

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ กรณี ศึกษา กรมอุทกหารเรือ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และรวบรวมงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความสีกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึง เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไร ก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2533) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึก ที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความ กระตือรือร้น

มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จอมพล พิเศษกุล (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีดิลก (2539) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สุระ หีบโสด (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

จากความหมายของคำว่าความพึงพอใจตามที่บุคคลต่างๆให้ไว้ จะเห็นได้ว่ามีบางอย่างที่สอดคล้องกัน จนทำให้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติส่วนบุคคลด้านบวกที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัย และด้านผลตอบแทน รวมทั้งผลประโยชน์อื่น ๆ

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จและได้ผล ดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะ

เกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานใด หากสามารถ จัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนอง ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รัก งานและปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อม ตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้ จึงเห็น ได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอ ว่าผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความพึงพอใจในงานจะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้อยู่เสมอ เป็นต้นว่าผู้ปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมี เวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงถึงความอดทน อดทน อดทน ในการ ทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผล ในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความ รับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชา ลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กร และ ย่อมผันแปรควบคู่ไปกับ ความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ยอร์จ เอลตัน มาโย (Mayo, George Elton) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องานของ พนักงานในบริษัทเวสเทอร์น อิเลกทริก (Western Electric Company), นครชิคาโก ประเทศ สหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (Mayo, 1933 : 177-179 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2539) ทำให้องค์กรต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการ ศึกษาวิจัยทางด้านการ บริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการ ปฏิบัติงานในองค์กร ทั่วๆ ไปในปัจจุบันก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมา ใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้ หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของ ตนเอง ที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญและประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

2.1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

2.1.3.1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงาน ของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

2.1.3.1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงินเพศหญิง มีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

2.1.3.1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

2.1.3.1.4 อายุ แม้อายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

2.1.3.1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

2.1.3.1.6 เชวณั้ปัญญา ปัญหาเรื่องเชวณั้ปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำในงานบางลักษณะ ไม่พบความแตกต่างระหว่างเชวณั้ปัญญากับความพึงพอใจในงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง จะพบว่ามีความแตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า พนักงานในโรงงานที่มีเชวณั้ปัญญาในระดับสูง แต่ปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำ มักจะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของตน

2.1.3.1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลต่อการวิจัย ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำ ว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่มพบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

2.1.3.1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิด โรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับ การสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

2.1.3.1.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยเช่นกัน

2.1.3.1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ปฏิบัติงานที่ตนเองถนัด พอใจจะมีความสุข และพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2.1.3.2 ปัจจัยด้านงาน

2.1.3.2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จการรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึก ต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพัน ต่องาน

2.1.3.2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องการพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.1.3.2.3 ฐานะทางวิชาชีพจากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยาก เปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อน เงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้น เป็นผู้พิจารณาตัดสินใจในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.1.3.2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็ก พนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้มากกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงานการที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพท้องถิ่นความเป็นอยู่ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจาก การปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.1.3.2.6 สภาพภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า คนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิด ระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน



2.1.3.2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานนอกจากนี้ยังพบว่างานใดมีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอย่างไร ดำเนินการอย่างไร และสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

2.1.3.3 ปัจจัยการจัดการ

2.1.3.3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงาน มีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอ ที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็น สวัสดิการอย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด และมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2.1.3.3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจ ปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงาน เนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชน ก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

2.1.3.3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัท และโรงงาน เห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษา ซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

2.1.3.3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้คู่มือและความชำนาญงานมีความสำคัญน้อย สำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ใน



ตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

2.1.3.3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงาน บางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวก อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่อง สถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับ สภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

2.1.3.3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่ง ที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามี ความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3.3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูงความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

2.1.3.3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศงาน คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษากรณีฮอว์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงาน และพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2.1.3.3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่า การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัท หน่วยงานต่างๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้อ่านของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

2.1.3.3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถ ของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

2.1.3.3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีร่วมกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่อง สำคัญที่สุดแต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

ดังนั้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ ผู้บริหารควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินไป อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรที่มีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 161-175 อ้างถึงใน จอมพล พิเศษกุล, 2537) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

- 1) คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
- 2) เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ
- 3) คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

- 1) คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2) การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียว ที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3) การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่คนมีส่วนผูกพัน

4) คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหา ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5) คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการ มองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

2.2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Maslow (อ้างถึงใน ฌ็ทฐา กริทธิรัฐ, 2550) นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Brandeis ได้พัฒนาทฤษฎีความพึงพอใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานรากฐานคือ

1) คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3) ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการ ระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

Maslow ได้สรุปความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการกระทำของบุคคลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ อันจะส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการ พื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการ อาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม

ระดับที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย รวมถึงความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ระดับที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้ง จะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง

ระดับที่ 4 ความต้องการ การยอมรับนับถือ (Esteem or Status Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง และความรู้ความสามารถของตน ในอันที่จะทำให้บุคคลอื่นยกย่องนับถือ

ระดับที่ 5 ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในทุกสิ่งตามที่คาดหวังไว้

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ไปใช้ในหน่วยงาน จะต้องคำนึงถึงหลักของการสร้างแรงจูงใจด้วย ความต้องการในระดับต่ำอาจได้รับการตอบสนองเพียงบางส่วน และในส่วนที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดแรงจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป การปรับปรุงสิ่งเหล่านี้ให้ดีขึ้นจะไม่เพิ่มแรงจูงใจเลย เนื่องจากบุคคลส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับนี้เป็นอย่างดีแล้ว

2.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Frederick Herzberg (อ้างถึงใน ฌัทธา กริหิรัญ, 2550) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจขึ้นมาใหม่ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดในเรื่องความต้องการของ Maslow ทฤษฎีนี้เป็นผลสรุปที่ได้จากงานวิจัย และจากการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 200 คน จากธุรกิจและอุตสาหกรรม 11 แห่ง ที่เมือง Pittsburg มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา โดยเขาได้ใช้วิธีให้ประชากรในการวิจัย พิจารณาเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) เกี่ยวกับเรื่องการทำวิจัย กล่าวคือ ในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ คำถามของผู้สัมภาษณ์เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบคิดถึงเวลาที่เขามีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันหรืองานที่เขาเคยได้ทำมาแล้ว โดยผู้ตอบระบุองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ทำให้เขามีความพึงพอใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจนั้นมักเกิดจากตัวงานที่เขาทำซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ส่วนเรื่องที่พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจนั้น มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริงปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

2.2.3.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึก ภูมิใจ และปลื้มปิติในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

2.2.3.1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

2.2.3.1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำท้าทาย ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสมารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

2.2.3.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

2.2.3.1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลง ในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสดำเนินการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2.2.3.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ หรือไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์เรามักต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ถ้าความต้องการดังกล่าวหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

2.2.3.2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กร ความสามารถในการจัดลำดับขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.2.3.2.2 การนิเทศงาน (Supervision-Technical) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตของการปฏิบัติงาน หรือเป็นการปฏิบัติงานอย่างอิสระ

2.2.3.2.3 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.2.3.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

2.2.3.2.5 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทาง กายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายรวมถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.2.3.2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

2.2.3.2.7 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือ ของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.2.3.2.8 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จากการค้นพบของ Herzberg สรุปได้ว่า แม้องค์กรจะมีสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ที่ดี มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเพียงพอ และให้ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ก็อาจจะยัง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำได้ เพราะสภาพแวดล้อมทางวัตถุไม่มีความสำคัญในการจูงใจ บุคลากร เท่ากับสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ดังนั้นถ้าหากต้องการงานที่มีคุณภาพดีแล้ว ก็ควรจะจัดให้ มีทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่เหมาะสมทั้งสองอย่าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรในองค์กร ให้ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Clayton Alderfer (อ้างถึงใน ทัศนา กริทธิธ, 2550) ได้พัฒนาทฤษฎี ERG (Existence Relation Growth Theory) ขึ้นมาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้จากทฤษฎีของ Maslow โดยตรง แต่จะมีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่น ซึ่งต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow คือ Alderfer ได้แบ่งความต้องการ ของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ได้แก่

2.2.4.1 ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการทาง กายภาพ และความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็น ความต้องการทางด้าน สรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย

2.2.4.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วยเป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัยในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับ ทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการ ความมั่นคงและปลอดภัยความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.2.4.3 ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไปซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของ ความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้าง ความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา และสภาพการทำงาน

2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.2.5.1 ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

