลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไปต้องนำใบรับรองแพทย์แผนปัจจุบันมาแสดงด้วยทุกครั้ง และให้พนักงานเขียนใบลาเพื่อขออนุมัติทันทีหลังจากกลับเข้าทำงานในวันแรก

5.3 การลากิจ พนักงานสามารถลาได้ 3 วัน โดยได้รับค่าจ้าง ต้องมีการขออนุมัติการลาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำงาน และหากผู้บังคับบัญชาไม่อนุมัติก็ไม่สามารถลาได้ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วนพนักงานสามารถโทรแจ้งกับผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายบุคคลได้ภายในเวลา 10.00 น. ของวันที่ลา และให้เขียนใบลาทันทีหลังจากกลับเข้าทำงานในวันแรก

5.4 การลากรณีพิเศษ คือ การลาสมรส ลาตามปกิจศพ สามารถลาได้ 3 วัน โดยได้รับค่าจ้าง และต้องขออนุมัติการลาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำงาน และต้องนำหลักฐานต่าง ๆ เช่น ใบทะเบียนสมรส การแต่งงาน หรือใบมรณบัตรมาแสดงประกอบการลาด้วย

5.5 การลาอุปสมบท พนักงานชายที่ทำงานครบ 1 ปี มีสิทธิ์ที่จะลาอุปสมบทได้เท่ากับวันที่บวชจริง โดยไม่ได้รับค่าจ้าง พนักงานจะต้องยื่นใบลาขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน

5.6 การลาคลอด พนักงานที่เป็นหญิงมีครรภ์ มีสิทธิ์ลาคลอดบุตรก่อนและหลังการคลอดบุตร ครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน โดยนับรวมวันหยุดระหว่างวันลาด้วย ในระหว่างลาคลอดนั้นพนักงานมีสิทธิ์ได้รับค่าจ้างเท่ากับวันทำงานปกติตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกิน 45 วันพนักงานจะต้องยื่นใบลาเพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา หรือในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉินลาคลอดก่อนในวันแรกที่กลับเข้าทำงานให้พนักงานเขียนใบลาและนำหลักฐานใบสูติบัตรแจ้งต่อผู้บังคับบัญชา

5.7 การลาเพื่อรับราชการทหาร พนักงานมีสิทธิ์ลาเพื่อรับราชการทหารในการเรียกพลตรวจสอบ เพื่อวิชาทหารหรือเพื่อทดลองความพร้อมตามกฎหมายว่าด้วยการรับราชการทหาร โดยได้รับค่าจ้างเท่ากับวันทำงานปกติ ตลอดระยะเวลาที่ลาแต่ไม่เกินปีละ 60 วัน โดยพนักงานต้องยื่นใบลาเพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน

5.8 การลาเพื่อทำหมัน พนักงานมีสิทธิ์ลาเพื่อทำหมันได้ ตามระยะเวลาที่แพทย์แผนปัจจุบันกำหนดและออกใบรับรองแพทย์โดยได้รับค่าจ้างตามระยะเวลาที่ลา พนักงานต้องยื่นใบลา

เพื่อขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ในกรณีฉุกเฉินให้แจ้งต่อผู้บังคับบัญชา หรือฝ่ายบุคคลทางโทรศัพท์หรือวิธีอื่นใด และต้องเขียนใบลาทันทีในวันแรกที่กลับเข้าทำงาน

5.9 การลาเพื่อฝึกอบรมหรือพัฒนาความรู้ พนักงานมีสิทธิในการลาเพื่อฝึกอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถได้ โดยพนักงานจะต้องขออนุมัติการลาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน และในกรณีที่ลาไปแล้ว 3 ครั้งบริษัทฯจะไม่อนุญาตให้ลาได้อีก

6. การพ้นสภาพการเป็นพนักงานของบริษัทฯ ประกอบด้วย

6.1 พนักงานถึงแก่กรรม

6.2 พนักงานเกษียณอายุ 55 ปี

6.3 การลาออกโดยพนักงานจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าอย่างน้อย 1 งวดการจ่ายค่าจ้าง หรือ 30 วันทำงาน

6.4 บริษัทฯเลิกจ้างในระหว่างทดลองงานที่กำหนดไว้ไม่เกิน 119 วัน โดยบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นหนังสือ ก่อนถึงกำหนดวันจ่ายค่าจ้าง

6.5 การให้ออก / ปลดออก

6.6 พนักงานขาดงาน 3 วันติดต่อกัน โดยไม่แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

7. วินัยและโทษทางวินัย บริษัทฯได้กำหนดไว้ดังนี้

7.1 ผู้บังคับบัญชาและพนักงานระดับจัดการจะต้องพยายามป้องกันมิให้เกิดปัญหา ในการลงโทษทางวินัย ด้วยการใช้หลักเกณฑ์ การบริหารบุคคล หรือ การปกครองที่ดี ตามปกติ แล้ว การดำเนินการลงโทษทางวินัยจะดำเนินการเป็นขั้นตอน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสปรับปรุงตนเอง นอกเสียจากความผิดนั้นมีลักษณะร้ายแรง เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ในการทำงานร่วมกัน

7.2 พนักงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบวินัย ข้อบังคับและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของ บริษัทฯ ที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัดเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของพนักงานระดับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา ขึ้นไป ประพฤติตนเป็นพลเมืองดี อยู่ในระเบียบและกฎเกณฑ์ของสังคมไม่ประพฤติชั่วหรือร่วมกัน กระทำการใด ๆ อันเป็นการผิดกฎหมายของบ้านเมือง แสดงกิริยาใช้วาจาที่สุภาพ ไม่สบประมาท ดูหมิ่นเหยียดหยามให้ร้ายใส่ความ ล้อเลียน กระทบกระแทก หยาบคาย ก้าวร้าว กล่าวโทษ กลั่นแกล้ง หรือกระทำการใด ๆ ที่ไม่เหมาะสมต่อผู้อื่น

7.3 แจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของตนให้บริษัทฯ ทราบในกรณีเปลี่ยน ชื่อ/นามสกุล ที่อยู่อาศัย สมรส/หย่าร้าง มีบุตร บุคคลในครอบครัวเสียชีวิต เปลี่ยนบัตรประจำตัว ประชาชน การศึกษาอบรมเพิ่มเติมเฉพาะที่ได้รับวุฒิปริญญาตรี ทั้งนี้ ภายในสิบห้าวันนับจากวันที่ เปลี่ยนแปลงแต่ละกรณี

7.4 รักษาความสะอาด ไม่ทิ้งสิ่งของหรือสิ่งปฏิกูลใดๆ นอกอาณาเขตที่บริษัทฯ จัดไว้ ช่วยกันดูแลประหยัดการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ พลังงาน และสิ่งอื่น ๆ ให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด ระมัดระวังดูแลสิ่งของหรือทรัพย์สินของบริษัทฯ และต้องแจ้งให้พนักงาน ระดับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาขึ้นไปทราบ เมื่อทำสิ่งของหรือทรัพย์สินของบริษัทฯเสียหาย หรือสูญหาย

7.5 ไม่มาทำงานสาย กลับก่อนเวลา หรือลาหยุดโดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือเป็นการพำร่าเพื่อ ห้ามนำสิ่งของ เครื่องมือเครื่องใช้ หรือผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว หรือใช้เพื่อการอื่นซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับกิจการของบริษัทฯ โดยไม่ได้รับอนุญาต

7.6 ห้ามรับจ้างทำงานให้ผู้อื่นหรือดำเนินธุรกิจใดๆ อันอาจเป็นผลกระทบกระเทือน เวลาทำงานหรือกิจการของบริษัทฯ ไม่ประพฤติหรือกระทำการใด ๆ ให้บริษัทฯ เสื่อมเสียชื่อเสียง หรืออาจได้รับความเสียหาย ห้ามปิดประกาศ โฆษณา จิตเขียนข้อความ แจกใบปลิว เผยแพร่ เอกสารหรือสิ่งตีพิมพ์ใด ๆ ในบริเวณของบริษัทฯ โดยมีได้รับอนุญาต รวมทั้งการปลด ทำลาย จิตเขียน เพิ่มเติมในเอกสาร ประกาศ หรือคำสั่งใด ๆ ของบริษัทฯ ด้วย

7.7 บันทึกเวลาทำงานต้องบันทึกเวลาทำงานด้วยตนเองทุกครั้งเมื่อเข้าทำงานและเลิกงาน ห้ามบันทึกเวลาแทนผู้อื่น หรือรู้เห็นเป็นใจให้ผู้อื่นบันทึกเวลาให้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาต จากบริษัทฯ พนักงานที่จะออกจากบริเวณบริษัทฯ ในระหว่างเวลาทำงานและเวลาพักของตนเอง ไม่ว่าจะกรณีใด ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่บริษัทฯ กำหนดทุกครั้ง และในกรณีที่เป็นการออกจาก บริษัทฯ โดยไม่กลับมาอีกให้บันทึกเวลาด้วย ต้องให้ยามรักษาการณ์ตรวจค้นสิ่งของที่นำติดตัวเข้า หรือเมื่อออกจากบริษัทฯ

7.8 ห้ามนำสิ่งของหรือทรัพย์สินของบริษัทฯ ออกจากบริษัทฯ ไม่ว่าจะกรณีใด ก็ตาม จะต้องแสดงใบอนุญาตนำสิ่งของหรือทรัพย์สินที่จะนำออกนั้นต่อยามรักษาการณ์ ห้ามนำ บุคคลภายนอกเข้ามาในบริเวณบริษัทฯ โดยพลการ

7.9 ห้ามพนักงานที่อยู่ในลักษณะมีนเมาเข้ามาภายในบริษัทฯ ห้ามนำเข้าหรือใช้หรือ เสพหรือมีไว้ในครอบครองซึ่งอาวุธ ยาเสพติด สิ่งมีนเมาหรือสิ่งที่มีผิดกฎหมาย ภายในบริเวณ บริษัทฯ ห้ามนำสัตว์เลี้ยงใด ๆ เข้าภายในบริเวณบริษัทฯ ไม่ใช่เวลาทำงานต้อนรับหรือพบปะผู้มา เยือนในธุรกิจส่วนตัว หากจำเป็นต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานระดับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาขึ้นไป ก่อน และให้ใช้สถานที่ตามที่บริษัทฯ จัดไว้ โดยใช้เวลาเท่าที่จำเป็น

7.10 พนักงานต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการลา หรือการหยุดโดยเคร่งครัด พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และขยันหมั่นเพียร พนักงานต้องใช้เวลาในการทำงานทั้งหมดของตนให้เป็นประโยชน์ต่องานตามหน้าที่

7.11 ห้ามนำอาหารหรือขนม เข้าไปในสถานที่ทำงานหรือสถานที่อื่นใดที่บริษัทฯ ห้ามหรือรับประทานอาหารในเวลาทำงาน ห้ามใช้เครื่องมือ เครื่องจักร โดยไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

7.12 กฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติที่ได้ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด

นโยบายด้านสวัสดิการของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัทฯกำหนดให้แก่พนักงาน มีดังนี้

1. เงินเดือนตามวุฒิการศึกษาสูงสุดที่เข้ามาทำงานกับบริษัทฯ
2. สวัสดิการเบี่ยชยันจ่ายให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ถึงหัวหน้างานระดับต้น ในกรณีที่พนักงานไม่ขาดงาน ไม่ลางาน ไม่มาทำงานสาย จ่ายตามลำดับคือ 400, 500 และ 600 บาท กรณีพนักงานลาในงวดการจ่ายค่าจ้างนั้น จะไม่จ่ายเบี่ยชยันให้แก่พนักงาน

3. สวัสดิการค่าเช่ากะสำหรับกะกลางคืน คืนละ 100 บาท

4. สวัสดิการด้านคูปองอาหารฟรี 2 มื้อ ต่อวัน

5. สวัสดิการด้านการจ่ายโบนัสปีละ 2 ครั้ง เฉลี่ย 4 เดือน ต่อปี

6. สวัสดิการด้านการท่องเที่ยวประจำปี งานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี กีฬาเชื่อมความสามัคคีประจำปี

7. สวัสดิการด้านการประกันสุขภาพกลุ่มสำหรับพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว สามารถสมัครประกันสุขภาพกลุ่ม เพื่อใช้สิทธิในกรณีเจ็บป่วยทั่วไป สามารถใช้บัตรประกันสุขภาพกลุ่มของบริษัทโตเกียวมารินได้ครั้งละ 900 บาท แต่ไม่เกิน 31 ครั้งต่อปี และต้องไม่เป็นโรคที่ต้องรักษาต่อเนื่อง หรือโรคเรื้อรัง

8. สวัสดิการด้านการประกันชีวิตกลุ่มสำหรับพนักงานที่ผ่านการทดลองงานแล้ว สามารถสมัครประกันชีวิตกลุ่มได้ ในกรณีที่พนักงานเสียชีวิตจากอุบัติเหตุตลอด 24 ชั่วโมง จ่ายค่าสินไหมทดแทนให้ 100,000 บาทแก่ทายาทหรือผู้มีสิทธิของพนักงาน

9. สวัสดิการเงินช่วยเหลือมงคลสมรส ในกรณีพนักงานแต่งงานและจดทะเบียนสมรส และต้องนำเอกสารมาขึ้นแสดงต่อฝ่ายบุคคล เพื่อรับเงินช่วยเหลือ จำนวน 2,000 บาท

10. สวัสดิการเงินช่วยเหลือคลอดบุตร ในกรณีที่พนักงานหรือคู่สมรสคลอดบุตร พนักงานต้องนำเอกสารมาขึ้นแสดงต่อฝ่ายบุคคลเพื่อรับเงินช่วยเหลือจำนวน 2,000 บาท

11. สวัสดิการเงินช่วยเหลืองานศพ ในกรณีที่บิดามารดา คู่สมรสและบุตรของพนักงาน เสียชีวิตพนักงานต้องนำเอกสารมาขึ้นแสดงต่อฝ่ายบุคคลเพื่อรับเงินช่วยเหลือ จำนวน 2,000 บาท และในกรณีที่พนักงานเสียชีวิตให้บิดามารดา คู่สมรส หรือบุตรมาขึ้นเอกสารขอรับเงินช่วยเหลือ จำนวน 50,000 บาท

12. สวัสดิการด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พนักงานที่ผ่านทดลองงานแล้วสามารถสมัครกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อสะสมเงินรายได้เข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 ของเงินเดือน ตามสมัครใจ ทั้งนี้บริษัทจะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในอัตราร้อยละ 3 เท่ากัน ถ้าพนักงานลาออกจากการเป็นพนักงานจะได้รับส่วนของบริษัทที่สมทบให้ตามอายุงาน เช่น อายุงานน้อยกว่า 3 ปี ไม่ได้รับเงินสมทบในส่วนของบริษัท อายุงานครบ 3 ปี ได้รับเงินสมทบในส่วนของบริษัทร้อยละ 50 อายุงานครบ 4 ปี ได้รับเงินสมทบในส่วนของบริษัทร้อยละ 70 อายุงานครบ 5 ปีขึ้นไป ได้รับเงินสมทบในส่วนของบริษัท 100 เปอร์เซ็นต์ (บริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด. 2551 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯตระหนักถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสำคัญ จึงได้กำหนดนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. บริษัทฯ จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสอดคล้องและเหมาะสม
2. บริษัทฯ จะดำเนินการป้องกันการบาดเจ็บและการเจ็บป่วยจากการทำงานและปรับปรุงระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง
3. บริษัทฯ จะสนับสนุนการฝึกอบรม การจูงใจ พนักงานให้มีความปลอดภัยและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอื่นๆอย่างต่อเนื่อง
4. บริษัทฯ จะเฝ้าระวัง ตรวจสอบติดตามสุขภาพของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ ที่มีผลต่อสุขภาพ และปรับปรุงเพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงาน

ข้อบังคับเกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นการป้องกันอันตราย การรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของพนักงาน พนักงานจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยและความร่วมมือปฏิบัติตามมาตรการที่บริษัทกำหนด

จัดตั้งกฎระเบียบพื้นฐานด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งเรื่องความปลอดภัย ดังนี้

1. พนักงานต้องสวมรองเท้าผ้าใบหุ้มส้นหรือรองเท้านิรภัย รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลต่าง ๆ ที่บริษัทฯ กำหนดให้ทุกครั้งในขณะปฏิบัติงาน
2. พนักงานต้องสวมเครื่องแบบที่บริษัทจัดหาไว้ให้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

3. ห้ามสูบบุหรี่ในพื้นที่โรงงาน เว้นแต่พื้นที่ที่อนุญาตให้เป็นพื้นที่สูบบุหรี่เท่านั้น
4. ต้องปฏิบัติตามคำแนะนำและป้ายเตือน ป้ายห้ามและป้ายบังคับต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด
5. พนักงานที่ได้รับอนุญาตขับซิ่งรถฟอร์คลิฟ ต้องปฏิบัติตามกฎการขับซิ่งอย่างปลอดภัย
6. ห้ามวางสิ่งของกีดขวาง บริเวณที่ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงและทางออกฉุกเฉิน
7. รักษาบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานให้สะอาดอยู่เสมอ และทิ้งขยะให้ถูกประเภทในที่ซึ่งจัดไว้ให้เท่านั้น

8. หากพนักงานปฏิบัติงานไม่ปลอดภัย หรือไม่ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยของบริษัทฯ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือทรัพย์สินได้รับความเสียหายทางบริษัทฯ จะพิจารณาบทลงโทษตามลำดับขั้น

จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น เป็นสื่อความคิดของพนักงานทุกท่านและเป็นพื้นฐานของความร่วมมือ บริษัทฯจะจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน (บริษัท โอฮาซี เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด, 2553 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

สภาพปัจจุบันและปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. พนักงานต้องมีการยืน และเดินทำงานตลอดเวลา ทำให้เกิดความเมื่อยล้า และส่งผลต่อการทำงาน ทำให้เกิดการผิดพลาดส่งผลเสียต่อคุณภาพของชิ้นงาน
2. ด้านความปลอดภัยของพนักงาน การใช้สารเคมียังไม่มีมีการฝึกอบรมการใช้สารเคมีอย่างถูกต้อง ทำให้พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยเบื้องต้นให้กับตนเอง
3. ด้านสุขภาพ ยังไม่มีพยาบาลประจำที่บริษัทฯ กรณีเกิดอุบัติเหตุในการทำงานไม่สามารถช่วยเหลือพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุได้ทันท่วงที
4. ด้านสภาพแวดล้อมภายในบริษัทฯ มีสถานที่พักผ่อนสำหรับช่วงเวลาที่พักกลางวันไม่เพียงพอ
5. บริเวณบริษัทฯ ไม่มีต้นไม้ใหญ่ที่ทำให้เกิดความร่มรื่น เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
6. ด้านเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอกับพนักงานในแต่ละแผนก
7. ด้านสถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอสำหรับพนักงาน ต้องจอดนอกอาคารซึ่งไม่มีหลังคา กันแดดและฝน อีกทั้งทำให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

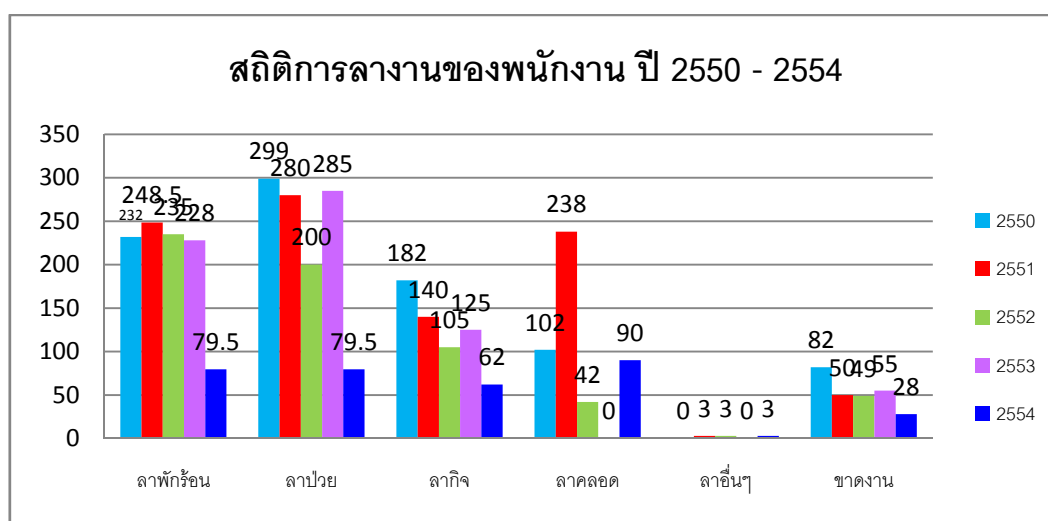
8. ขาดการสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลในด้านการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน

9. ขาดการส่งเสริมความรู้ เพราะไม่มีห้องสมุดประจำบริษัทฯ และไม่มีหนังสือสำหรับให้ความรู้ในด้านต่างๆแก่พนักงาน

10. ด้านปัญหาเสพติดไม่มีการให้ความรู้และโทษเกี่ยวกับยาเสพติด

11. ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ไม่มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆให้แก่พนักงานได้รับรู้

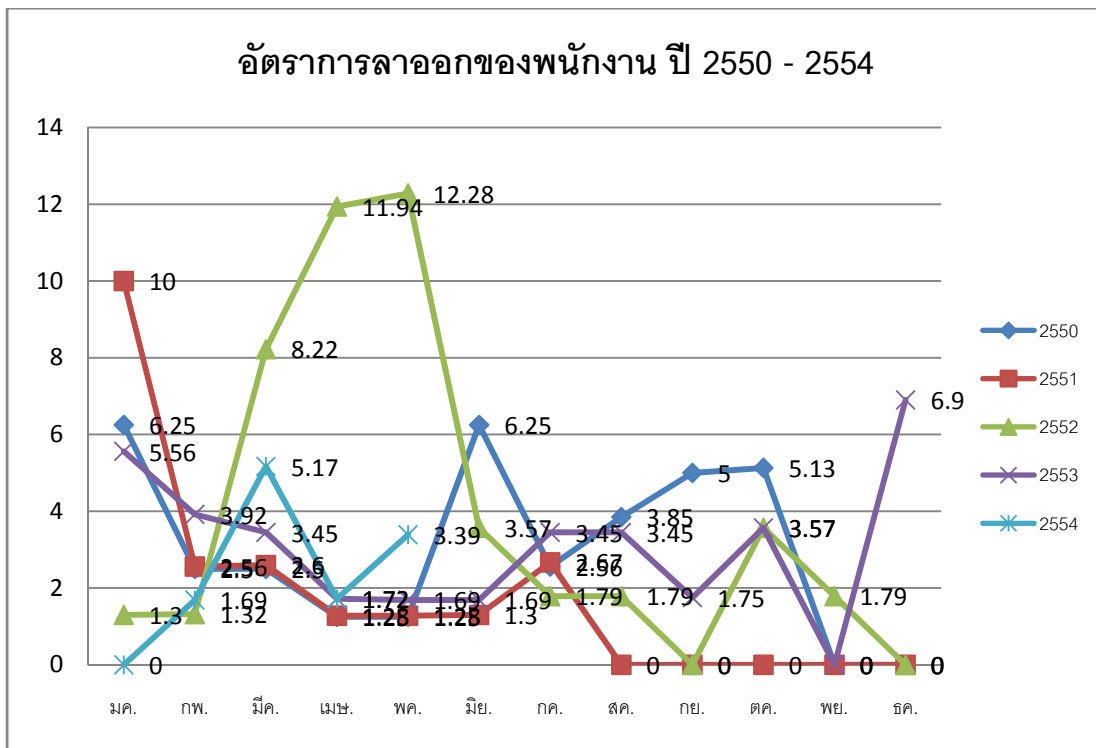
12. สถิติการขาดงาน ลางานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 สูงมาก ส่งผลให้กระทบต่อเป้าหมายการผลิตที่ได้วางแผนไว้ เนื่องจากพนักงานหยุดงานบ่อย ลางานบ่อย ทำให้ยอดการผลิตลดลง ส่งมอบงานให้ลูกค้าช้ากว่ากำหนด หรือไม่ปฏิบัติตามแผนที่วางเอาไว้ ดังแสดงรายละเอียดในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 สถิติการลางานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด

ที่มา : ฝ่ายบุคคล บริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด. 2554 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

13. สถิติการลาออกจากการงานของพนักงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 สูงมากส่งผลให้บริษัทขาดแคลนแรงงาน และหาอัตรากำลังคนไม่ทันต่อความต้องการของฝ่ายผลิต ดังแสดงรายละเอียดในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 อัตราการลาออกของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด

ที่มา : ฝ่ายบุคคล บริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด. 2554 : ไม่ปรากฏเลขหน้า

1.4 สถิติการผลิตชิ้นส่วนส่งขายให้กับบริษัทรถยนต์

บริษัทฯเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบรถยนต์จากโลหะส่งขายให้กับบริษัทประกอบรถยนต์ในเขตอุตสาหกรรมซึ่งประกอบด้วยรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ที่มียอดขายเพิ่มขึ้น เช่น ฮอนด้า โตโยต่านิสสัน และฟอร์ด เป็นต้น ดังแสดงรายละเอียดในภาพประกอบ 5

ยี่ห้อ	ม.ย. 2554	ม.ย. 2555	เปลี่ยนแปลง	ม.ค. – ม.ย. 2555
โตโยต้า	25,348	45,346	+78.9%	241,245
ฮอนด้า	5,037	17,548	+248.4%	48,308
อีซูซุ	12,888	17,276	+34%	97,324
มิตซูบิชิ	6,635	11,593	+74.7%	51,233
นิสสัน	6,024	8,161	+35.5%	51,482
มาสด้า	3,911	6,301	+61.1%	30,577
ซูซูกิ	997	2,060	+106.6%	7,000
ฮิโน่	838	1,445	72.4%	7,616
มิตซู-ฟูโซ่	55	158	+187.3%	817
ยี่ห้อ	ม.ย. 2554	ม.ย. 2555	เปลี่ยนแปลง	ม.ค. – ม.ย. 2555
ซูบารุ	8	11	+37.5%	47
นิสสันดีเซล	9	0	-100%	7
รวมรถยนต์ป้อน	61,750	109,899	+78%	535,657
เซฟโรเลต	2,645	5,607	+112%	32,287
ฟอร์ด	2,941	5,031	+71.1%	21,369
เบนซ์	485	578	+19.2%	2,999
ฮุนได	337	449	+33.2%	2,748
บีเอ็มดับเบิลยู	311	432	+38.9%	2,572
ทาทา	560	374	-33.2%	2,542
โปรตอน	553	334	-39.6%	2,228
วอลโว่	150	173	+15.3%	1,127
โฟล์คสวาเกน	57	72	+26.3%	308
ยี่ห้ออื่นๆ	470	522	108.8 %	2,686
รวมทั้งหมด	70,259	123,471	+75.7%	606,523

ภาพประกอบ 5 สถิติยอดขายรถยนต์ ปี พ.ศ. 2554 – 2555 รวมทุกประเภท

ที่มา : บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ จำกัด. 2555 : 25

นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

นโยบายรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภาในวันที่ 29-30 ธันวาคม พ.ศ. 2551 มีทั้งหมด 36 หน้า ดำเนินการภายใต้แนวทางพื้นฐานหลัก 4 ประการ คือ ปกป้องและเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ สร้างความปรองดองสมานฉันท์ พื้นฟูเศรษฐกิจ และพัฒนาประชาธิปไตยและระบบการเมือง

นโยบายดังกล่าวที่รัฐบาลจัดทำขึ้นสืบเนื่องจากเห็นว่าสังคมขณะนี้เกิดความขัดแย้งรุนแรง อีกทั้งมีวิกฤตเศรษฐกิจโลกซึ่งจะเห็นผลกระทบที่เกิดขึ้นได้จากดัชนีหุ้นเข้าสู่จุดต่ำสุดในรอบ 5 ปี ตัวเลขการส่งออกเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ลดลงถึง 18.6 % นักท่องเที่ยวในเดือนกันยายน 2551 ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีก่อน 16.5 % การลงทุนช่วง 11 เดือนแรกลดลง 40 % ตลอดจนประมาณการณ์รายได้ในปีงบประมาณ 2552 จะต่ำกว่าประมาณการณ์ 10 % แนวโน้มการว่างงานจะเพิ่มขึ้นจาก 5 แสนคนเป็น 1 ล้านคน

รัฐกำหนดนโยบายหลัก 8 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายเร่งด่วนที่จะเริ่มดำเนินการในปีแรก 2) นโยบายความมั่นคงของรัฐ 3) นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต 4) นโยบายเศรษฐกิจ 5) นโยบายที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) นโยบายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและนวัตกรรม 7) นโยบายการต่างประเทศ และเศรษฐกิจระหว่างประเทศ และ 8) นโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การดำเนินนโยบายแบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วนที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีแรก และระยะการบริหารราชการ 3 ปี โดยนโยบายเร่งด่วนมี 4 เรื่อง คือ

1. การสร้างความเชื่อมั่นและกระตุ้นเศรษฐกิจในภาพรวม เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ภาคเอกชนและประชาชนในการลงทุนและการบริโภค เช่น การเสริมสร้างความสามัคคีและความสามัคคีของคนในชาติ การตั้งสำนักงานบริหารราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นองค์กรถาวร ปฏิรูปการเมือง สร้างความเชื่อมั่นของประเทศในสายตาชาวโลก ฟื้นฟูเศรษฐกิจ สร้างความเชื่อมั่นและเร่งรัดมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว เร่งลงทุนเพื่อการพัฒนาประเทศ

2. การรักษาและเพิ่มรายได้ของประชาชน ได้แก่ การร่วมมือกับภาคเอกชนดำเนินการชะลอการเลิกจ้าง ดำเนินมาตรการเร่งด่วนเฉพาะหน้าเพื่อรองรับการว่างงาน เร่งรัดช่วยเหลือผู้ถูกเลิกจ้าง สร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ เพิ่มมาตรการด้านการคลัง สร้างรายได้และศักยภาพทางเศรษฐกิจในระดับฐานราก เป็นต้น

3. การลดภาระค่าครองชีพ ได้แก่ การเรียนฟรี 15 ปี ดูแลราคาสินค้าอุปโภคบริโภค ใช้กองทุนน้ำมันรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมัน

4. การตั้งคณะกรรมการรัฐมนตรีเศรษฐกิจและคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจ (กรอ.)

นโยบายระยะการบริหารราชการ 3 ปี

1. นโยบายข้อที่ 3 นโยบายความมั่นคงของรัฐ เช่น การแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าว การเสริมสร้างสันติภาพการอยู่ร่วมกันกับประเทศเพื่อนบ้าน นโยบายด้านสังคมและคุณภาพชีวิต เช่น นโยบายด้านการศึกษา ด้านแรงงาน ด้านสาธารณสุข ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม สวัสดิการสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ด้านกีฬาและนันทนาการ

2. นโยบายข้อที่ 4 นโยบายด้านเศรษฐกิจ เช่น การบริหารเศรษฐกิจมหภาค โดยสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและความมั่นคงของระบบสถาบันการเงินในประเทศพัฒนา ตลาดทุนและสถาบันการเงินให้เข้มแข็ง ส่งเสริมและรักษาวินัยการคลัง ปรับปรุงโครงสร้างภาษี และการจัดเก็บภาษี กำหนดกรอบการลงทุนภาครัฐให้มีความชัดเจน และปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจ ได้แก่ ภาคการเกษตร ปรับปรุงคุณภาพสินค้าเกษตร ปศุสัตว์ ดูแลเสถียรภาพราคาสินค้าเกษตร และการเพิ่มมูลค่าสินค้า จัดหาแหล่งน้ำให้เพียงพอและทั่วถึง ตลอดจนการแก้ไขปัญหาหนี้สินเกษตรกร ภาคอุตสาหกรรมสร้างความสามารถในการแข่งขัน การปรับปรุงคุณภาพสินค้า การผลิตบุคลากรให้สอดคล้องกับตลาดแรงงาน การจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในภาคใต้และชายแดน ภาคการท่องเที่ยว และการบริการจะมีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพิ่มเติม ทางตลาดและประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยว พัฒนาคุณภาพมัคคุเทศก์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ภาคการตลาด การค้า และการลงทุน โดยการส่งเสริมการค้าเสรี ขยายตลาดส่งออกใหม่ ใช้ประโยชน์จากข้อตกลง FTA ส่งเสริมการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ได้แก่ ขยายระบบสาธารณสุขไปทุกชั้นพื้นฐานการพัฒนาและเชื่อมโยงระบบโลจิสติกส์ การพลังงานจะมุ่งเน้นให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ มีพลังงานเพียงพอและมีเสถียรภาพ มุ่งเน้นการนำพลังงานทดแทนให้เป็นวาระแห่งชาติ ส่งเสริมและอนุรักษ์การประหยัดพลังงาน กำกับดูแลสภาพพลังงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และเป็นธรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การพัฒนาข่ายสื่อสารโทรคมนาคมพื้นฐานให้ครอบคลุมทั่วประเทศ สร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียมกันและการพัฒนาบุคลากร

3. นโยบายข้อที่ 5 นโยบายที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การคุ้มครองและอนุรักษ์ป่าไม้ และสัตว์ป่า ทรัพยากรดิน ทรัพยากรน้ำ ทรัพยากรธรณี ทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง รวมถึงการจัดระบบป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ การควบคุมปริมาณของเสีย การพัฒนาองค์ความรู้ในการบริหารจัดการด้านทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. นโยบายข้อที่ 6 นโยบายวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การวิจัยและนวัตกรรม ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการวิจัยตามแนวพระราชดำริ การเร่งรัดผลิตบุคลากร และจัดให้มีกองทุนวิจัยร่วมภาครัฐและเอกชน

5. นโยบายข้อที่ 7 นโยบายการต่างประเทศและเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ได้แก่ การพัฒนาความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน การสร้างความแข็งแกร่งของอาเซียนในฐานะที่ประเทศไทยเป็นประธานอาเซียน ส่งเสริมความร่วมมือกับกลุ่มประเทศมุสลิม

6. นโยบายข้อที่ 8 นโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน โดยดูแลเรื่องค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่รัฐให้มีความเหมาะสม การบริหารโปร่งใส การกระจายอำนาจ เรื่องกฎหมายและการยุติธรรม จะปรับปรุงกฎหมายให้มีความทันสมัยเพื่อป้องกันปัญหาการคอร์รัปชัน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการยุติธรรม ส่งเสริมให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารและปรับปรุงกลไกสื่อภาครัฐให้มีบทบาทเพื่อประโยชน์สาธารณะ (เอเอ็น ปันเงิน. 2554 : ออนไลน์)

นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต

1. พัฒนาและฝึกอบรมแรงงานทุกระดับให้มีความรู้และทักษะฝีมือที่มีมาตรฐาน สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการเพิ่มขีดความสามารถของสถาบันและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานที่มีอยู่ทั่วประเทศให้มีศักยภาพมากขึ้นในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้วยการระดมการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนในลักษณะโรงเรียนในโรงงานและการบูรณาการกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

2. ส่งเสริมให้แรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างมีศักดิ์ศรีและคุณภาพชีวิตที่ดี โดยการสนับสนุนด้านสินเชื่อการไปทำงานต่างประเทศ การฝึกอบรมทักษะฝีมือและทักษะการใช้ภาษา การสร้างหลักประกัน การคุ้มครองดูแลการจัดส่งแรงงานไปทำงานในต่างประเทศ และการติดตามดูแลมิให้ถูกเอารัดเอาเปรียบระหว่างการทำงานในต่างประเทศ

3. สนับสนุนสวัสดิการด้านแรงงาน โดยจัดตั้งสถาบันความปลอดภัยในการทำงาน จัดให้มีสถานดูแลเด็กอ่อนในสถานประกอบการ และเพิ่มศักยภาพกองทุนเงินทดแทนในการดูแลลูกจ้างที่ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงาน รวมทั้งจัดระบบดูแลด้านสวัสดิการแรงงานของกลุ่มแรงงานนอกระบบ และส่งเสริมระบบแรงงานสัมพันธ์ในระบบไตรภาคีเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างลูกจ้าง นายจ้างและภาครัฐ

4. จัดระบบการจ้างแรงงานต่างด้าวให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิต ไม่กระทบต่อการจ้างแรงงานไทย และความมั่นคงของประเทศ โดยการจัดจำแนกประเภทงานที่อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวทำ และการจัดระบบการนำเข้าแรงงานต่างด้าว การขจัดปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย และการจัดทำทะเบียนแรงงานต่างด้าวและระบบการตรวจสอบที่สะดวกต่อการควบคุม

5. ส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุและการพิการ โดยการกำหนดให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เหมาะสมตามความสามารถของผู้สูงอายุและคนพิการ อาทิ การทำงานแบบบางเวลา การทำงานชั่วคราว การทำงานแบบสัญญาระยะสั้น รวมทั้งการขยายโอกาสการทำงานของผู้สูงอายุที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน (กระทรวงแรงงาน. 2554 : ออนไลน์)

แผนการดำเนินงานของกระทรวงแรงงานตามนโยบายรัฐบาล

1. กระทรวงแรงงานได้จัดทำแผนพัฒนาแรงงานเพื่อใช้เป็นแผนแม่บทในการบริหารงานด้านแรงงานในระยะเวลา 1 ปีและเป็นฐานในการจัดทำแผนระยะ 5 ปีต่อไป แผนพัฒนาแรงงานมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ นโยบายการปฏิบัติงาน 4 ป (โปร่งใส เป็นธรรม ประหยัด และประสิทธิภาพ) ของนายกรัฐมนตรีและนโยบายการทำงานของกระทรวงแรงงานมาเป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนดังกล่าว โดยมีเป้าหมายในการยึดหลัก “คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา” ได้แก่ ผู้ที่อยู่ในวัยแรงงาน ผู้ที่อยู่ในสถานประกอบการ ผู้ที่อยู่ในระบบกองทุนประกันสังคม ผู้ที่อยู่ในกลุ่มแรงงานนอกระบบ แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในต่างประเทศ แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย และบุคลากรของกระทรวงแรงงานทุกคน

2. ยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ คือ 1) การช่วยเหลือผู้ประสบความเดือดร้อน 2) บริหารแรงงานใสสะอาด 3) จัดหาและพัฒนาแรงงานคุณภาพ 4) แรงงานสมานฉันท์มุ่งสู่สังคมแห่งความสุข 5) การพัฒนาการบริหารแรงงานให้มีประสิทธิภาพ

3. กลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาแรงงาน ได้กำหนดให้มีกลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์แต่ละด้านให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วยกลไกการบริหารจัดการ ได้แก่ คณะกรรมการชุดต่างๆที่ตั้งขึ้นตามอำนาจของกฎหมายและตามอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ และกลไกด้านกฎหมาย ได้แก่ กฎหมายฉบับต่างๆที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ที่กระทรวงแรงงานจะต้องปฏิบัติ นอกจากนั้นกระทรวงแรงงานจะประสานกับภาคีหรือเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (กระทรวงแรงงาน, 2554 : ออนไลน์)

แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี พ.ศ.2554 – 2557 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้จัดทำแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี พ.ศ. 2554 – 2557 ขึ้นเพื่อเป็นกรอบกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยยึดกรอบนโยบายและแนวทางการพัฒนาประเทศของรัฐบาล แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 – 2554 ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559 และแผนแม่บทด้านแรงงาน พ.ศ. 2550 -2554 เป็นพื้นฐาน

เนื่องจากภารกิจหลักของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นการคุ้มครองเสริมสร้างให้เกิดความเป็นธรรมและความสงบสุขในวงการแรงงาน โดยกลุ่มเป้าหมายการให้บริการ คือ แรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ และผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นภาคส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจึงได้กำหนดทิศทางการทำงานในอนาคต โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “แรงงานสมานฉันท์ มั่นคงและปลอดภัย” เพื่อแสดงเจตนาที่มุ่งมั่นในการคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาระบบแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน การพัฒนามาตรฐานแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และพัฒนาการบริหารจัดการของกรม โดยกำหนดวาระการพัฒนากรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรในการสร้างความสมานฉันท์ ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงานให้แก่แรงงาน ภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ในการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2557 ซึ่งประกอบด้วยมิติของประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร สรุปได้ดังนี้ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2554 : ออนไลน์)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เสริมสร้างการคุ้มครองแรงงานตามมาตรฐานแรงงาน

แรงงานที่อยู่ในขอบข่ายกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานประกอบด้วยแรงงานในระบบ แรงงานภาคเกษตรและผู้รับงานไปทำที่บ้าน จำนวนกว่า 11 ล้านคน ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ การคุ้มครองแรงงานเหล่านี้จำเป็นต้องเริ่มจากการคุ้มครองให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งค่าตอบแทน สภาพการจ้าง สภาพการทำงานและความปลอดภัยในการทำงาน โดยประเด็นยุทธศาสตร์นี้เน้นการส่งเสริม การพัฒนาและกำกับดูแลให้สถานประกอบการมีการบริหารจัดการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจ สังคม และพัฒนาการด้านแรงงาน การดำเนินการและแก้ไขปัญหาด้านแรงงานอย่างถูกต้องและรวดเร็วรวมทั้งการรณรงค์ส่งเสริมความรู้ด้านมาตรฐานแรงงาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน

แรงงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการผลิตและการพัฒนาในระดับมหภาคจึงควรได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการดำรงชีวิต การส่งเสริมภูมิความรู้และความเข้าใจอันดีระหว่างนายจ้าง ประเด็นยุทธศาสตร์นี้จึงเน้นการพัฒนาสวัสดิการแรงงานเพื่อยกระดับสู่งานที่มีคุณค่า (Decent Work) การขยายการจัดสวัสดิการแรงงานสู่แรงงานนอกระบบและแรงงานต่างด้าว การพัฒนาระบบและการบริหารจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาประสิทธิผลของเครือข่ายด้านแรงงาน รวมทั้งการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและองค์กรด้านแรงงานได้รับการป้องกันและแก้ไข รวมทั้งนายจ้าง ลูกจ้างและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านแรงงานอย่างเป็นรูปธรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน

กระแสโลกาภิวัตน์และการแข่งขันทางการค้าในปัจจุบันมีการนำประเด็นสิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงานและความรับผิดชอบต่อสังคมด้านแรงงาน (Corporate Social Responsibility : CSR) มาเป็นเครื่องมือในการวัดจริยธรรมของผู้ประกอบการ ดังนั้นความอยู่รอดของธุรกิจจึงไม่ใช่เพียงการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมที่นายจ้างพึงปฏิบัติต่อลูกจ้าง มาตรฐานแรงงานไทย (มรท. ๘๐๐๑) มีข้อกำหนดที่พัฒนามาจากบทบัญญัติของกฎหมายแรงงานและมาตรฐานสากลบนพื้นฐานของหลักสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ดังนั้นการส่งเสริมและพัฒนาให้สถานประกอบการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานแรงงานไทย และเข้าสู่การรับรองจะเป็นเครื่องยืนยันว่าผู้ประกอบการไทยมีมาตรฐานในการปฏิบัติต่อลูกจ้างที่ทัดเทียมอารยประเทศ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน และศักยภาพในการแข่งขันทางการค้าที่ยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาการบริหารจัดการของกรม

ภารกิจหลักของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเป็นการให้ความคุ้มครอง เสริมสร้างให้เกิดความเป็นธรรมและความสงบสุขในวงการแรงงาน การปฏิบัติจึงต้องตั้งอยู่บนบรรทัดฐานของหลักกฎหมายและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก กอปรกับผู้รับบริการคือภาคส่วนสังคมที่มีความคาดหวังในประสิทธิภาพการให้บริการ ความรวดเร็ว ความโปร่งใสและเป็นธรรม กรมจึงต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดีภายในองค์กร ประเด็นยุทธศาสตร์นี้จึงมุ่งเน้นกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

นโยบายที่ 3 นโยบายสวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์

1. แก้ไขปัญหาความยากจน โดยการจัดหาที่ดินทำกินให้แก่ผู้มีรายได้น้อย ส่งเสริมอาชีพและสร้างรายได้ เช่น การปลูกป่า สร้างความเข้มแข็งของกองทุนหมู่บ้านและแหล่งเงินทุนอื่นๆในระดับชุมชน ให้มีกลไกที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพและให้ชุมชนสามารถตัดสินใจและนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนได้

2. สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยเน้นบทบาทของสถาบันทางสังคม ชุมชน และเป็นเครือข่ายในการคุ้มครองทางสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งส่งเสริมการนำศักยภาพผู้สูงอายุมาใช้ในการพัฒนาประเทศ การถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาสู่สังคม ส่งเสริมการออม และสร้างระบบประกันสุขภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่วัยสูงอายุอย่างมั่นคง

3. ส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างชายหญิง ขจัดการกระทำความรุนแรง และการเลือกปฏิบัติต่อเด็ก สตรี และผู้พิการ ให้การคุ้มครองและส่งเสริมการจัดสวัสดิการทางสังคมที่เหมาะสม แก่ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พึ่งตนเองได้

แผนบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2552 – 2554 ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

รัฐบาลได้จัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2552-2554 เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารราชการแผ่นดิน และทุกส่วนราชการใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของรัฐและให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อยู่ภายใต้ นโยบายเร่งด่วน และนโยบายที่ 3 นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต ประเด็นนโยบาย 3.5 นโยบายสวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งเป้าหมายเชิงนโยบายประกอบด้วย

1. แก้ไขปัญหาความยากจนอย่างครบวงจร มุ่งให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาความยากจน มีหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิต
2. เด็ก สตรี และคนพิการที่ด้อยโอกาส ไม่ถูกเลือกปฏิบัติและละเมิดสิทธิอันพึงได้ ไม่ตกเป็นเหยื่อของขบวนการค้ายมนุษย์

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2552-2554 ที่เชื่อมโยงกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2552-2554 โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสวัสดิการสังคมและสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิต

เป้าประสงค์ที่ 1 กลุ่มเป้าหมายมีโอกาสเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมทุกพื้นที่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการขับเคลื่อนการพัฒนา ป้องกัน และแก้ไขปัญหาสังคม

เป้าประสงค์ที่ 1 ประชาชนได้รับการปกป้อง คุ้มครอง พัฒนาเพื่อการพึ่งพาตนเองได้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 เสริมพลังและสร้างการมีส่วนร่วม

เป้าประสงค์ที่ 1 ภาคีเครือข่ายมีศักยภาพและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคม และจัดสวัสดิการสังคมครอบคลุมทุกพื้นที่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมระบบการบริหารราชการตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ที่ 1 ภาคประชาชนและบุคลากรมีความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2554 : ออนไลน์)

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ประเทศไทยมีกฎหมายในเรื่องนี้อยู่ในรูปของพระราชบัญญัติ คือ

1. พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 วัตถุประสงค์ในการออกกฎหมายฉบับนี้เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการยื่นข้อเรียกร้องและการระงับข้อพิพาทแรงงานให้เหมาะสมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ให้นายจ้างจัดตั้งสมาคมนายจ้าง และลูกจ้างจัดตั้งสหภาพแรงงาน เพื่อแสวงและคุ้มครองประโยชน์เกี่ยวกับการจ้าง การจัดสวัสดิการและการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ตลอดจนทำให้ลูกจ้างจัดตั้งคณะกรรมการลูกจ้างเป็นองค์การในการหารือในกิจการต่างๆกับนายจ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และหาทางปรองดองให้การทำงานร่วมกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างให้มีผลดียิ่งขึ้น

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2551 คือ กฎหมายที่บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง โดยกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการใช้แรงงานและการจ่ายค่าตอบแทนในการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้านความปลอดภัย มีสุขภาพอนามัย ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการตามสมควร

3. พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 เป็นกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำให้สถานประกอบการถือปฏิบัติ เพื่อความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดีปราศจากอุบัติเหตุ และโรคเนื่องจากการทำงาน

4. พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 เป็นกฎหมายว่าด้วยพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ กฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานและแรงงานสัมพันธ์ในภาครัฐวิสาหกิจ เป็นการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ซึ่งไม่น้อยกว่ามาตรฐานขั้นต่ำตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2551 มีสาระสำคัญดังนี้

1. วันและเวลาทำงาน

1.1 วันทำงานไม่เกินสัปดาห์ละ 6 วัน

1.2 กำหนดเวลาทำงานปกติในทุกประเภทไม่เกิน 8 ชั่วโมง/วัน หรือไม่เกิน 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ ถ้าเป็นการทำงานอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมายกำหนดให้ทำงานไม่เกิน 7 ชั่วโมง/วัน หรือไม่เกิน 42 ชั่วโมง/สัปดาห์

1.3 กำหนดเวลาพักระหว่างการทำงาน ติดต่อกันไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง อาจตกลงกันพักน้อยกว่าครั้งละ 1 ชั่วโมงก็ได้ แต่รวมกันไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน

1.4 กำหนดให้มีวันหยุดประจำสัปดาห์ ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 วัน ห่างกันไม่เกิน 6 วัน และวันหยุดตามประเพณี ไม่น้อยกว่าปีละ 13 วัน รวมวันแรงงานแห่งชาติด้วย สำหรับวันหยุดพักผ่อนประจำปี ไม่น้อยกว่า 6 วันทำงานเมื่อลูกจ้างทำงานครบ 1 ปี

2. ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา

2.1 อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ 265 บาท/วัน

2.2 ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุด

2.2.1 ทำเกินเวลาทำงานปกติของวันทำงาน ได้รับค่าล่วงเวลา 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้าง/ชั่วโมง

2.2.2 ทำงานในวันหยุดเวลาปกติ สำหรับวันหยุดที่ได้รับค่าจ้างจะได้รับเพิ่มอีก 1 เท่า สำหรับวันหยุดที่ไม่ได้รับค่าจ้างจะได้รับ 2 เท่าของค่าจ้างในวันทำงาน

2.2.3 ทำงานล่วงเวลาในวันหยุด ได้รับค่าล่วงเวลาในวันหยุดไม่น้อยกว่า 3 เท่าของอัตราค่าจ้างต่อชั่วโมงในวันทำงานตามชั่วโมงที่ทำ

2.3 ลูกจ้างทั้งชายและหญิงมีสิทธิได้รับค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด และค่าล่วงเวลาในวันหยุดเท่าเทียมกันในงานที่มีลักษณะและคุณภาพอย่างเดียวกันและปริมาณเท่ากัน

3. การลา

3.1 ลาป่วยได้เท่าที่ป่วยจริง แต่ได้รับค่าจ้างไม่เกิน 30 วันทำงาน

3.2 ลาคลอดได้ไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับค่าจ้าง 45 วัน

3.3 ลาเพื่อรับราชการทหาร ได้ไม่เกินปีละ 60 วัน โดยได้รับค่าจ้าง

3.4 ลาเพื่อทำหมันได้รับค่าจ้างตลอดเวลาที่แพทย์วินิจฉัยให้หยุด

3.5 ลากิจธุระอันจำเป็นแล้วแต่นายจ้างลูกจ้างตกลงกัน

4. การว่าจ้างแรงงานเด็ก

4.1 ห้ามใช้แรงงานเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี ทำงานโดยเด็ดขาด

4.2 ห้ามใช้แรงงานเด็กที่อายุต่ำกว่า 18 ปี ในกิจการบางประเภท และทำงานระหว่างเวลา 22.00 น. - 06.00 น. ทำงานวันหยุดและทำงานล่วงเวลา

4.3 ห้ามใช้แรงงานเด็กในสถานที่ เต้นรำ รำวง หรือร้องเงี้ยว และตามที่กฎหมายกำหนด

4.4 ให้ลูกจ้างเด็กที่อายุต่ำกว่า 18 ปี มีสิทธิลาเพื่อรับการอบรม สัมมนา ที่จัดโดยสถานศึกษา หรือหน่วยงานของรัฐ โดยได้รับค่าจ้างแต่ไม่เกิน 30 วันต่อปี

4.5 การว่าจ้างแรงงานเด็กต่ำกว่า 18 ปี ต้องแจ้งพนักงานตรวจแรงงานภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่เด็กเข้าทำงาน

5. การว่าจ้างแรงงานหญิง

5.1 การใช้แรงงานหญิง ห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างหญิงทำงานต่อไปนี้

5.1.1 งานเหมืองแร่หรืองานก่อสร้างที่ต้องทำใต้ดิน ใต้น้ำ ในถ้ำ ในอุโมงค์ หรือปล่องในภูเขา เว้นแต่ลักษณะของงานไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหรือร่างกายของลูกจ้างหญิงนั้น

5.1.2 งานที่ต้องทำบนนั่งร้านที่สูงกว่าพื้นดินตั้งแต่ 10 เมตรขึ้นไป

5.1.3 งานที่ผลิตหรือขนส่งวัตถุระเบิดหรือวัตถุไวไฟ

5.1.4 งานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

5.2 ห้ามนายจ้างให้ลูกจ้างหญิงที่มีครรภ์ทำงานในระหว่างเวลา 22.00 น. – 06.00 น. ทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันหยุดหรือทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด

5.3 ห้ามนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างหญิงเพราะเหตุมีครรภ์

5.4 ให้แรงงานหญิงมีสิทธิลาเพื่อคลอดบุตรครรภ์หนึ่งไม่เกิน 90 วัน

5.5 ห้ามนายจ้าง หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงานหรือผู้ตรวจงาน ล่วงเกินทางเพศต่อแรงงานหญิงหรือเด็ก

6. ความปลอดภัยในการทำงาน

6.1 ให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างน้อยกว่า 50 คน ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับพื้นฐาน ระดับหัวหน้างาน และระดับบริหาร เพื่อดูแลความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบการร่วมกับนายจ้าง

6.2 การกำหนดให้นายจ้างหรือสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน ระดับบริหาร ระดับวิชาชีพ

6.3 กำหนดให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วยนายจ้าง ผู้แทนระดับบังคับบัญชา ผู้แทนลูกจ้างระดับปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีคณะกรรมการตามขนาดของสถานประกอบการ

6.4 การให้ความคุ้มครองอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับสภาพงานและได้มาตรฐาน โดยให้นายจ้างเป็นผู้จัดให้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้นายจ้างต้องจัดอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลให้ลูกจ้างตามลักษณะงาน และลูกจ้างต้องสวมใส่อุปกรณ์ดังกล่าวตลอดเวลาการทำงานโดยบังคับ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของคำว่าพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างกักันดังนี้

روبินส์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549 : 97 ; อ้างอิงจาก Robbins. 2003. **Organizational Behavior : Concepts, Controversies and Application.**) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกที่เป็นบวกกับงาน พื่อใจในการทำงาน คนที่มีความพอใจในการทำงานจะรู้สึกดีที่ได้ทำงานนี้ ภาคภูมิใจในงาน สนุกกับการทำงาน

เมาส์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549 : 97 อ้างอิงจาก Morse. 1995. **Satisfactions in the White Collar Job.**) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความตึงเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

บลูม และเนย์เลอร์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549 : 98 ; อ้างอิงจาก Blum & Naylor. 1968. **Industrial Psychology.**) ได้ให้คำนิยามความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ทัศนคติโดยรวมของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติในด้านต่างๆ 3 ด้าน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน อันได้แก่ ผลตอบแทน การควบคุมดูแล สภาพการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าเป็นต้น ปัจจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ สุขภาพ อารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อันได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร สถานะทางสังคม กิจกรรมต่างๆภายในองค์กรเป็นต้น

สทรูสส์ และเซย์เลสส์ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549 : 97; อ้างอิงจาก Strauss & Sayless. 1980. **Personnel : The Human Problems of Management.**) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่แต่ละบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 98) กล่าวว่า ความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างานตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพอใจในงานยังเกิดจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร

นโยบายและขั้นตอนการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจน ผลประโยชน์และผลตอบแทน

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552 : 23) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีข้อปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงานนั้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมาในรูปแบบของผลตอบแทน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์กร มีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

เกศินี ศรีคงอยู่ (วุฒิพงษ์ กุลวงษ์. 2552 : 19) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในทางบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนอง และได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

ปิยะพร ศรี้อยทอง (วุฒิพงษ์ กุลวงษ์. 2552 : 20 ; อ้างอิงจาก ปิยะพร ศรี้อยทอง. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับความพึงพอใจ ในการทำงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู.) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนเกิดทัศนคติชอบต่องานที่เขาปฏิบัติ และความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่อาจจะมีความพึงพอใจในงานจากปัจจัยที่ต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าปัจจัยต่างๆไม่ตอบสนองความต้องการ ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติทางลบ และยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น

ณัฐพล ธีรขาว (2552 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอันเป็นสิ่งที่มุ่งใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยที่เป็นสิ่งมุ่งใจมากย่อมสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานใดๆ จะมีความมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมาต เพ็ชรเรือง (2546 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีต่อปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานคือองค์การ มีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงาน แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา และไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงานเป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน

ธัญญารัตน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความตั้งใจในการทำงานของบุคคลที่จะอุทิศทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กรรวมทั้งความรู้สึกและเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัย สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือองค์ประกอบต่างๆ ที่สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยจะแสดงผลออกมา 3 ลักษณะ ได้แก่ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉย ๆ โดยทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อการทำงานของบุคคล หากบุคคลใดมีขวัญหรือความพึงพอใจในการทำงานย่อมมีความรัก ความพอใจและอยากทำงานในงานที่ตนทำอยู่ด้วยใจสมัคร และมีความสุขกับงานโดยมิต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับให้ทำงาน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน และปัจจัยต่างๆในการทำงาน ทั้งด้านบวก และด้านลบ หากบุคคลรู้สึกพึงพอใจแล้วจะทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะแสดงออกมาเป็นด้านลบ เช่น เฉื่อยชา ก้าวร้าว ไม่สนใจปฏิบัติงาน หลบเลี่ยงงานและเกิดการลาออกจากองค์ในที่สุด ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอันเป็นสิ่งที่มุ่งใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยที่เป็นสิ่งมุ่งใจมากย่อมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานมาก และเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้ว บุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เห็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและจะส่งผลดีแก่องค์กรนั้นๆ คือ บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ลาออกจากงาน องค์กรนั้นก็จะมีประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และจะมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ปิยะพร ศรีอยทอง (ณัฐพล ธีรขาว, 2552 : 25) กล่าวถึง ความสำคัญของการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้นส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานมีผลต่ออัตราการลาออกจากงาน เพราะพบว่าถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในงานสูง จะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน

สมมาต เพ็ชรเรือง (2546 : 12) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของงานทำงานอีกด้วย

ณัฐพล ธีรขาว (2552 : 26) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หาก

พนักงานมีความสุขในการทำงานจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทำให้ผลงานมีคุณภาพ แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานผลที่ตามมา คือ มีอัตราการขาดงาน และลาออกจากงานสูง มีปัญหาทางวินัยและปัญหาอื่นๆทำให้มีผลการปฏิบัติงานต่ำ หรือคุณภาพของงานลดลงเป็นต้น

จากความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หากบุคลากรมีความสุขในการทำงานแล้วจะมีอัตราการลาออกจากงานต่ำ และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจงาน ย่อมสามารถให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงแก่หน่วยงาน องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงานในที่สุดและจะส่งผลเสียต่อองค์กรทำให้ขาดแคลนแรงงาน และส่งผลเสียต่อสังคมอาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยตามมาอีกด้วย

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีหลายปัจจัย ซึ่งอาจพิจารณาได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ (สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2549 : 100)

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย

1.1 ความสามารถ ถ้าพนักงานมีความรู้ ความสามารถสูงและความสามารถนั้นสอดคล้องกับงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะมี ความพอใจในการทำงานสูง

1.2 ความต้องการ ถ้ามีความต้องการในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยก็จะมี ความพอใจในงานสูง ถ้างานนั้นๆมีลักษณะดังกล่าว

1.3 อายุงาน อายุตัว ถ้าพนักงานมีอายุงานสูงและอายุตัวสูง มักจะมีความรู้ และประสบการณ์ตลอดจน ตำแหน่งหน้าที่การงานสูง จึงทำให้มีความพอใจในงานสูง

1.4 บุคลิกภาพ โดยทั่วไปพบว่าบุคลิกภาพที่สอดคล้องกับงานและบุคลิกภาพบางอย่างเช่น แบบมุ่งมั่น แบบ Internal locus of control จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานสูง

2. ปัจจัยด้านงาน

เป็นลักษณะทั่วไปของงาน เช่น ขอบเขตงานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ความหลากหลาย และความเป็นอิสระ เป็นต้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง

3. ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร ประกอบด้วย

3.1 เพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความร่วมมือที่ดีก็จะทำให้มีความพอใจในการทำงาน

3.2 ผู้บังคับบัญชา ที่มีสไตล์การบังคับบัญชาที่ดี เป็นแบบที่ดี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ ก็จะทำให้ผู้ตามมีความพอใจในการทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาผู้นั้น

3.3 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และผลประโยชน์ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในงาน

3.4 โอกาสความก้าวหน้า ในองค์กรนั้นๆ หากพนักงานตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้า เติบโตในสายงาน และองค์กรนั้นๆ ได้ เขาจะรู้สึกพอใจในการทำงาน

3.5 โครงสร้างขององค์กร การมีโครงสร้างที่ชัดเจนเหมาะสมจะทำให้ทราบขอบเขตงานหน้าที่และความรับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และอื่นๆ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานมีกรอบและแนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

4. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น การจัดสถานที่ อุดหนุนมี แสง เสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กร จึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : 124-125) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่

1. ประสบการณ์ ได้มีการกล่าวถึงประสบการณ์ในการทำงานว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่ทำงานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิด ความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2. เพศ แม้ว่ามีการวิจัยหลายชิ้นได้แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการทำงานก็ตาม แต่ในบางครั้งเพศก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและ ความต้องการทางการเงิน และพบว่า เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงาน ที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

3. จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ ได้พบว่า กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และมีความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติอื่น ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เชวณปัญหา ปัญหาเรื่องเชวณปัญญากับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และงานที่ทำ ในบางลักษณะงานไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณปัญญากับความพอใจในการทำงาน แต่ลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน

7. การศึกษา การศึกษากับความพอใจในการทำงานนั้นผลวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพอใจในการทำงาน แต่มักขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพอใจในการทำงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัด คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาท เพราะต้องเครียดกับสภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

10. ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์รวมความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน จากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกที่รับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชวณปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ แรงจูงใจ และความสนใจในงาน

ล็อก (Locke, 1976 : 225) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 มีดังนี้ คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน โอกาสการเรียนรู้งาน ปริมาณงาน ความสำเร็จในงาน การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับตามความยุติธรรม
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องในผลสำเร็จของงาน ความน่าเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล บำเหน็จตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล

ธัญญรัตน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยต่างๆดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ อายุ การศึกษา บุคลิกภาพ รายได้ต่อเดือน และปัจจัยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมของงาน ด้านเงินเดือน และผลตอบแทน ด้านการได้รับตำแหน่ง ด้านสวัสดิการ ด้านการบริหารงาน นโยบายและโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ ปัจจัยด้านอื่นๆ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน โครงสร้างขององค์กร นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของบุคลากรทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ณัฐพล ธีรขาว, 2552 : 29)

การสังเกต วิธีที่ง่ายและทำได้ตลอดเวลา คือ การสังเกต ผู้นำจึงควรสังเกตด้วยตา คือ คุพฤติกรรมการแสดงออก การกระทำ สังเกตด้วยหู คือ ฟังเสียงสนทนา เสียงบ่นของพนักงาน

การสัมภาษณ์ ใช้การสัมภาษณ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แต่ต้องวางแผนล่วงหน้า และดำเนินการอย่างมีระบบจึงจะได้ผลการวิเคราะห์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง

การสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อวัดความพึงพอใจของพนักงาน โดยเฉพาะวิธีนี้จำเป็นต้องออกแบบคำถามและวิเคราะห์คำตอบอย่างมีหลักการจึงจะได้ผลที่น่าเชื่อถือ บางครั้งจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ หรือที่ปรึกษามาช่วยออกแบบและวิเคราะห์ผลได้

ข้อมูล ศึกษาจากข้อมูลที่มีอยู่แล้ว เช่น สถิติการมาทำงาน รวมทั้งขาด สาย ลาป่วย เรื่องราวร้องทุกข์ การฝ่าฝืนกฎระเบียบ รวมไปถึงข้อมูลด้านผลผลิต คุณภาพ ต้นทุน ของเสีย ฯลฯ

จากการวัดความพึงพอใจของบุคลากรดังกล่าว สรุปว่า การวัดความพึงพอใจของบุคลากรมี 4 วิธี ได้แก่

1. การสังเกต
2. การสัมภาษณ์
3. การสำรวจ
4. การศึกษาจากข้อมูล

วิธีวัดความพึงพอใจของบุคลากรโดยทั่วไปสามารถวัดความพึงพอใจได้ 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติงาน โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินการปฏิบัติงานที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2. วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานในแต่ละด้านและรวมทุกด้านในหน่วยงานนั้นๆ เช่น การวัดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน

จากวิธีการวัดความพึงพอใจดังกล่าว สรุปว่า ความพึงพอใจสามารถวัดได้ 2 วิธี ได้แก่

1. วัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน
2. วัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ลักษณะการวัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน

การวัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานส่วนใหญ่มักจะวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงานในด้านต่าง ๆ และความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงาน โดยการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการทำงานส่วนใหญ่จะวัดในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ ต่อไปนี้

1. เงินเดือนและผลตอบแทน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
4. โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ
6. ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

7. ความสำเร็จในการทำงาน

8. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ส่วนการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงานส่วนใหญ่จะวัดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การรักษาพยาบาล

2. รถรับส่งพนักงาน

3. เงินช่วยเหลือในด้านต่างๆ

4. การบันเทิงและการพักผ่อน

5. การกีฬาและสันทนาการ

ผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมองค์การ

ในด้านผลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมองค์การที่สำคัญมีดังนี้ (สุพานิ สฤกษ์วานิช. 2549 : 107)

1. ผลที่มีต่อการสร้างผลผลิต (Productivity)

Robbins (2003 : 225) กล่าวว่า ในการพิจารณาในระดับปัจเจกบุคคลจากงานวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ และผลผลิตมีความสัมพันธ์ในเชิงกลับกัน คือ ไม่ใช่ความพึงพอใจหรือการที่พนักงานมีความสุขจะนำไปสู่ผลผลิตเสมอไป แต่ผลผลิตจะนำมาสู่ความพึงพอใจมากกว่า เพราะ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดรางวัลภายใน (Intrinsic rewards) จากการทำงาน และยังได้รับการยอมรับนับถือจากองค์กรซึ่งก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้สูงขึ้นด้วย ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี Cognitive Evaluation Theory นั้นเอง แต่ในระดับองค์กรแล้วพบว่าองค์กรที่มีความสุขจะมีผลผลิตสูงกว่าองค์กรในกรณีตรงข้ามด้วย

2. ผลที่มีต่อการขาดงาน (Absenteeism)

ในเชิงผลของความพึงพอใจที่มีต่อการขาดงานนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงลบ แต่มีค่าสหสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (น้อยกว่า 0.4) ซึ่งความสัมพันธ์นี้สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนที่มีความพึงพอใจในงานว่ามีแนวโน้มที่จะขาดงานในระดับปานกลาง ซึ่งจะขึ้นอยู่กับนโยบายอื่นๆขององค์กรด้วย เช่น การลงโทษกรณีขาดงานแบบอาจหลีกเลี่ยงได้ หรือ นโยบาย Sick pay และ Well pay เป็นต้น

3. ผลต่อการออกจากงาน (Turnover)

ในเชิงความสัมพันธ์ต่อกันจะเป็นลบ และมีค่าสหสัมพันธ์สูงกว่าการขาดงาน แต่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกด้วย เช่น โอกาสในการหางานใหม่ และอายุงานในองค์กร เป็นต้น

การแสดงออกถ้าพนักงานมีความไม่พอใจในการทำงาน

ในกรณีที่พนักงานไม่มีความพอใจในการทำงานนั้น พนักงานอาจแสดงออกได้ 4 ทาง ดังนี้

1. **กลุ่มที่ส่งเสียง (Voice)** คือ กลุ่มที่ไม่พอใจในงานแต่ไม่อยู่เฉย จะพยายามหาทางปรับปรุงสภาพการณ์โดยพยายามเข้าพบกับผู้บริหาร เพื่อให้คำแนะนำหรือข้อเสนอคิดเห็นต่าง ๆ อภิปรายปัญหาต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชา เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาวางอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดสภาพการณ์ที่พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน

2. **กลุ่มที่จะลาออก (Exit)** คือ กลุ่มที่เมื่อไม่พอใจ ก็จะไม่ทน อาจจะเรียกร้องสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะก้าวร้าวและเมื่อไม่ได้ก็มักจะลาออกจางานไปหางานใหม่

3. **กลุ่มที่เป็นปัญหา (Neglect)** กลุ่มนี้เมื่อมีความไม่พอใจในการทำงาน ก็จะมีพฤติกรรมในทางลบ เช่น มาทำงานสาย ขาดงาน อุ้งงาน ไม่ร่วมมือ ลดความพยายามในการทำงาน ทำงานผิดพลาดมากขึ้น เพื่อเป็นการประชดและตอบโต้องค์กรที่ไม่ทำให้เขาเกิดความพอใจในงาน

4. **กลุ่มจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)** กลุ่มนี้ภักดีต่อองค์กร และอาจจะไม่กล้าที่จะแสดงออกกลุ่มนี้จึงคอยอย่างสงบ คอยว่าเมื่อไหร่ผู้บริหารจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ต่างๆ จะเชื่อมั่นในผู้บริหารว่าต้องมีการแก้ไขปรับปรุงแน่ จึงไม่ได้แสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวอะไรออกมา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวัดความพึงพอใจ

การที่องค์กรได้สำรวจและวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นการช่วยให้ผู้บริหารขององค์กร สามารถบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และโดยทั่วไปองค์กรจะทำการสำรวจ และวัดความพึงพอใจเพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้ (สมมาต เพ็ชรเรือง, 2546 : 13 ; อ้างอิงจาก พงษ์ ทรดาล, 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.)

1. **ค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร** องค์กรหลายแห่งค้นพบว่า การสำรวจความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในการทำงาน เช่น ถ้าผู้บริหารมองเห็นแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานลดลงเนื่องจากผลประโยชน์ตอบแทนแล้ว องค์กรก็ควรจะต้องระมัดระวังปัญหาในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารควรจะมีการทบทวนนโยบายเสียใหม่เพื่อค้นหาว่าทำไมพนักงานจึงเกิดความไม่พึงพอใจสูงขึ้น

2. **ค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน** องค์กรควรจะใช้การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานเพื่อค้นหาสาเหตุการลาออกจากงาน และการขาดงานเพราะบางครั้งพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกมาอาจจะเกิดจากผลตอบแทนค่าจ้างที่ต่ำ งานไม่ท้าทายหรือ

โอกาสการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานมีน้อย ปัจจัยต่างๆเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน หรือขาดงานก็ได้ ถ้าหากผู้บริหารไม่มีการสำรวจหรือคาดคะเนสาเหตุอาจสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้

3. ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อเจตคติของพนักงาน การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานสามารถใช้ประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กรได้ด้วยการเปรียบเทียบระหว่างเจตคติของพนักงานก่อนการเปลี่ยนแปลงกับเจตคติดังการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้บริหารจึงสามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงานได้

4. กระตุ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น โดยทั่วไปการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานจะต้องปกปิดชื่อของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจึงจะทำให้พนักงานมีอิสระในการให้ข้อมูลเพราะข้อมูลบางข้อมูลไม่สามารถพูดกับผู้บริหารโดยตรง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ได้อย่างดี และการสำรวจความพึงพอใจนี้จะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างได้ด้วย เพราะผู้บริหารได้ทราบปัญหาแล้วสามารถดำเนินการแก้ไขได้ เพราะถ้าไม่สามารถดำเนินการแก้ไข อาจจะเป็นปัญหาต่อการบริหารงานในอนาคตได้

กล่าวโดยสรุป การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลโดยตรงกับการบริหารงาน และการเพิ่มผลผลิตขององค์กร ผู้บริหารที่ฉลาด และต้องการประสบผลสำเร็จในการทำงานควรทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสภาพแวดล้อมขององค์กร บุคคลหรืองาน เพื่อศึกษาดูว่าอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น เพราะถ้าพนักงานมีความพึงพอใจต่องานก็จะทำให้เกิดการลดปัญหาและข้อยุ่งยากต่างๆในการบริหารงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดอัตราการเข้าออกงาน ลดการขาดงาน หยุดงาน ลางาน ลดการร้องทุกข์ ลดพฤติกรรมก้าวร้าว และในระยะยาวก็จะเกิดการเพิ่มผลผลิตให้องค์กรด้วย

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานขององค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ได้มีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ ดังนี้

ปิยะพร ศรีอัยทอง (วุฒิปงษ์ กุลวงษ์, 2552 : 22 ; อ้างอิงจาก ปิยะพร ศรีอัยทอง, 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู.) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารงานบุคคลเนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมนำไปสู่การมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจให้ได้ผลงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานอันเป็นผลมาจากการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของบุคลากร นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานจะมีความตั้งใจและมีความรับผิดชอบในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยลดการขาดงาน ลางาน ลดการมาทำงานสาย ความพึงพอใจในงานสามารถช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความสามัคคี สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้เกิดความศรัทธาเชื่อมั่นต่อองค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ช่วยป้องกันความห่างเหินจากงาน นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น ส่งผลไปยังผลผลิตและกำไรขององค์กรในที่สุด นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังมีผลต่ออัตราการลาออกจางานต่ำ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของงาน และมีความสำคัญต่อ การทำงานของบุคลากร เพราะถ้าบุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจงานย่อมสามารถทำให้งานดีไปด้วย ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อหน่วยงาน

สมมาต เพ็ชรเรือง (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งซึ่งทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงานนอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีต่อปัจจัยต่างๆในการปฏิบัติงานนั้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งมาในรูปของผลตอบแทน เช่นสภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหารเป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดจากหน่วยงานหรือองค์กรมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน แต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความ

ก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่มีสำคัญในการบริหารงานบุคคล หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วย่อมเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานและยอมทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถที่มีอยู่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และสร้างคุณภาพของงานเป็นผลดีต่อองค์กรทำให้ผลผลิตของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและสามารถทำกำไรให้หน่วยงานหรือองค์กรได้ แต่หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจแล้วก็จะเกิดการหลบเลี่ยงงาน การไม่สนใจปฏิบัติงาน ละทิ้งหน้าที่ที่รับผิดชอบส่งผลเสียต่อคุณภาพของงานและองค์กร จนในที่สุดเกิดการลาออกจากงาน และเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานสำหรับองค์กรได้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่ดีนั้นมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน มีทั้งสภาพแวดล้อมที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่ดี รวมถึงการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ทั้งด้านโครงสร้างและระบบการทำงาน แต่สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ เพราะถ้าองค์กรใดให้การส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากร ย่อมทำให้บุคลากรมีการพัฒนาฝีมือให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

พิมจัน เล่าเรื่องศิลปะชัย (2548 : 15) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้บริหารควรให้การสนับสนุน หรือส่งเสริมในการพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม ตรงตามสายงาน จะเกิดคุณค่าในการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด แต่ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเคยชินไม่มีการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลเสียให้กับองค์กรได้

ความหมายของการปฏิบัติงาน

แนวคิดและความหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น ได้มีหลายท่านที่ทำการศึกษาและสรุปแนวคิดที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ฉัตรฐพันธ์ เจริญนนท์ (2547 : 42) ได้ให้ความหมาย การปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึงกิจกรรมที่บุคลากรใดบุคลากรหนึ่งกระทำขึ้นด้วยกำลังกายและกำลังใจ เพื่อจุดมุ่งหมายใดจุดมุ่งหมายหนึ่งที่เขาต้องการ เช่น เพื่อการดำรงชีวิต เพื่อความสบายใจ หรือเพื่อช่วยส่งเสริมสังคม เป็นต้น

คาร์ณี จุนเจริญวงศา (ณัฐพล ธีรขาว, 2552 : 41 ; อ้างอิงจาก คาร์ณี จุนเจริญวงศา, 2550. ความพึงพอใจในการให้บริการทางพิเศษแห่งประเทศไทย: การบริหาร งานภาครัฐและกฎหมายมหาชน.) สรุปไว้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดี ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ณัฐพล ธีรขาว (2552 : 42) สรุปไว้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์ ความสามารถ สมรรถภาพทางร่างกายและสิ่งแวดล้อมเป็นต้น

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 31) ได้ให้ความหมายว่า การปฏิบัติงาน เกิดจากการที่บุคคลมีความสามารถที่จะทำงานนั้นๆ โดยเขามีความรู้ ทักษะ ความสามารถและประสบการณ์ ซึ่งจะช่วยให้เขาทำงานสำเร็จได้

จิรประภา อัครบวร (2547 : 2) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน สามารถมองได้อย่างน้อย 2 ระดับ คือ ผลการปฏิบัติระดับบุคคล (Individual performance) และผลการปฏิบัติงานระดับองค์การ (Organization performance) ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานขององค์การ ทราบว่าองค์การมีผลผลิตอย่างไร อยากได้บริการแบบไหน มีความต้องการในการพัฒนาองค์การให้ได้ผลผลิตเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนากุศลกรในองค์การให้มีผล การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ

อัจจิมา หอมระรื่น (2552 : 29) สรุปไว้ว่า การปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรหรือพนักงานกระทำขึ้นด้วยกำลังกายและกำลังใจ เพื่อจุดมุ่งหมายที่เขาต้องการ โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ

จากแนวความคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรหรือพนักงานกระทำขึ้นด้วยกำลังกายและกำลังใจ โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีอยู่เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานที่ดี หรือมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นปัจจัยหรือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์การ การที่จะพัฒนาในเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรวิเคราะห์ถึงการที่พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สวัสดิการต่างๆที่ได้รับ เป็นต้น เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะช่วยลดภาระทางเศรษฐกิจให้กับพนักงานช่วยให้ดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมทางด้านคุณภาพชีวิตให้กับพนักงาน จะทำให้พนักงานไม่กังวลกับ

สิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาสู่การเป็นบุคคลที่สมบูรณ์และยังเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม นอกจากนี้ยังเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกทางอารมณ์ หากพบว่าดีก็จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าพบว่าไม่ดีก็จะมีไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย และจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในที่สุด

ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานนั้นมีความสำคัญสำหรับองค์กร เนื่องจากความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ในองค์กรบรรลุเป้าหมายต่อไป

วรจิตร หนองแก (อัจจิมา หอมระรื่น. 2552 : 30 ; อ้างอิงจาก วรจิตร หนองแก. 2540.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น.) กล่าวถึงการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้คือ

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 Demographic characteristic เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 Competency characteristic เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological characteristic เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆรวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะมีความพยายามในการอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธียอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดในเรื่องการปฏิบัติงานนั้น จะเห็นว่ามีความสำคัญต่อองค์กรซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ระดับความพยายามในการทำงาน จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการทุ่มเทและอุทิศตนให้กับการทำงาน ส่งผลให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ หรือแรงสนับสนุนจากหน่วยงาน เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่องค์กรมีความยุติธรรมดี มีค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด

ความพึงพอใจสูงซึ่งองค์การอาจพิจารณาเปรียบเทียบผลที่ได้ ตัวอย่างเช่น ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ชื่นงานเสียที่ไม่ได้คุณภาพลดลง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2553 : 177) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ดึงดูดใจและมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการ ไม่ใช่การจูงใจหรือกระตุ้นให้ทำงาน การจูงใจที่ใช้กันทั่วไปมีหลายวิธี เช่นการให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัลพนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น

Taylor ทฤษฎีการจูงใจตามแนวความคิดของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์

ทฤษฎีของ เทย์เลอร์ (สมคิด บางโม. 2553 : 178) เกิดขึ้นในสมัยการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ เทย์เลอร์ มีความเชื่อว่าการให้ผลตอบแทนเป็นการจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ในการให้ผลตอบแทนนั้นจะต้องไม่ใช่ผลตอบแทนที่ให้เฉพาะกับคนที่มีผลผลิตสูงหรือกับคนที่มีผลผลิตต่ำเท่านั้น ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานของผลผลิตขึ้นสำหรับเป็นเครื่องกำหนดผลตอบแทน เทย์เลอร์ กำหนดระบบการจ่ายผลตอบแทนเป็น 3 ระดับ คือ ผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน เท่ากับมาตรฐาน และสูงกว่ามาตรฐาน ผลตอบแทนที่จ่ายให้เขาเชื่อว่าจะจะเป็นเงิน ผลตอบแทนด้านการเงินจะต้องมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ถ้าตอบแทนด้วยเงินจำนวนสูงที่เหมาะสมกับระดับของผลผลิตแล้วคนงานจะเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าคนงานที่มีผลผลิตสูงเห็นว่าผลตอบแทนที่ได้รับเท่ากับคนงานที่มีผลผลิตต่ำแล้ว คนงานที่มีผลผลิตสูงจะลดผลผลิตของตนเองลงทันที การให้ผลตอบแทนเป็นเงินเพื่อจูงใจให้ขยันทำงานอาจทำได้หลายวิธี เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป รางวัล (โบนัส) กรณีทำงานได้สูงกว่ามาตรฐาน เบี้ยขยัน เบี้ยเลี้ยงทำงานนอกสถานที่ ค่าล่วงเวลา เงินค่าเข้ากะ รางวัลสำหรับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ การเลื่อนเงินเดือนหรือค่าจ้างสำหรับผู้ขยันและมีผลงานดีกว่า มากกว่าคนอื่นๆ ที่ทำงานตามปกติ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 273-274) ได้กล่าวถึงว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับ

ขึ้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. **ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. **ความต้องการความมั่นคง หรือความปลอดภัย (Security or safety needs)** ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. **ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs)** เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. **ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)** ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)** มาสโลว์ค้ำนึ่งว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG theory)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 274-275) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1. **ความต้องการในการอยู่รอด Existence needs (E)** เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2. **ความต้องการความสัมพันธ์ Related needs (R)** มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วย ความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการ ความปลอดภัย และความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า Growth needs (G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกรับรู้สร้างสรรค์ เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิว และความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีของมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยา เมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นเขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Theory of Needs)

ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (พัชลีรี ชมภูคำ.2552 : 179-180) แมคคลีแลนด์ใช้เครื่องมือทดสอบบุคลิกภาพที่เรียกว่าแบบ Thematic Apperception Test ที่ให้ผู้ถูกศึกษาดูภาพหลาย ๆ ภาพ แล้วบอกความรู้สึก พร้อมให้เขียนเรื่องราวออกมา เพื่อใช้วัดความแตกต่างของคนในแง่ความต้องการ และได้เสนอว่าความต้องการของคนโดยทั่วไปสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประการหลัก ๆ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement เขียนย่อว่า nAch) คือ ความต้องการความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งบุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง มักจะมีลักษณะดังนี้

1.1 ขอบแก้ปัญหา

1.2 เมื่อตั้งเป้าหมายจะตั้งเป้าหมายที่สูงปานกลาง เพราะหากเป้าหมายที่สูงมากเกินไป แล้วโอกาสที่จะบรรลุความสำเร็จจะเป็นไปได้ยาก

1.3 อยากได้ข้อมูลย้อนกลับในงานเพื่อปรับปรุงให้ผลงานดีขึ้น

2. ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation เขียนย่อว่า nAff) คือความต้องการที่จะเป็นที่รักใคร่ผูกพัน และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการนี้สูง มักจะมีลักษณะดังนี้

2.1ปรารถนาที่จะสร้างสังคมกับผู้อื่น

2.2 ใส่ใจในการรักษาความสัมพันธ์มากกว่าความสำเร็จของงาน

2.3 ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์มากกว่าความสำเร็จของงาน

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) คือความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการนี้สูง จะมีลักษณะ ดังนี้

3.1 อยากได้และอยากใช้อำนาจ

3.2 ชอบที่จะโน้มน้าวชี้นำผู้อื่น

3.3 อยากควบคุมและต้องการชนะในการโต้แย้ง

ซึ่งความต้องการมีอำนาจนี้เป็นไปได้ 2 ทาง คือ ในทางลบที่จะใช้อำนาจครอบงำผู้อื่น เพื่อนำมาซึ่งผลประโยชน์ของตนและพวกพ้องของตน และในทางบวกที่จะใช้อำนาจเพื่อจูงใจ และสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นเพื่อผลประโยชน์โดยรวม

ตามแนวคิดของแมคคลีแลนด์นี้ คนมีความต้องการทั้ง 3 ประการ แต่จะมีความต้องการทั้งสามในระดับที่มาก - น้อย แตกต่างกัน ความต้องการใดที่มีมากที่สุดก็จะเป็นสิ่งจูงใจของบุคคลนั้น และแมคคลีแลนด์ ยังเชื่อว่าความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดขึ้นได้ (Learned need) นั่นคือ สามารถใช้กลไกภายนอกผลักดันให้คนมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งสูงได้ ในระยะแรก ๆ แมคคลีแลนด์ จัดอบรมสัมมนา เพื่อให้ผู้จัดการที่เข้าอบรมมีความต้องการความสำเร็จสูงที่สุด เพราะเชื่อว่าการมีความต้องการด้านนี้สูงจะทำให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ แต่ในตอนที่แมคคลีแลนด์ ได้เปลี่ยนความคิดนั้น เพราะพบว่าคนที่มีความต้องการความสำเร็จสูงมักจะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการดูแลพัฒนาผู้อื่น ซึ่งเป็นงานสำคัญของผู้จัดการ แมคคลีแลนด์ จึงเสนอแนวคิดใหม่ว่า น่าจะเป็นความต้องการอำนาจในทางบวกที่ส่งผลดีต่อการทำงานของผู้จัดการ อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ยังไม่เป็นที่ยอมรับมากนักในเชิงวิชาการ เพราะถูกตั้งข้อสงสัยในกระบวนการได้มาของผลการศึกษา

ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Two Factors Theory) (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์.

2551 : 88-89)

Frederick Herzberg นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้ทำการเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากหน่วยงานต่างๆในสหรัฐฯ จำนวน 11 แห่งถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfaction) ในการทำงาน และสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfaction) ในการทำงาน เพื่อทดสอบความเชื่อของนักวิชาการในสมัยนั้นว่าความพอใจและความไม่พอใจในงานจะเป็นพฤติกรรมที่อยู่ตรงข้ามกันของบุคคล ถ้าบุคคลพอใจในงานเขาก็จะไม่แสดงความไม่พอใจในงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลไม่พอใจในงาน เขาก็จะไม่มี ความพอใจในงาน โดยที่ Herzberg ทำการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการสร้างความพอใจในงาน เพื่อให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ

จากการศึกษา Herzberg สรุปผลการสัมภาษณ์ออกมาว่า ความพอใจและความไม่พอใจไม่ได้เป็นทัศนคติที่อยู่ตรงข้ามกัน หรือกล่าวได้ว่า สิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจ คือ ไม่มี ความพอใจ (No satisfaction) และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจ คือ ไม่มี ความไม่พอใจ (No dissatisfaction) โดยที่ Herzberg สรุปว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจ และเกิดการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และความเจริญเติบโตขององค์กร เป็นต้น

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กรได้แก่ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยทั้งสองมีความแตกต่างกันตามรายละเอียดปรากฏในภาพประกอบ 6 ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยธำรงรักษา
ความสำเร็จในการทำงาน	นโยบายและการบริหารงานในองค์การ
การยอมรับนับถือ	วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
ความรับผิดชอบในงาน	ค่าจ้างและผลตอบแทน
ความก้าวหน้าในอาชีพ	สถานภาพในการทำงาน
ความเจริญเติบโตขององค์การ	ความปลอดภัยในการทำงาน

ภาพประกอบ 6 เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยธำรงรักษา

ที่มา : ฌ็อง-ฌัก อี. เฮอร์นันทน์. 2551 : 89

แนวความคิดของ Herzberg ได้รับความสนใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการธำรงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่กับองค์การ และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์การ อย่างไรก็ตาม Herzberg ได้ถูกวิจารณ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีปริมาณและความหลากหลายที่น้อย ทำให้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นสากลได้อย่างสมบูรณ์ แต่ผลการเก็บข้อมูลในระดับนานาชาติในสมัยต่อมาได้สนับสนุนข้อสรุปของ Herzberg ทำให้ทฤษฎีของเขาได้รับการยอมรับ และนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานจนถึงปัจจุบัน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 211- 212) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปแสดงสมมติฐาน 2 ประการ ของ Douglas McGregor ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แนวคิดนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติฐาน 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. **ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions)** ข้อสมมติฐานแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X มีดังนี้

1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบทำงาน จะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ ควบคุม ตั้งการ และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2. **ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions)** ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y ของ McGregor มีดังนี้

2.1 มนุษย์ใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบ แต่ยังมีแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์ และความคิดสร้างสรรค์

2.6 ภายใต้ของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติฐาน 2 ประการแตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์กร อย่างไรก็ตามยังเป็นที่น่าสงสัยว่าแต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการหรือไม่

ความชัดเจนของทฤษฎี (Clarification of the theories) McGregor ระบุว่าทฤษฎี X และทฤษฎี Y จะมีตีความที่ผิดพลาด ประเด็นที่ตามมาจะทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตความไม่เข้าใจ การรักษาข้อสมมติฐานในแนวคิดเฉพาะอย่างมีดังนี้

1. ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นเพียงข้อสมมติฐานเท่านั้นยังไม่ใช่ข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการ ข้อสมมติฐานเหล่านี้จะต้องมีการทดสอบข้อเท็จจริง นอกจากนั้นข้อสมมติฐานเหล่านี้ยังไม่มีการสนับสนุนด้วยงานวิจัยอีกด้วย

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้นำไปประยุกต์ในการจัดการอย่างหนัก (Hard) หรือเบา (Soft) แนวคิดอย่างหนัก (Hard) ก็คือการสร้างคำยืนยันหรือความเป็นปฎิบัติ ส่วนแนวคิดอย่างเบา (Soft) หมายถึงผลในการจัดการแบบเสรีนิยม (Laissez faire) และก็ได้ไม่มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Y ผู้บริหารที่มีความสามารถจะคำนึงถึงความเป็นไปได้ และข้อจำกัดของบุคคลตลอดจนการปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์

3. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้มีแนวคิดที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีลักษณะตรงกันข้าม มีแนวคิดด้านความแตกต่างของคนอย่างสิ้นเชิง

4. การอภิปรายถึงทฤษฎี Y ว่าไม่ใช่การจัดการในอุดมคติหรือเป็นการต่อต้านการใช้อำนาจหน้าที่แต่ ทฤษฎี Y เป็นเพียงวิธีหนึ่งในหลายวิธีของผู้บริหาร และความพยายามในการเป็นผู้นำ

5. งานและสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการแนวคิดด้านการจัดการที่แตกต่างกัน ด้วย บางครั้งอำนาจหน้าที่และโครงสร้างจะมีประสิทธิผลสำหรับงานเฉพาะอย่าง มีงานวิจัยหนึ่งซึ่งเสนอแนะว่าแนวคิดที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นองค์การที่ผลิตสินค้าก็เป็นสถานการณ์หนึ่งซึ่งต้องการบุคคลและสถานการณ์เฉพาะอย่าง

แนวคิดของการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ของ การจูงใจ (The behavioral management approach to motivation) นักทฤษฎีนี้มุ่งที่ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลกระทบจากการจูงใจ ซึ่งจากการค้นพบที่โรงงาน Hawthorne ของ Elton Mayo และบุคคลอื่นใน Western Electric ผู้วิจัยการจัดการพฤติกรรมศาสตร์เริ่มสำรวจบทบาทของความสัมพันธ์ของมนุษย์ในการจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการใช้เทคนิคการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์จะต้องสร้างความรู้สึกรู้สึกในความสำคัญและความเกี่ยวข้องของพนักงาน

ในอดีตที่ผ่านมานักทฤษฎีการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ เช่น Douglas McGregor ได้เสนอกระบวนการของการจูงใจ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยทฤษฎี X มีแนวคิดด้านการจัดการแบบดั้งเดิม (Traditional management) มองว่าพนักงานเกียจคร้าน ไม่สนใจทำงาน และต้องมีการบังคับให้ทำงาน ส่วนทฤษฎี Y มีแนวคิดที่ว่าพนักงานมีความคิดสร้างสรรค์และมีความสนใจในการทำงานที่มีความสำคัญ McGregor เชื่อว่าพนักงานเต็มใจที่จะให้ผลประโยชน์และใช้สติปัญญาในการทำงานให้ถึงองค์การ โดยเสนอว่าผู้บริหารควรจูงใจพนักงานโดยการให้โอกาสในการพัฒนาสติปัญญา และให้เสรีภาพในการเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บทบาทของ

ผู้บริหารในความหมายของ McGregor ไม่ใช่การควบคุมพนักงาน แต่จะต้องสนับสนุนให้เห็นถึงความต้องการขององค์กรและแปลงความต้องการนี้มาสู่ความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถควบคุมตัวเองและการทำงานที่จะสามารถสนองการพอใจได้

ทฤษฎีการจูงใจที่เน้นกระบวนการ (Process Theories of Motivation)

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom

ทฤษฎีความคาดหวัง (พัชสิทธิ์ ชมภูคำ, 2552 : 184) ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีจูงใจหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในแง่ของความสำเร็จ ความถูกต้อง และประโยชน์ในการนำมาใช้ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีนี้พอสมควร ทฤษฎีนี้ถูกนำเสนอโดย วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ด้วยแนวคิดที่ว่า แรงจูงใจในการกระทำสิ่งหนึ่งของคนจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อคนนั้นเชื่อว่าตนจะทำการนั้นสำเร็จ และความสำเร็จนั้นจะนำมาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการและคุณค่า ซึ่งแรงจูงใจในการทำสิ่งใดๆ นั้น ขึ้นอยู่กับ 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy : E) คือ ความคาดหวังถึงความน่าจะเป็นที่เมื่อลงมือทำแล้ว ความพยายามนั้นจะประสบความสำเร็จหรือความพยายามนำไปสู่ผลงาน (Effort to Performance หรือ $E \rightarrow P$) โดยค่าความน่าจะเป็นนี้มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 กล่าวคือ หากเป็น 0 หมายถึงเป็นไปไม่ได้เลยที่จะทำสำเร็จ ส่วน 1 หมายถึง ความพยายามนั้นจะนำมาซึ่งความสำเร็จอย่างแน่นอน

2. การเป็นเครื่องมือ (Instrumentality : I) คือ ความรู้สึกของบุคคลนั้นว่า ความสำเร็จของผลงานจะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การได้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น หรือผลงานนำไปสู่ผลลัพธ์ (Performance \rightarrow Outcome) ซึ่งค่าของการเป็นเครื่องมืออาจมีมากน้อยเป็นบวกหรือเป็นลบก็ได้ เช่น ค่าเป็นลบหมายถึงผลงานที่สำเร็จนั้นไม่นำไปสู่ผลลัพธ์ หากค่าเป็นบวกจะหมายถึงมีแนวโน้มสูงมากที่ผลสำเร็จนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น

3. คุณค่า (Valence : V) คือ คุณค่าที่บุคคลให้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น โดยอาจมีมาก น้อย บวกหรือลบก็ได้ หากมีค่าเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการอย่างมากและให้ความสำคัญแล้วจะได้ค่า V ที่สูง แต่ถ้าไม่เห็นคุณค่า ค่า V ก็ต่ำ หรือหากเป็นลบจะหมายถึงผลลัพธ์ที่ไม่ปรารถนาเลย

ตามที่กล่าวมานั้น จึงสามารถสรุปองค์ประกอบของแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังได้ว่า แรงจูงใจเกิดขึ้นเมื่อคนเชื่อว่า ตนจะทำการนั้นได้สำเร็จและเมื่อสำเร็จแล้วได้ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ตนเห็นคุณค่า และจากสมการข้างต้นหากปัจจัยใดมีค่าเป็น 0 แล้ว แรงจูงใจก็จะเป็น 0 ดังนั้นทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายได้ว่า เหตุใดบางคนจึงไม่ทุ่มเทในการทำงาน และบางคนจึงทุ่มเทในงาน เป็นการแสดงถึงว่าไม่มีปัจจัยหรือตัวจูงใจใดที่เป็นวิเศษที่ทุกคนต้องการเหมือนกันหมด อีกทั้ง

องค์กรต้องมีระบบตอบแทนจูงใจตามผลงานเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นว่าหากทำดีก็จะได้ดีรวมทั้งองค์กรและหัวหน้างานควรช่วยเสริมความมั่นใจในการทำงานกับพนักงาน

ทฤษฎีของ Vroom สิ่งที่น่าสนใจของทฤษฎีนี้ก็คือ การระลึกถึงความสำคัญของความต้องการเฉพาะบุคคลและการจูงใจ โดยหลีกเลี่ยงลักษณะของทฤษฎี Maslow และ Herzberg ให้เหมาะสมและมีความเข้ากันกับวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลจะมีเป้าหมายส่วนตัวที่แตกต่างจากเป้าหมายขององค์กรแต่สามารถเข้ากันได้ นอกจากนี้ทฤษฎีของ Vroom ยังสอดคล้องกับหลักการจัดการโดยวัตถุประสงค์ (MBO)

จุดแข็งของทฤษฎี Vroom ก็เป็นจุดอ่อนด้วยเช่นกัน จากข้อสมมติฐานที่ว่า การรับรู้ถึงค่านิยมจะแตกต่างกันในเวลาและสถานที่ที่แตกต่างกัน จากความคิดที่ว่างานของผู้บริหารคือการออกแบบสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการศึกษาความแตกต่างในแต่ละสถานการณ์ ทฤษฎีนี้ค่อนข้างยากสำหรับการนำไปปฏิบัติ ส่วนความถูกต้องด้านเหตุผลของทฤษฎี Vroom ระบุว่า การจูงใจมีความสลับซับซ้อนมากกว่าทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg

ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ของ Stacy Adams

ทฤษฎีความเท่าเทียม (พัชสิริ ชมภูคำ, 2552 : 185) โดยธรรมชาติแล้วคนชอบการเปรียบเทียบและมักเรียกร้องความเท่าเทียม จากพื้นฐานนี้นำมาสู่การเสนอทฤษฎีความเท่าเทียม โดย สเตซี่ อัดัมส์ (Stacy Adams) ที่มองว่าคนต้องการความยุติธรรม อย่างเท่าเทียมกัน เป็นความรู้สึกของคน ตามหลักการของทฤษฎีนี้คนมักเปรียบเทียบกับผู้อื่นถึงสิ่งที่ตนใส่เข้าไปกับสิ่งมีตนได้รับกลับมา ดังนี้

$$\frac{\text{สิ่งที่ตนได้รับกลับมา (Outcome)}}{\text{สิ่งที่ตนใส่เข้าไป (Input)}} = \frac{\text{สิ่งที่คนอื่นได้รับกลับมา (Outcome)}}{\text{สิ่งที่คนอื่นใส่เข้าไป (Input)}}$$

โดยคนอื่นอาจเป็นใครก็ตามที่บุคคลนั้นเลือกขึ้นมาเปรียบเทียบ อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในแผนก เพื่อนร่วมงานต่างแผนก เพื่อนที่สำเร็จการศึกษามาพร้อมกัน หรือแม้กระทั่งเพื่อนบ้าน โดยสิ่งที่ใส่เข้าไป (Input) หมายถึง อะไรก็ตามที่บุคคลใส่ไปให้กับองค์กร เช่น ความพยายามในงาน ทักษะ ความสามารถ การศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรมที่ผ่านมา รวมทั้งความอาวุโส ส่วนสิ่งที่ได้รับมา (Outcome) หมายถึง สิ่งที่ตนได้รับจากองค์กร เช่น เงินค่าตอบแทน สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ สถานภาพในงาน และตำแหน่ง เป็นต้น

ตามทฤษฎีนี้ผู้จัดการต้องทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเกิดความยุติธรรมเท่าเทียมกัน (Equity) แต่ถ้าหากพนักงานรู้สึกว่าตนได้น้อยกว่า (Negative equity) แล้วจะนำมาซึ่งความไม่พอใจ และอาจแสดงพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1. ขอเพิ่มสิ่งที่ได้รับกลับมา (Outcome) เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าเท่าเทียมกัน เช่น การเรียกร้องค่าตอบแทน หรือปรับสภาพการทำงานให้ดีขึ้น
2. ลดสิ่งที่ตนใส่เข้าไปลง เช่น ขยันน้อยลง เอาใจใส่น้อยลง หรือ ขาดงาน
3. หนีออกจากสถานการณ์ไม่เท่าเทียมนั้น เช่น ขอย้ายหน่วยงาน ขอเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือ ลาออกไปทำงานที่อื่น
4. เปลี่ยนมุมมองการมองสิ่งที่ได้รับและสิ่งที่ใส่ให้กับองค์กร เพื่อลดความไม่เท่าเทียมกัน เช่น สิ่งที่ตนทำก่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ เป็นสิ่งที่คนอื่นไม่ได้เหมือนกับตน เป็นต้น
5. เปลี่ยนคนที่ใช้เปรียบเทียบ

แต่ในทางกลับกัน หากบุคคลรู้สึกว่าได้มากกว่า (Positive equity) กลับจะไม่สร้างแรงจูงใจขึ้น โดยอาจจะรู้สึกดีในระยะสั้นๆ แล้วจะเคยชิน และคิดว่าเป็นสิ่งที่ตนสมควรได้รับ ดังนั้นผู้จัดการจึงควรระมัดระวังไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้น้อยกว่าที่ควรจะได้ ขณะเดียวกัน การได้มากกว่าก็ไม่ได้เป็นการสร้างแรงจูงใจในระยะยาว

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ของ Locke

ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (พัชสิทธิ์ ชมภูคำ, 2552 : 186) นับว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่เกิดขึ้นหลังสุด และได้รับการยืนยันด้วยผลงานวิจัยจำนวนมาก และยังคงได้รับความสนใจอยู่ในปัจจุบัน ทฤษฎีนี้ถูกนำเสนอโดย ล็อก (Locke) ซึ่งได้กล่าวว่า เป้าหมายที่คนตั้งขึ้นและความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายนั้นเป็นตัวหลักในการนำมาซึ่งการกระทำ เพราะถ้าหากมีเป้าหมายแล้วคนจะรู้สึกว่าต้องทำอะไร และโดยทั่วไปแล้วคนต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น หรืออีกนัยหนึ่งการมีเป้าหมายจะกระตุ้นให้คนใส่แรงลงไปในงาน ซึ่งเป้าหมายที่ดีที่จะเป็นสิ่งจูงใจ มีลักษณะดังนี้

1. เป็นเป้าหมายที่ยาก (Goal difficulty) โดยความยากจะเป็นความท้าทายของเป้าหมายและความพยายามที่ต้องใช้ ทั้งนี้ เป็นเพราะคนส่วนใหญ่มักคิดว่า งานที่มีเป้าหมายสูงจะมีความท้าทาย จึงเกิดแรงจูงใจอยากที่จะทำให้สำเร็จ ทั้งนี้ไม่ใช่เพียงเพื่อให้เป็นไปตามหัวหน้าคาดหวังเท่านั้น แต่ตนเองก็ต้องการพิสูจน์ว่าตนมีความสามารถพอที่จะทำงานนั้นได้เป็นอย่างดีเช่นกัน การกำหนดเป้าหมายที่ดีก็ไม่ควรให้ยากเกินไปจนผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติได้และเกิดความท้อถอยตามมา

2. เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Goal specificity) หมายถึง ความชัดเจนเฉพาะเจาะจงของเป้าหมายซึ่งจากการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า คนเราทำงานได้ผลผลิตสูงเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีเป้าหมายเฉพาะที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจง มากกว่าให้ทำงานที่เพียงถูกบอกไว้ว่า “ขอให้ทำอย่างดีที่สุด”

3. เป้าหมายที่สามารถวัดได้ (Measurable) คือ การตรวจสอบความสำเร็จตามเป้าหมายเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น เป้าหมายจึงต้องเป็นสิ่งที่สามารถวัดตรวจสอบผลได้

4. เป้าหมายถูกจำกัดด้วยระยะเวลาการทำงาน (Timeframe) คือ กำหนดเวลาในการทำงานที่แน่นอน

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากการทำงานจะยิ่งทำให้คนมีผลงานที่ดีขึ้นตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

นอกเหนือจากลักษณะของเป้าหมายข้างต้นแล้ว ผลของเป้าหมายที่มีต่อการปฏิบัติงานจะถูกเสริมด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. การยอมรับต่อเป้าหมาย (Goal acceptance) คือ การที่พนักงานยอมรับเอาเป้าหมายที่กำหนดไว้ไปเป็นเป้าหมายของตนเอง

2. การมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย (Goal commitment) คือ ระดับความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อเป้าหมายเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผลสำเร็จไปได้ด้วยดี เนื่องจากจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางปฏิบัติ การระดมทรัพยากร ความพยายามต่างๆในการทำงาน

นอกจากการมีเป้าหมายจะส่งผลต่อแรงจูงใจแล้ว ถ้าหากบุคคลบรรลุตามเป้าหมายได้แล้วได้รับรางวัลก็ยิ่งเสริมแรงจูงใจ ซึ่งเทคนิคดังกล่าวถือว่าสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory) ของ Skinner

ทฤษฎีเสริมแรง (พัชสิรี ชมภูคำ, 2552 : 186-187) อยู่บนพื้นฐานกฎของผลกระทบ (Law of effect) ที่หมายถึงพฤติกรรมใดที่เมื่อทำแล้วนำมาสู่ผลลัพธ์ที่ชอบก็มีแนวโน้มที่จะเกิดซ้ำอีก ส่วนพฤติกรรมที่ทำแล้วนำมาสู่ผลลัพธ์ที่ไม่ชอบก็มีแนวโน้มที่จะไม่เกิดซ้ำอีก ผู้เสนอทฤษฎีนี้คือ สกินเนอร์ (Skinner) โดยสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลที่ได้จากการบริหารผลลัพธ์ที่เกิดตามพฤติกรรมนั้น โดยการเสริมแรงสามารถทำได้ 4 วิธี

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) คือ การเสริมพฤติกรรมให้เกิดขึ้นอีก โดยการให้รางวัลเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้น เช่น ผู้จัดการให้โบนัสกับพนักงานที่มาทำงานเข้าตรงเวลาทำงาน เพราะต้องการให้พนักงานมาทำงานตอนเช้า

หนึ่งในการให้รางวัลกับพฤติกรรมนั้น ในทางอุดมคติแล้วจะทำทุกครั้งที่เกิดพฤติกรรม แต่ในทางปฏิบัติแล้วยากที่จะทำได้ เพราะถ้าทำเช่นนั้นผู้จัดการต้องคอยดูพฤติกรรมของพนักงานตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องใช้ตารางการเสริมแรงเข้ามาช่วย ซึ่งทำได้ 4 แบบ คือ

1.1 แบบช่วงเวลาตายตัว (Fixed-interval schedule) คือ การเสริมแรงตามช่วงเวลาที่กำหนดตายตัว เช่น การให้ค่าตอบแทนพนักงานทุกสิ้นเดือน

1.2 แบบอัตราตายตัว (Fixed-ratio schedule) คือ การเสริมแรงตามจำนวนของพฤติกรรมที่เกิดตายตัว เช่น การจ่ายค่านายหน้าทุก 5 % ของยอดขาย

1.3 แบบช่วงเวลาไม่ตายตัว (Variable-interval schedule) เป็นการเปลี่ยนช่วงระยะเวลาการเสริมแรงเพื่อไม่ให้พนักงานคาดหมายเวลาที่จะได้รับการเสริมแรงและปรับพฤติกรรมเฉพาะในเวลานั้น

1.4 แบบอัตราไม่ตายตัว (Variable-ratio schedule) คือ การเสริมแรงตามจำนวนพฤติกรรมที่เกิดโดยไม่กำหนดตายตัว เช่น การสุ่มตรวจสอบคุณภาพสินค้า วิธีการนี้ทำให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้นพยายามรักษาผลงานของตนเองไว้ให้สม่ำเสมอ อันนำไปสู่พฤติกรรมการสร้างผลงานที่ดีและยืนยาวที่สุด

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) คือ การเสริมพฤติกรรมโดยการให้ผลลัพธ์ที่คนไม่ชอบ โดยหากไม่ทำพฤติกรรมนั้นจะได้รับผลตามมาที่ตนเองไม่ชอบ เช่น ผู้จัดการไม่ต้องการให้พนักงานมาทำงานสาย จึงใช้การบ่นหรือพูดประชดประชันเวลาพนักงานคนนั้นมาทำงานสาย ดังนั้นพนักงานจึงต้องพยายามมาทำงานให้ทันเวลา เพราะไม่อย่างไ้ยยืนหัวหน้าดำหนิ

3. การลงโทษ (Punishment) คือ การลดพฤติกรรมโดยการให้ผลที่ตามมาในสิ่งที่คนไม่ชอบ หรือเป็นการลงโทษ เมื่อทำพฤติกรรมนั้น เช่น พนักงานที่ประมาทในการทำงานจนเกิดความเสียหายจะถูกลงโทษด้วยการตัดเงินเดือน เพราะไม่อย่างไ้เกิดพฤติกรรมนั้นอีก

4. การหยุด (Extinction) คือ การลดพฤติกรรมโดยการหยุดหรือเลิกให้ผลที่ตามมาในสิ่งที่คนชอบ เช่น ผู้จัดการต้องการลดพฤติกรรมที่ลูกน้องคนหนึ่งชอบนินทาคนอื่น ผู้จัดการจึงหยุดแสดงการรับฟังเมื่อลูกน้องคนนั้นมาเล่าเรื่องคนอื่น

จากการศึกษาพบว่าวิธีการเสริมแรงที่ดี คือ การเสริมแรงทางบวก โดยวิธีการนี้จะส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีต่อเนื่องในระยะยาว ส่วนการเสริมแรงแบบอื่นทำให้เกิดพฤติกรรมด้วยความจำใจหรือความกลัว

เทคนิคการจูงใจ

การศึกษาทฤษฎีการจูงใจจะทำให้ทราบว่าเทคนิคการจูงใจอะไรบ้างที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ได้ ในขณะที่การจูงใจมีความสลับซับซ้อนและไม่มีคำตอบที่ดีที่สุดเพียงคำตอบเดียว

เทคนิคการจูงใจที่สำคัญประกอบด้วย เงิน การมีส่วนร่วม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 : 226-227)

1. เงิน (Money) จากทฤษฎีเงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญโดยอยู่ในรูปของ เงินเดือน ค่าจ้าง ต่อหน่วย ตลอดจนโบนัส ประกันและสิ่งอื่นๆ ที่มอบให้กับพนักงาน นักวิชาการบางคนระบุว่าเงินมีความหมายมากกว่ามูลค่าในรูปตัวเงิน กล่าวคือ เงินจะหมายถึงทั้งสถานะ (Status) และอำนาจ (Power) นักเศรษฐศาสตร์และผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ใช้เงินเป็นสิ่งกระตุ้น แต่นักวิทยาศาสตร์และนักพฤติกรรมศาสตร์มองว่าเงินมีความสำคัญน้อย อย่างไรก็ตามการใช้เงินเป็นสิ่งกระตุ้นนั้นผู้บริหารควรต้องระลึกถึงสิ่งต่างๆหลายประการดังนี้

1.1 เงินมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้นสำหรับบุคคลที่มีครอบครัว เงินเป็นสิ่งที่ใช้เพื่อให้บรรลุมาตรฐานการครองชีพ ซึ่งอย่างน้อยจะต้องให้เพียงพอกับมาตรฐานการครองชีพระดับต่ำ บางคนจึงอาจจะมี ความพอใจในบ้านหลังเล็กและรถยนต์ราคาถูกมากกว่าการมีบ้านหลังใหญ่และรถยนต์หรูหร

1.2 ธุรกิจและองค์การทุกแห่งใช้เงินเดือนหรือค่าจ้างที่จ่ายให้แก่พนักงานเป็นตัวกระตุ้นการจูงใจ โดยเปรียบเทียบว่าองค์การทั่วไปจ่ายเงินเดือนหรือให้ค่าจ้างพนักงานเดือนละเท่าไร ซึ่งค่าจ้างเพื่อการแข่งขันในอุตสาหกรรมนั้นจะเป็นการจูงใจและดึงบุคคลให้ทำงานกับองค์การ

1.3 เงินเป็นสิ่งจูงใจในทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าองค์การจะสามารถรักษาบุคคลเอาไว้ได้ เงินเดือนของผู้บริหารในบริษัทควรสมเหตุสมผล องค์การจะมีการรักษาบุคคลในระดับที่เปรียบเทียบกันได้

1.4 ถ้าเงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีประสิทธิผล บุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ในระดับที่คล้ายคลึงกันจะได้รับค่าจ้าง และ โบนัสที่สะท้อนถึงการปฏิบัติงานของตน บริษัทควรมีการเปรียบเทียบค่าจ้างเงินเดือน ธุรกิจที่มีการจัดการที่ดีอาจจะใช้การปฏิบัติร่วมกับการให้โบนัส โดยโบนัสสำหรับผู้บริหารจะถือเกณฑ์ขอบเขตการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลวิธีการที่ทำให้เชื่อมั่นว่าเงินมีความสำคัญ เช่น การให้รางวัลสำหรับความสำเร็จ การทำให้บุคคลพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเกณฑ์ค่าตอบแทน

จากข้อเท็จจริงที่ว่า เงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่ดีได้เมื่อการจ่ายเงินนั้นมีขนาดเพียงพอกับรายได้ของบุคคลในกรณีที่ค่าจ้างและการจ่ายโบนัสไม่เพียงพอที่จะกระตุ้นผู้รับจะทำให้แต่ละบุคคลเกิดความไม่พอใจและอาจหางานใหม่ได้

2. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นเทคนิคซึ่งเป็นผลมาจากทฤษฎีการจูงใจและการวิจัยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคคลจะมีความรู้ทั้งในด้านปัญหาและ

ผลลัพธ์ การมีส่วนร่วมที่ถูกต้องจะเป็นการจูงใจและความรู้ที่มีคุณภาพสำหรับความสำเร็จของธุรกิจการมีส่วนร่วมจะรวมถึงการยอมรับ เป็นการทำให้คนรู้สึกถึงความสำเร็จ การมีส่วนร่วมไม่ได้หมายความว่าทำให้ผู้บริหารมีอำนาจน้อยลง แต่การกระตุ้นให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมจะช่วยผู้บริหารต้องรับฟังความคิดเห็นอย่างระมัดระวัง และสิ่งสำคัญ คือ ผู้บริหารต้องตัดสินใจด้วยตนเอง

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life QWL) เป็นคุณภาพโดยรวมจากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ทั้งนี้บริษัทจะต้องจัดโปรแกรม ซึ่งออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงานและกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หรือเป็นการศึกษาระบบเพื่อการออกแบบงานและพัฒนาในขอบเขตการทำงานประกอบด้วยระบบเทคนิคสังคมในการจัดการซึ่งแนวคิดการจูงใจที่น่าสนใจที่สุด QWL ไม่ใช่แนวคิดในการเพิ่มหน้าที่ในงาน (Job enrichment) แต่เป็นเครือข่ายการประสานงานระหว่างจิตวิทยาอุตสาหกรรม จิตวิทยาองค์การและสังคมวิทยาวิศวกรรม อุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การ ทฤษฎีการพัฒนาองค์การ ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความเป็นผู้นำ และอุตสาหกรรมสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

บูรณาการของทฤษฎีการจูงใจ

องค์การธุรกิจสามารถประยุกต์ทฤษฎีในการทำให้การจูงใจบุคลากรมีประสิทธิภาพดังนี้ (ฉันทวิวัฒน์ เขจรนนท์. 2551 : 92-94)

1. ความต้องการ (Needs) จะเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตและการมีชีวิตที่ดีของบุคคล ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของพฤติกรรมบุคคล โดยกระบวนการจูงใจจะเริ่มต้นจากการที่บุคคลรับรู้ถึงความต้องการซึ่งจำให้เขาแสดงออกเพื่อให้ได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตามมนุษย์จะมีความต้องการไม่จำกัด เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการตอบสนองก็จะลดแรงขับลง และมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

2. คุณค่า (Values) หรือสิ่งที่บุคคลเห็นความสำคัญ ซึ่งจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการและการแสดงพฤติกรรม เนื่องจากความต้องการเพียงอย่างเดียวอาจจะไม่จูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่บุคคลได้จากการทำงานในองค์กร เช่น เงิน ตำแหน่ง และสถานะ เป็นต้น

3. เป้าหมาย (Goals) เป็นการประยุกต์คุณค่าที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรมจากคุณค่าที่เห็นความสำคัญอย่างกว้างๆ เป็นสิ่งที่เขาต้องการจริง ซึ่งจะสัมพันธ์กับทฤษฎีตามความจริงของบุคคลว่า การแสดงพฤติกรรมของเขาจะนำไปสู่การปฏิบัติงานและการให้รางวัลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการจูงใจบุคคล

4. การปฏิบัติงาน (Performance) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เขาบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งจะทำให้เขาบรรลุคุณค่าและตอบสนองความต้องการที่มีอยู่

5. รางวัล (Rewards) บุคคลคาดหวังว่าตนจะได้รับรางวัลหรือการลงโทษจากผลการกระทำของเขา ซึ่งสามารถอธิบายจากทฤษฎีการเสริมแรงและการปรับปรุงพฤติกรรมว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การได้รับรางวัลทางบวก และมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมซ้ำถ้ารางวัลนั้นเป็นสิ่งที่เขายังมองเห็นคุณค่า

6. ความพอใจ (Satisfaction) ความพอใจในงานและผลงานของเขา ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ซึ่งจะทำให้หวังจรรยาบรรณการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยบุคคลจะเกิดความต้องการใหม่ แต่ถ้าบุคคลเกิดความไม่พอใจในผลงานและงาน ก็จะมีผลกระทบต่อการทำงาน การขาดงาน และการออกจากองค์กรไปในที่สุด

การส่งเสริมให้เกิดความพอใจในงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 104-105) เนื่องจากมีผลเสียจากความไม่พึงพอใจในงานอยู่หลายประการ องค์กรจึงควรรหาทางยกระดับความพอใจ และป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน ถึงแม้ว่าความไม่พึงพอใจในงานของพนักงานอาจไม่เกี่ยวกับผลงานโดยตรงทั้งหมดก็ตาม แต่อย่างน้อยการส่งเสริมความพอใจเพื่อให้พนักงานมีความสุขต่อการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควรทำ และเหนือสิ่งอื่นใด ความพอใจเป็นจุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนาในตัวของมันเอง มีข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กร ดังนี้

1. จ่ายค่าจ้างทุกคนอย่างเป็นธรรม เพราะทุกคนเชื่อว่าถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน โดยรวมถึงเงินเดือนค่าตอบแทนต่าง ๆ ตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ ทั้งที่เป็นไปตามทฤษฎีของล๊อคที่ว่ามีคนเห็นว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่ามีราคาเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับที่ต้องการได้ใกล้เคียงกันแล้ว คนผู้นั้นก็จะเกิดความพอใจในงาน

2. ปรับปรุงคุณภาพการบังคับบัญชา พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อถือ ต่อความสามารถของหัวหน้างาน มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานระดับสูงมาก โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้างานปฏิบัติต่อตนอย่างให้เกียรติ และคอยดูแลปกป้องผลประโยชน์ของลูกน้อง นอกจากนี้ความพอใจในงานจะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าพนักงานเชื่อว่าตนสามารถติดต่อเข้าถึงหัวหน้าของตนได้โดยตรง

3. กระจายอำนาจการควบคุมในองค์กร การกระจายอำนาจในการบริหารทั้งหลายซึ่งเคยรวมศูนย์อยู่ที่คนกลุ่มเล็กๆหรือมักอยู่ในระดับบนให้ลงสู่พนักงานระดับล่าง ให้เป็นการกระจาย

ทั้งอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการทำงานให้เป็นที่พนักงานต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพอใจต่องาน

4. มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน เนื่องจากความสนใจของคนแตกต่างกัน ดังนั้นการมอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความสนใจได้มากเพียงไร ก็ยิ่งก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้นเพียงนั้น

5. ให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆจะช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้มากขึ้น

6. สร้างความไว้วางใจ ถ้าทั้งฝ่ายบริหารและพนักงานมีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน และผู้บริหารรับฟังพนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารและองค์กร

7. หน้าที่การงานมีมั่นคงและมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้า เนื่องจากงานที่มั่นคงจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะถ้าองค์กรมีการให้พนักงานออกจากงานบ่อยๆจะทำให้พนักงานขาดความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรก็จะลดลงไปด้วย และถ้าพนักงานตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานและในองค์กรนั้นๆได้ พนักงานก็จะรู้สึกพอใจในการทำงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรารภรณ์ หนูดำ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 2) บริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีการบริหารจัดการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านจัดองค์กร ด้านการควบคุม ด้านการวางแผน ด้านการใช้สิทธิพลหรือการจูงใจและด้านการประสานงาน 3) พนักงานบริษัท เวสเทรินดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 4) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล(บางปะอิน) จำกัด แตกต่างกัน 5) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน 6) ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่าการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการใช้อิทธิพลหรือการจูงใจ ด้านการประสานงานและด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานเท่ากับ 0.750, 0.685, 0.399, 0.644 และ 0.574 ตามลำดับ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงสูง

วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี เอช เอ สยามเวลา จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 25-35 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานผลิตเบื้องต้น มีรายได้ไม่เกิน 8,000 บาท ต่อเดือน สังกัดแผนกแปรรูปพลาสติก และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-5 ปี และพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านลักษณะงานด้านเงินเดือน ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แผนกที่สังกัด และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมาต เพ็ชรเรือง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัทโตชิบา (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานกลุ่มบริษัทโตชิบา (ประเทศไทย) มีระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานพนักงานที่มีอายุเท่ากันมีความพึงพอใจในการทำงานในส่วนรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พพอใจด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงานและ ด้านการบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพอใจด้านสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานประจำสำนักงานมีความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชามากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัฐพล ธีรขาว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25 – 34 ปี มีสถานภาพ โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปมีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติการ มีรายได้ประจำ 10,001 – 20,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 1 – 4 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย คือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ และด้านนโยบายและการบริหารจัดการแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน

สุทธิ วีรนิชพงศ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านการยอมรับนับถือส่วนด้านอื่น ๆ บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านเงินเดือน/สวัสดิการ และด้านนโยบายการบริหารเป็นด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 2) ปัจจัยภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุมากกว่า มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า และมีระดับตำแหน่งสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีลักษณะดังกล่าวต่ำกว่า 3) ปัจจัยทางด้านจิตลักษณะ 3 ด้าน คือ สุขภาพจิต ความเชื่ออำนาจในตน และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ บุคลากรที่มีสุขภาพจิต ความเชื่ออำนาจในตน และลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตนสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีลักษณะดังกล่าวต่ำกว่า 4) จากคำถามปลายเปิด สิ่งที่บุคลากรส่วนใหญ่ประทับใจมากที่สุดในการทำงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ คือ สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ ร้อยละ 39.4 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ สวัสดิการต่างๆและนโยบายและการบริหารงาน ร้อยละ 26.4 และร้อยละ 22.9 ตามลำดับ และประมาณครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 52.3 ของผู้ตอบ เห็น

ด้วยต่อการออกนอกระบบ โดยส่วนมากให้เหตุผลว่า เพื่อดำเนินงานด้านต่างๆที่คล่องตัวขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 47.7 ให้เหตุผลว่ายังไม่มี ความชัดเจนและความพร้อมในการออกนอกระบบ นอกจากนี้ ถ้าให้เลือกได้ มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบหรือร้อยละ 57.3 จะเลือกที่จะเป็นข้าราชการ ไม่อยากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย เหตุผลส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.1 คือ ต้องการความมั่นคงและสวัสดิการที่ดี

ลาวัญย์ จิรนาท (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 40 ปี ทำงานในแผนกหอผู้ป่วยหนัก สถานภาพสมรส จบการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ และผดุงครรภ์ชั้นสูง หลักสูตร 4 ปี สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ไม่ได้ลาศึกษาต่อ เงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ระยะทางจากที่พักไม่เกิน 5 กิโลเมตร ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลระหว่าง 2-5 ปี ไม่ได้ปฏิบัติงานล่วงเวลา ความก้าวหน้าในงานใกล้เคียงกับเพื่อนร่วมงาน เคยได้รับการฝึกอบรมดูงานและมีความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี คือ แผนกที่ปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้าในงานและความพร้อมของทรัพยากร ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระยะทางจากที่พักถึงโรงพยาบาล พื้นฐานความรู้ด้านวิชาชีพ และชั่วโมงทำงานพิเศษ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์อุบลราชธานี 4) ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ปัญหาในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะและปริมาณงาน ปัญหาด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านอุปกรณ์/สภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการ

ธัญญารัตน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 24 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 3 ปี และพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยมารูจูน จำกัด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ไทยมารูจูน จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับ

ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน

ปาลิตา เสวตประสาธน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลในเขตจังหวัดระยองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมตามลำดับคือ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ และนโยบายการบริหารงาน นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และสภาพเศรษฐกิจ พบว่าผู้ที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป ตำแหน่งหน้าที่ในระดับผู้บริหาร มีอัตราเงินเดือนเกิน 20,000 บาทขึ้นไปและเงินเดือนมีเหลือเก็บจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

สุมาลี สร้อยมาลี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โปรดักส์ ดีเวลลอปเม้นท์ เมนูแฟกเจอร์รี่ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ เงินเดือน/ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมในการทำงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 2) เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน 3) บริษัทฯควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงาน ตามความรู้ ความสามารถและเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้เป็นที่ไปอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งนำระบบสารสนเทศที่ทันสมัยมาปรับใช้ในงานเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งยังส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จสืบไป

กนกวรรณ กมเบ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัทฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มประชากรตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม โอกาสความก้าวหน้า สถานที่ทำงานและการจัดการ ความมั่นคงปลอดภัย รายได้ สภาพการทำงาน การควบคุมบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสาร และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำ และผลประโยชน์ตอบแทน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและอายุงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ขนาดขององค์กร เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิตเนส เฟิร์สท์ (ประเทศไทย) จำกัด

สุรัชย์ พนาสุวรรณรัตน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซี. เอ. ปีโตรเคมี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 28 – 33 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 5 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,000 – 14,000 บาท จากการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ว่าพนักงานบริษัท ซี. เอ. ปีโตรเคมี จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุขุมมาล สีดำ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 66.06 อายุ 31- 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 41.28 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 64.22 อายุงานไม่เกิน 2 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.46 ตำแหน่งพนักงาน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 2) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากอันดับแรกคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความมั่นคงในงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ประเทศไทย ที่อายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานกลุ่มบริษัทเจนเนอราลี่ ประเทศไทย ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ตำแหน่งต่างกัน เงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ศกดิพงษ์ ธรรมอาชวกุล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประเภทของการเป็นพนักงาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดลพบุรี (> 0.05) รายได้/เดือน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในสายการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดลพบุรี (> 0.05)

วัชรระ แก้วสุวรรณ (2549 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิตบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการ ในสายการผลิตบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน หากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เรียง 3 ลำดับแรก คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิตบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามตำแหน่ง โดยภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านความสำเร็จของงานเป็นเรื่องเดียวที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิตบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ด้านการยอมรับนับถือเป็นเรื่องเดียวที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายการผลิตบริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามรายได้ การเข้ารับการอบรม และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พิมพ์ชนา ชะมั่ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ตอุตสาหกรรม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนด้านค่าตอบแทน และด้านสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูริช คิมหันต์มาลา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัทไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและด้านรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2) พนักงาน บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน โอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในหน่วยงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมบูรณ์ ปานนาค (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตส่วนภูมิภาคเขต 7 จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านปรากฏว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งใน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายการบริหาร และสภาพการทำงาน โดยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านรายได้และความก้าวหน้า และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตส่วนภูมิภาคเขต 7

จังหวัดระยอง ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพอใจแตกต่างกัน

ภาสนีย์ ปัญญารัตนเมธี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด โรงงาน นวนคร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับพอใจ โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับพอใจ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาตนเองและการฝึกอบรม ความมั่นคงในอาชีพ และความก้าวหน้าจากการปฏิบัติงาน ตามลำดับ โดยพนักงานมีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในเรื่องโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด บริษัทจึงควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจในด้านนี้ให้มากขึ้น และถึงแม้ว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุการทำงานจะไม่มีผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) แต่บริษัทก็ควรให้ความสำคัญกับความแตกต่างของอายุ ภูมิภาค และรายได้ ซึ่งส่งผลต่อความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่าและมีรายได้สูงกว่ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ น้อยกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่าและมีรายได้ต่ำกว่า และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อกันสูง คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน การพัฒนาตนเองและการฝึกอบรม รวมทั้งความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์สูงกับความก้าวหน้าในการทำงานและทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์สูงกับปัจจัยแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอีกด้วย ดังนั้น บริษัทควรให้ความสำคัญกับผลการศึกษาดังกล่าวและนำไปปรับใช้ในยุทธวิธีการบริหารต่อไป

พรพิมล นัทธีศรี (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม บริษัททีไอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุการทำงาน ไม่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ 2) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนเงินเดือน ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารและนโยบายของบริษัท ด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง

จากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้เสนอมาทั้งหมด ผู้วิจัยจึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารจัดการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน