

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจในการทำงานของ ความพึงพอใจในการทำงานของ ช่างเทคนิค บริษัทฟูจิธูระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและเอกสาร และรายงานวิจัยต่างๆ มาแสดงไว้ในบทนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนคือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะมีผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

2.2 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2541 : 81-82) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคนที่ต้องงาน อาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่า คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็จะทำให้นักงานมีความพึงพอใจในงานสูง นอกจากนี้ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ ส่งผลทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้ระดับความยากง่ายของงาน และปริมาณงานก็จะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วยไม่ใช่ปริมาณมากเกินไป แต่ให้ทำในเวลาที่เหมาะสมและงานนั้นควรส่งเสริมให้ทำงานมี

โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงาน และผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการ และสถิติการทำงานของตนเองได้และสามารถพัฒนาตนเองได้

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปักษ์ รายวันหรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพการทำงาน รวมไปถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างการทำงานก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่างๆ มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้

หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำ มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะ ส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อน ร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ และมีความเป็นมิตรบุคคลก็อาจมีความพึงพอใจใน สภาพการทำงานมากกว่าคนอื่นๆ ในทางตรงข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพึ่งพาอาศัย ะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตรก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and Management) นโยบาย และการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวาง นโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดี ความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาตัดสินใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พอใจในการทำงานได้

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยฤทธิ์ บัวจัน (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ศูนย์ท่าร่วม (1978) จำกัด” จำนวน 142 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงาน พนักงานในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการ จัดการและการบริหาร ด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ด้านเพื่อน ร่วมงาน และด้านการยอมรับ องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจระดับปานกลาง คือด้าน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง และด้านค่าจ้าง

องค์ประกอบด้านงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ มั่นคงไม่ต้องกลัวว่าจะถูกออกจากงานโดยง่าย องค์ประกอบด้านของสภาพการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริษัทจัดให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับพนักงาน องค์ประกอบด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความ มั่นคง มั่นใจในการทำงานกับบริษัท องค์ประกอบด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับ จากการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการประกันสังคมที่บริษัทจัดให้ องค์ประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสุขที่ได้รับจากการ ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบด้านการยอมรับ อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับ บริษัทได้ให้ความไว้วางใจในตัวพนักงาน เชื่อมั่นและให้เกียรติพนักงานเสมอ องค์ประกอบด้าน

หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรม ในทุกๆ ด้านต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน องค์กรประกอบด้าน โอกาสที่จะได้เลื่อนขั้น/เลื่อน ตำแหน่ง อันดับแรก ได้แก่ การได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ และการเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมส่งผล ให้มีโอกาสดำเนินการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง องค์กรประกอบด้านค่าจ้าง อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน/รายได้อื่น ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ทุ่มเทให้

พรเลิศ รุ่งเรือง (2555) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด” จำนวน 228 คน พบว่าองค์กรประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด ในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านงาน และด้านผลประโยชน์/สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน ส่วนองค์กรประกอบที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านการยอมรับ ด้านค่าจ้าง ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง

องค์กรประกอบ ด้านงาน อันดับแรก ได้แก่ความพึงพอใจจากการได้รับความรักพิชชอบงานอย่างเต็มที่ องค์กรประกอบด้านผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเหมาะสมของสวัสดิการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่บริษัทจัดให้ องค์กรประกอบด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน องค์กรประกอบด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความเหมาะสมด้านนโยบายการจ่ายเงินเดือน/รายได้อื่นของบริษัท องค์กรประกอบด้านการยอมรับ อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับบริษัทมีความมุ่งมั่น และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างจริงจัง องค์กรประกอบด้านค่าจ้าง อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน/รายได้อื่นที่บริษัทจ่ายให้เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่พนักงานเคยรู้จัก องค์กรประกอบด้านหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถและน่าเคารพนับถือ องค์กรประกอบด้านสภาพการทำงาน อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องแบบพนักงานที่เพียงพอและเหมาะสม องค์กรประกอบด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง อันดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับพนักงานทุกคนภายในบริษัทได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียมกันทุกส่วนงาน