นิภา แก้วศรีงาม (2532) ทัศนคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) ทัศนคติ หมายถึง เรื่องของความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความพึงใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด มักจะเกิดขึ้นเมื่อรับรู้หรือประเมินผู้คน เหตุการณ์ในสังคม จะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่างควบคู่ไปกับการรับรู้ นั้น และมีผลต่อ

ความคิดและปฏิกิริยาในใจ ดังนั้น ทศนคติจึงเป็นพฤติกรรมภายนอกที่อาจสังเกตได้ หรือ พฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่มีความโน้มเอียงที่จะเป็นพฤติกรรมภายใน มากกว่าพฤติกรรมภายนอก

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทศนคติ หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดภายในของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งของบุคคล เหตุการณ์ที่แสดงออกมาซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยอาจจะมีทั้งด้านบวกหรือด้านลบ เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุน

2.2.5.2 องค์ประกอบของทศนคติ

องค์ประกอบของทศนคติ ได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของทศนคติ ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทศนคติ ดังนี้

1) Cognitive Component เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความและรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินสิ่งเร้านั้นๆ

2) Affective Component เป็นองค์ประกอบด้านความรู้ หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ เป็นผลต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้านั้นแล้วว่า พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือไม่ดี

3) Behavioral Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้านทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการประเมินผลพฤติกรรมที่คิดจะแสดงออกมาสอดคล้องกับความรู้สึกที่มีอยู่

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์ (2535) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทศนคติ ดังนี้

ทศนคติสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า ทศนคติมีเพียง 2 องค์ประกอบเท่านั้น คือ องค์ประกอบด้านความรู้ กับองค์ประกอบด้านท่าที ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ได้แก่ Katz, Rosenberg

ทศนคติองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่า ทศนคติมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือ องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก ซึ่งแสดงออกหรือตอบสนองต่อที่หมายของทศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem, Fishbein & Ajzen, Insk และ Thurstone

2.2.5.3 ลักษณะทั่วไปของทศนคติ

ลักษณะทั่วไปของทศนคติ ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของทศนคติ ดังนี้

ดนตรี กิจเจริญ (2522) ได้กล่าวถึงลักษณะของทศนคติไว้ ดังนี้



1) ทักษคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลหาใช่สิ่งที่มีติดตัวบุคคลตั้งแต่กำเนิดไม่

2) ทักษคติ เป็นสภาพทางจิตใจที่มีอิทธิพลในการคิดและการกระทำของบุคคลเป็นอันมาก เพราะเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า ถ้าบุคคลนั้นประสบสิ่งใดแล้ว บุคคลนั้นจะมีท่าทีต่อสิ่งนั้นในลักษณะอันสำคัญ

3) ทักษคติ เป็นสภาพจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร ทั้งนี้เนื่องมาจากแต่ละบุคคลได้รับประสบการณ์ (Experience) ได้รับรู้ (Perceive) และผ่านการเรียนรู้มามาก แต่อย่างไรก็ตามทักษะคติดังกล่าวจะมีการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมต่างกัน

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของทักษะคติว่า ทักษคติเป็นความรู้สึกที่ชี้บ่งบอกลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ ของบุคคล อาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่น เข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ ดังนี้

1) ทักษคติเป็นเรื่องอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยแสดงออกไม่ให้ตรงกับความรู้สึกของตน เมื่อเขาเรียนรู้หรือรู้ว่ามีคนสังเกต

2) ทักษคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้

3) ทักษคติดีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึก สามารถแสดงออกได้สองทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา

4) ทักษคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน

5) ทักษคติต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้

2.2.5.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคติ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคติ ได้มีผู้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคติ ดังนี้

พะยอม วงศ์สารศรี (2531) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทักษะคติดังนี้

1) การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทักษะคติตั้งแต่วัยเด็ก สังเกตได้จากที่ได้รับการปลูกฝังกล่อมเกลามาจากสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ชิดตัว

2) การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมทักษะคติของบุคคล

3) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้น แพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้

4) การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นตัวต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

2.2.5.5 วิธีการวัดทัศนคติ

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533) กล่าวถึง วิธีการวัดทัศนคติมีหลายวิธี คือ

1) การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกตโดยตรง ทำให้ได้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)

2) การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนา หรือพูดคุยกันอย่างมีจุดหมายเพื่อได้ข้อมูลตามที่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์ (Interviewee) การสัมภาษณ์นอกจากได้ข้อมูลตามต้องการแล้ว ยังได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิกิริยา ใหวพริบ ท่วงทีวาจา อุปนิสัย

3) การสอบถาม (Questionnaire) หมายถึง ชุดของคำถาม ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดด้านความรู้สึก (Affective Domain) รวมทั้งเป็นแบบสำรวจ (Survey) และแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

4) การรายงานตนเอง (Self - Report) โดยให้เข้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้นออกมาว่า ชอบ-ไม่ชอบ อย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยายความรู้สึกของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5) โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ค่อยชัดเจนกระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้เขาแสดงปฏิกิริยาความรู้สึกความคิดเห็นออกมาเพื่อจะได้สังเกตว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร

6) สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตัวเรา และตัวเราประเมินค่าบุคคลอื่น

2.2.5.6 มาตรฐานวัดทัศนคติ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540) กล่าวถึงมาตรฐานวัดทัศนคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3 ชนิด ดังนี้

2.2.5.6.1 วิธีของเทอร์สโตน มาตรฐานวัดทัศนคติตามวิธีของเทอร์สโตน จะกำหนดช่วงความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น 11 ช่วงจากน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด แต่ละช่วงมีระยะห่างเท่า ๆ กันจึงมีชื่อเรียกได้อีกอย่างว่า The Method of Equal Appearing Intervals ข้อความที่

บรรจุลงในมาตรวัดจะต้องนำไปให้ผู้ตัดสิน (Judge) พิจารณาว่าควรอยู่ในตำแหน่งใดของมาตรวัด และแต่ละข้อความก็ต้องหาค่าประจำข้อความหรือค่า Scale Value หาในรูปของมัธยฐาน (Median) และหาค่า Quartile Deviation จำนวนข้อความที่ประกอบเป็นมาตรวัดทัศนคติ ตามวิธีของเทอร์สโตน มีประมาณ 20 ข้อความ หรือมากกว่าเล็กน้อย

2.2.5.6.2 วิธีของลิเคิร์ท มาตรวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ท กำหนดช่วงความรู้สึกของคนเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ข้อความที่บรรจุลงในมาตรวัดจะประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้งในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอ ๆ กัน ข้อความเหล่านี้อาจมีประมาณ 18 - 20 ข้อความ การกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือก จะกระทำในภายหลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว

2.2.5.6.3 วิธีวัดทัศนคติ โดยใช้ความหมายทางภาษา วิธีนี้ผู้คิด คือ ออสกูด สเกลแบบนี้ ใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมีคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตรวัด ออสกูด เรียกสิ่งเร้านี้ว่า Concept (สังกะป) คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่งเร้านี้ ออสกูดพบว่า สามารถอธิบายได้ 3 รูปแบบ หรือ 3 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบด้านประเมินค่า (Evaluative Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านคุณค่า คำคุณศัพท์ที่ใช้อธิบาย เช่น ดี - ชั่ว, จริง - เท็จ,ฉลาด - โง่, สวย - น่าเกลียด เป็นต้น

2) องค์ประกอบด้านศักยภาพ (Potential Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลัง อำนาจ เช่น แข็งแรง - อ่อนแอ, หนัก - เบา, หยาบ - ละเอียด เป็นต้น

3) องค์ประกอบด้านกิจกรรม (Activity Factor) เป็นคำคุณศัพท์แสดงถึงลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ช้า - เร็ว, เฉื่อยชา - กระตือรือร้น เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) ในการวัดความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน เนื่องจากมาตรวัดแบบลิเคิร์ทสเกลเป็นมาตรวัดที่ให้ค่าความเชื่อมั่นสูง นอกจากนี้มาตรวัดแบบ ลิเคิร์ทสเกลยังง่ายต่อการสร้าง สะดวกในการนำไปใช้ และประหยัดเวลา

2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มัทธนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยงูใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจูน พบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางโดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

สุภารัตน์ ปัทมวิชัยพร (2541) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการขาดงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถในการมาทำงาน ความพึงพอใจในงานแรงผลักดันให้มาทำงานที่มีต่อการขาดงานของพนักงาน และเพื่อทราบถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน รวมทั้งเพื่อนำผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการควบคุม แก้ไข และลดอัตราการขาดงานของพนักงานได้อย่าง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตของ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 298 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 5 ชุด ชุดที่ 1 เพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนคนในครอบครัวที่ต้องดูแล และระบบค่าตอบแทน แบบสอบถามอีก 4 ชุด ใช้เพื่อวัดความพึงพอใจในงาน ปทัสถานของกลุ่มต่อการมาทำงาน จรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 4 ชุดเท่ากับ 0.79, 0.68, 0.68 และ 0.79 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับ การศึกษา และสถานภาพสมรส พบว่ามีเพียงตัวแปรเพศและสถานภาพสมรสเท่านั้นที่มีผลต่อ อัตราการขาดงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2. ปัจจัยความสามารถในการมาทำงาน อันได้แก่ จำนวนคนในครอบครัวที่ต้องดูแลไม่มีผลต่ออัตรา

การขาดงานของพนักงาน 3. ความพึงพอใจในงาน ไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน 4. ปัจจัยแรงผลักดันให้มาทำงาน อันประกอบด้วย ระบบค่าตอบแทน ปทัสถานของกลุ่ม ต่อการมาทำงาน จรรยาบรรณในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีผลต่ออัตราการขาดงานของพนักงาน 5. จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายอัตราการขาดงานได้ร้อยละ 3.7 มีเพียงสถานภาพสมรสเท่านั้น

สุรัสดี มหัทธนนทวิ (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานในเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ที่สามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1. ภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้แก่ การขัดเกลาทางสังคม ที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดู ให้มีความรักความเมตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิตที่ดี ส่งผลให้ชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น 2. ระบบงาน เป็นระบบที่องค์กรจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตั้งแต่การวางแผนจนถึงการประเมินผล ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบกับงานมีความท้าทาย ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

สุวรรณ เต็งพงศธร (2541) ได้ดำเนินการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพทีมงาน รวมถึงลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ พร้อมทั้งอธิบายถึงประสิทธิภาพทีมงานของพนักงานขายด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ของบริษัทจำหน่ายยาจากต่างประเทศ ที่มีสำนักงานในกรุงเทพฯ จำนวน 269 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย 128 คน และเพศหญิง 141 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงและพัฒนาขึ้น และแบบสำรวจ บุคลิกภาพ EPI (The Eysenck Personality Inventory) เป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยวิธี Maximum Likelihood เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ว่า ประสิทธิภาพทีมงานสามารถวัดได้ด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม เป้าหมาย บทบาท กระบวนการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก พบว่า ประสิทธิภาพทีมงานประกอบด้วย 1 องค์ประกอบหลัก โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการมีความสัมพันธ์กัน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ และ ความพึงพอใจในการทำงาน กับ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพทีมงาน และหาสมการพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยวิเคราะห์จากตัวแปรอิสระทั้งหมด ด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression ซึ่งเป็นการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยที่ว่า ประสิทธิภาพทีมงานสามารถอธิบายได้ด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า 1. ตัวแปร

พยากรณ์ที่สามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพทีมงานประกอบด้วยช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อนร่วมงาน ลักษณะบุคลิกภาพ อายุ และอายุการทำงาน ซึ่งทั้ง 5 ตัวแปรนี้รวม กันสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพทีมงานได้ร้อยละ 15.8 2. สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามดังนี้ 2.1) ปัจจัยส่วนบุคคล มีตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพทีมงาน ได้แก่ อายุ (26-30 ปี) อายุการทำงาน (6-10 ปี) ช่องทางการจัดจำหน่าย (กลุ่มลูกค้า โรงพยาบาล) 2.2) ลักษณะบุคลิกภาพ (อารมณ์มั่นคง-แสดงออก) มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพทีมงาน 2.3) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเพื่อนร่วมงาน มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับ ประสิทธิภาพทีมงาน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพทีมงาน ด้วยการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การสรรหาว่าจ้างแรงงานสัมพันธ์ และการพัฒนาบุคลากร ทั้งการพัฒนาบุคลิกภาพ และการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน

สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลทุกระดับในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง อายุและอายุงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม วุฒิการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แรงจูงใจในเรื่องความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ คือ การให้แรงจูงใจในเรื่องความเป็นอยู่ส่วนตัว การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในงาน

เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจในการทำงานทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการทำงานโดยการจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด และพนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด

โสภภาพรณ นิมมณี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษา ทั้งได้พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน