

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “มุมมองของพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท เซ็นทรัล รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ต่อความสุขในการทำงาน” มีแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข
  - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคล
  - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
  - 1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
2. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุข

##### การสร้างความสุขในการทำงานและองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

การทำงานที่ทำอยู่เป็นประจำน่าสนใจและรู้สึกสนุกกับสิ่งที่ไม่ใช่เรื่องง่าย ขณะที่สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันดูจะไม่เอื้ออำนวยให้สามารถเปลี่ยนงานได้ง่าย ดังนั้น การปรับเปลี่ยนวิธีคิดและทัศนคติบางประการที่มีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานดังต่อไปนี้น่าจะมีส่วนช่วยให้พนักงานรู้สึกมีความสุขกับงานที่รับผิดชอบมากขึ้น คือ

1. เลือกรับผิดชอบสิ่งรอบข้างในด้านดี การทำงานในสถานที่ทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย ทำให้ทุกคนต้องอยู่กับสิ่งทั้งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ เพื่อให้รู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ควรพิจารณาว่าอะไรคือสิ่งดี ๆ ที่องค์กรให้พนักงาน และควรตระหนักถึงคุณค่าของความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างให้เกียรติและเป็นมิตร

2. พยายามปรับเปลี่ยนในสิ่งที่คิดว่า ไม่ถูกต้องทุกองค์ประกอบมีปัญหาของตนเอง พนักงานไม่ควรจำกัดตนเองอยู่แค่การตำหนิข้อบกพร่อง ไม่ควรขอให้ฝ่ายบริหารเข้ามาแก้ไข ถ้าสามารถทำได้ควรมีส่วนร่วมในการหาวิธีปรับปรุงหรือแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรให้ดีขึ้น

3. พิจารณาการแก้ปัญหาในภาพรวมควรหลีกเลี่ยงการเสียเวลาแสวงหาข้อมูลให้มีรายละเอียดครบถ้วนเสียก่อนจึงจะเริ่มการตัดสินใจหรือดำเนินการแก้ปัญหา ควรเน้นการจัดการปัญหาแบบเบ็ดเสร็จและรวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นตามมาในอนาคต

4. มีความคิดเชิงบวกถ้าไม่สามารถหลีกเลี่ยงเพื่อนร่วมงานที่สร้างปัญหา หรือปฏิเสธการทำงานที่จำใจได้ ก็ควรเปลี่ยนวิธีคิดใหม่และปรับปรุง ขั้นตอนการทำงานรวมทั้งตนเองให้สามารถ เข้ากันได้กับสิ่งที่เผชิญอยู่

5. รู้จักบริหารเวลาและหยุดทำในสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องทำการจัดตารางเวลาจะทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด บางคนเสียเวลาในการทำสิ่งที่คิดว่าสำคัญ ซึ่งจริง ๆ แล้วอาจไม่มีความจำเป็นต้องทำด้วยตนเอง ควรมอบหมายให้คนอื่นที่รู้สึกสนุกกับงาน ดังกล่าวทำแทน

6. จัดลำดับความสำคัญของงานใหม่งานที่ไม่ได้เป็นความรับผิดชอบโดยตรง ควรให้หัวหน้าพิจารณาว่างานนั้นมีความจำเป็นต้องดำเนินการต่อหรือควรโอนกลับไปให้ผู้มีหน้าที่โดยตรงรับผิดชอบตามเดิม ขณะเดียวกันก็ต้องจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงานที่ยังคงรับผิดชอบอยู่ให้เป็นระบบ

7. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่เข้ากันได้ดี คือหัวใจของความสุขในการทำงานของพนักงาน การมีปัญหาระหว่างหัวหน้างานและลูกน้องทำให้งานที่ดี ขาดความน่าสนใจและนำไปสู่การเปลี่ยนงานใหม่ได้ การสื่อสารระหว่างกันอย่างสม่ำเสมอและการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานจะช่วยสนับสนุนในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในที่ทำงาน

8. ขอคำปรึกษาจากบุคคลอื่นควรขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหรือนักจิตวิทยา เมื่อรู้สึกว่าชีวิตส่วนตัวหรือการทำงานเริ่มมีปัญหา ไม่ควรปล่อยปัญหา ทิ้งไว้จนยากหรือซ้ำเกินกว่าจะแก้ไข

9. หยุดพักผ่อนคลายเพื่อลดความเครียดจากการทำงานควรเปลี่ยนบรรยากาศด้วยการหยุด พักผ่อนจะช่วยให้กลับมาทำงานใหม่ด้วยความกระตือรือร้นกว่าเดิม

## องค์ประกอบของความสุขในการทำงาน

ความสุขสามารถสร้างได้ไม่เฉพาะแต่ในครอบครัว ในที่ทำงาน การปฏิบัติตามหลักดังกล่าวข้างต้นจะช่วยลดแรงกดดันในการทำงาน ทำให้รู้สึกสนุกและมีความสุขในชีวิตการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานเองและองค์กรโดยรวม ผู้นำองค์กรจำเป็นต้องสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมและแสดงความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ ถ้าพนักงานมีความสุขและสนุกกับงานที่รับผิดชอบ องค์กรก็จะสามารถรักษานักงานที่มีคุณภาพเอาไว้ได้ และมีชื่อเสียงจูงใจให้คนเก่งจากองค์กรอื่นอยากเข้ามาร่วมงานด้วย

ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ (2552, น. 18) นายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ ผู้จัดการแผนงานสุขภาพองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เสนอว่า Happy 8 คือ เครื่องมือหนึ่งในการสร้างความสุขในชีวิตของคนทำงาน Happy Workplace หรือ องค์กรแห่งความสุข จึงเกิดขึ้นเพื่อเติมเต็มช่องว่างระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างมุ่งสร้างคนในองค์กรให้เป็นคนที่มีความสุข เพราะเชื่อว่า "คน" คือสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร หาก "คน" กลายเป็น "คนทำงานที่มีความสุข" การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะเติบโตอย่างยั่งยืน และยังกล่าวอีกว่า "Happy Workplace ดำเนินการ 3 ประการ คือ 1. ทำให้คนทำงานมีความสุข 2. ที่ทำงานน่าอยู่ และ 3. ชุมชนสมานฉันท์ที่ทั้งสามอย่างนี้ไปด้วยกัน ถ้าที่ใดมีความสมานฉันท์คนก็มีความสุข แล้วที่ทำงานก็จะน่าอยู่ ถ้าที่ทำงานน่าอยู่คนทำงานก็มีความสุข ที่ทำงานน่าอยู่ไม่ได้หมายถึงที่ทำงานหรูหรา แต่หมายถึงที่ที่อยู่แล้วสบายใจ"

เครื่องมือเบื้องต้นในการสร้าง Happy Workplace หรือสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้น นายแพทย์ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์ เรียกว่า "กล่องความสุข 8 ใบ หรือความสุข 8 ประการในที่ทำงาน"

Happy Body (สุขภาพดี) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ

Happy Heart (น้ำใจงาม) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน

Happy Soul (ทางสงบ) มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

Happy Relax (ผ่อนคลาย) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต

Happy Brain (หาความรู้) การศึกษาหาความรู้ พัฒนาตนเองตลอดเวลา

Happy Money (ปลอดภัย) มีเงินรู้จักเก็บ รู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้

Happy Family (ครอบครัวดี) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง

Happy Society (สังคมดี) มีความรักสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและที่พักอาศัย

### แนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคล

Gilmer (1966, pp. 254-255, อ้างถึงใน อ้อมใจ ภาสข, 2552, น. 10) ได้สรุปถึงองค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 7 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพศ เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชายเพราะว่าเพศหญิงที่ต้องการด้านการเงินและความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย
2. จำนวนผู้อยู่ในอุปการะ พบว่าผู้ที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อยู่ในอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้น
3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มบุคคลต่างกลุ่มจะได้ผลความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน คือ พนักงานเสมียนที่ค่อนข้างมีอายุแต่มีรายได้และสภาพการทำงานต่อจะมีความพึงพอใจสูง
4. ระยะเวลาในการทำงาน ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นก็จะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุมากขึ้นและขวัญในการทำงานสูงสุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี
5. ความเฉลี่ยฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลี่ยฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากให้คนที่มีความเฉลี่ยฉลาดมากทำงานที่ง่ายก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้
6. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่ากลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่น ๆ กลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

อิสระ รุ่งตระกูลไพบูลย์ (2547, น. 10-11) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นแนวคิดที่ริเริ่มใช้ในประเทศอังกฤษ มีรากฐานทางทฤษฎีมาจาก สำนัก คือ

1. สำนักคิด “การจัดการแนวมนุษยสัมพันธ์” เชื่อว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงานไม่ใช่เป็นเรื่องของเศรษฐกิจหรือวัตถุประสงค์ใดแต่เป็นปัจจัยมนุษย์ ความสัมพันธ์ของลูกจ้างมีผลมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม นอกจากนี้การจัดแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าแบบเผด็จการหรืออำนาจนิยม เพราะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานของลูกจ้าง

2. สำนักที่เน้นเรื่องระบบสังคมเทคนิค ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลเชิงลบต่อระบบการทำงานภายในองค์กร ดังนั้นจำเป็นต้องมีการปรับระบบเสียใหม่ เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและให้แรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน

3. สำนัก ประชาธิปไตยแรงงาน แนวสแกนดิเนเวีย ย้ำว่าสภาพแรงงานต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งขยายขอบเขตไปยังระดับชาติ

### **องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน**

Walton (1970, อ้างถึงใน ผจกญ เฉลิมสาร, 2552, น. 3) ได้กำหนดองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรมหรือไม่เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานของตน และตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ดีกว่าตนมีค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Grow and Security) ควรให้ความสนใจต่อ (1) งานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมาย จะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง (2) ความรู้และทักษะใหม่ๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต (3) ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะความสามารถในแขนงของตน

5. การบูรณาการด้านสังคม (Social Integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ

ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยตนเอง ความรู้สึกที่ไม่มี การแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงานและ ความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ธรรมนูญในองค์การ (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอะไรบ้างและจะ ปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ยอมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้น ๆ ว่ามีความเคารพ ในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น (The Total Life Space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัวรวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มี ความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึก การปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้าน การเมืองและอื่น ๆ

Bernadin and Russel (1998, pp. 520-521, อ้างถึงใน อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546, น. 14-15) ได้เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยปัจจัยเหล่านี้คือ

1. สภาพการทำงาน
2. การจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่น ๆ ที่มีความเสมอภาค
3. การจ้างงานที่มั่นคง
4. การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง
6. ประชาธิปไตย (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)
7. ความพึงพอใจของพนักงาน
8. รายได้ที่เพียงพอ
9. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
10. การฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ
11. การสนับสนุนการพัฒนาทักษะหลายด้าน
12. การให้สหภาพมีส่วนร่วมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

เพชร พรหมสุตร์ (2552, น. 1) กล่าวไว้ว่า ในการทำงานซึ่งเราเป็นผู้ได้บังคับบัญชา จำเป็นต้องทำงานตามคำสั่งตลอดอยู่แล้ว แต่บางครั้งงานที่เราทำก็เป็นงานที่ไม่ต้องรอให้เจ้านายสั่ง ซึ่งมีจำนวนมากด้วย ในงานตรงนี้ทำให้เรามีความสุข ยิ่งเราสามารถทำงานตรงนี้ได้มากเท่าไรและงานประจำก็ปฏิบัติไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย เมื่อทำได้แบบนี้เจ้านายก็ไม่ต้องมาใช้เรา เราเองก็ดูสมารถขึ้น ทำให้พบกับความรู้สึกอิสระ รู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความภูมิใจ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งก็ค่อย ๆ ก่อตัวขึ้นอย่างช้า ๆ ทำให้เราอยากทำงาน สนุกกับการทำงาน มีความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยสิ่งตอบแทนที่เราคาดหวังว่าต้องได้ก็คือความสำเร็จของงานทันทีที่งานสำเร็จความสุขก็เกิด ไม่ต้องรอรางวัลจากเจ้านายอีกเลย เรื่องของผลประโยชน์ตอบแทนคนทำงานหลายคนผูกโยงกับผลงาน ซึ่งตัดสินใจว่าตนเองดีกว่า เยี่ยมกว่า เพื่อนร่วมงานหรือบางทีก็เชื่อเครื่องมือในทางบริหารบางตัวโดยคิดอิงกับหลักการทางวิทยาศาสตร์ จริง ๆ แล้วการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ฉะนั้นผมเองจึงคิดง่าย ๆ ว่า ถ้าในวันนี้ผมเป็นเจ้านายแล้วผมตัดสินใจแล้วว่านาย ก. ได้ 2 ชั้น คุณคิดว่าจะมีใครขึ้นชมผมหรือเปล่า หรือในขณะเดียวกันผมเปลี่ยนใจแล้วให้ 2 ชั้นกับนาย ข. แทน คุณคิดว่าลูกน้องจะขึ้นชมผมหรือเปล่า ผมมั่นใจว่าไม่มีลูกน้องคนใดถูกใจทั้งนั้นไม่ว่าจะตัดสินใจอย่างไร คนเป็นเจ้านายเค้าก็รู้อย่างนี้เหมือนกัน เขาก็ตัดสินใจตามดุลพินิจเลย จะเห็นได้ชัดว่าการตัดสินใจเรื่อง 2 ชั้น เป็นสิทธิ์ของคนเป็นเจ้านายเท่านั้น ฉะนั้นในฐานะลูกน้องคงไม่ต้องเครียดหรือกังวล หรือแม้แต่ผิดหวัง เพราะยังมีอีกทาง ก็คือการมอบ 2 ชั้นแก่ตนเองด้วยตัวเอง สองชั้นที่ว่านั่นก็คือการสร้างสุขจากการทำงานเชิงรุกนั่นเอง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความสุขในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจาก ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ได้รับโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้โอกาสเลื่อนขั้นในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานและการจัดการ ลักษณะของแสงเสียง การถ่ายเทอากาศ การจัดชั่วโมงการทำงานที่ดีส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน อัตราค่าจ้างที่ได้รับ ลักษณะงานที่หากบุคคลได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่น สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เงินตอบแทนในโอกาสพิเศษ สวัสดิการต่าง ๆ เครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน สถานที่ทำงาน สะอาด รู้สึกปลอดภัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถจูงใจให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ปัจจัย

ทางด้านบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การทำงานทุกอย่างต้องมีทีมงานมีเพื่อนร่วมงานมีผู้บังคับบัญชาหรือเจ้านาย ถ้าผู้ทำงานสามารถเข้ากับทุกคนเข้ากับทุกระดับได้ การทำงานนั้นก็就会有ความสุข การยอมรับนับถือ คนทำงานทุกคนต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือให้เกียรติ มีการปฏิบัติที่ดีทั้งต่อหน้าและลับหลัง มีความจริงต่อกัน การสื่อสาร การสื่อสารในงานมีสองอย่าง แบบใช้คำพูดกับไม่ใช่คำพูด การสื่อสารในงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้รวดเร็วทันเหตุการณ์ แบบใช้คำพูดมีหลักการ คือ ต้องพูดจริง พูดตรงไปตรงมา พูดเปิดเผย ส่วนการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด การพัฒนาตน เป็นการพัฒนาตนเองในเรื่องความรู้ โอกาสในการสร้างความก้าวหน้า การได้เข้ารับการอบรมในโครงการต่าง ๆ เหล่านี้เป็นการพัฒนาตน

ปัจจัยที่สามารถทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานได้ แต่ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดจากความคิดความรู้สึกภายในจิตใจเราเอง ครูนึกไว้เสมอว่า เมื่อเรามีงานโอกาสของเราย่อมมีมากกว่าคนที่ตกงานหรือกำลังหางาน และจงปฏิบัติหน้าที่นั้นให้เต็มความสามารถ เพียงเท่านี้ความภาคภูมิใจเล็ก ๆ สามารถก่อเกิดเป็นความสุขได้เช่นกัน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน ในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากการงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้ (อารี เพชรผุด, 2530)

ส่วน พรณราย ทริพย์ะประภา (2529, น. 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจาก ทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มี ความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

ส่วน Locke (1976, อ้างถึงใน วิชาญ รัตนมงคลศักดิ์, 2547, น. 13) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

จากความหมายที่ได้จากหลาย ๆ ความคิดจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้าน อารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น

### ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นหัวข้อเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจ ในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม การทำงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานได้แต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจาก ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดกำลังขวัญ (Morale) แก่บุคคลในองค์การ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไขการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้ คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่า ทัศนคติ นั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

Roger (1978, pp. 208-209, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 122) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็น การสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

Rosenberg and Hovland (1960, pp. 293-301, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น. 1) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติโดยปกติสามารถนิยามว่าเป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

Kendler (1963, p. 572, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533, น. 572) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด

Carter Victor Good (1959, p. 48, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533, น. 48) ให้คำจำกัดไว้ว่า ทักษะคติ คือ ความพร้อม ที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Newcomb (1854, p. 128, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533, น. 128) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทักษะคติ ซึ่งมีอยู่ในเฉพาะคนนั้นขึ้นกับสิ่งแวดล้อมอาจแสดงออกใน พฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่ อยากร่วมใจสิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออก ในรูปความไม่พอใจ เกลียดชังไม่อยากร่วมใจสิ่ง นั้น

Norman Leslie Munn (1971, p. 71, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสภนะเสถียร, 2533, น. 71) กล่าวว่า ทักษะคติ คือ ความรู้สึก และ ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดง ปฏิกริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรม อย่างเดียวกันตลอด

เดโช สนวนานนท์ (2512, น. 28) กล่าวถึง ทักษะคติ ว่าเป็นบุคลิกภาพที่สร้างขึ้นได้ เปลี่ยนแปลงได้และเป็นแรงจูงใจที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

ศักดิ์ สุทรเสถณี (2531, น. 2) กล่าวถึง ทักษะคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคล ว่าทักษะคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด
3. ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

ทักษะคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ ทักษะคติ นั้น โดยสรุป ทักษะคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทาที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของ บุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้ง

เชิงบวกและเชิงลบ ทักษะที่มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

### ทัศนคติในการทำงาน

มัทธนา ศิริเอก (2551) ทัศนคติในการทำงาน นั้นมีทั้งที่เป็นบวก และทัศนคติที่เป็นลบ ซึ่งจะมีผลต่อองค์การเป็นอย่างมาก เพราะทัศนคตินั้นมีอิทธิพลต่อการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลในองค์การ ถ้าพนักงานในองค์การนั้นมีทัศนคติที่เป็นบวกในการทำงานนั้น พนักงานจะเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะสร้างสรรค์สิ่งที่ดี ๆ ให้กับองค์การ และจะพยายามที่จะแสดงศักยภาพภายในตัวเองออกมา แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าพนักงานขององค์การนั้นเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ หรือต่องานที่ทำแล้ว ก็อาจจะทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นขาดความรับผิดชอบ หรือไม่ตั้งใจทำงาน หรืออาจจะทำแค่เพียงให้ผ่านไปวัน ๆ หนึ่งเท่านั้น โดยที่ไม่มีจุดมุ่งหมายในการทำงาน และไม่มีความตั้งใจที่จะทำให้งานนั้นสัมฤทธิ์ผลในการทำงานภายในองค์การ ผู้บริหารนั้นจำเป็นที่จะต้องสนใจทัศนคติของพนักงานด้วย เพราะทัศนคตินั้นจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ในองค์การ และเป็นการกระตุ้นเตือนถึงปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ เพราะถ้าพนักงานนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การหรือการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานนั้นรู้สึกมีความสุข และมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันถ้ามีพนักงานบางคนหรือบางกลุ่มที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การหรือการทำงาน ก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาภายในองค์การได้ ซึ่งสิ่งที่คุณบริหารควรจะต้องทำคือ พยายามลบล้างทัศนคติที่ไม่ได้ออกไปจากความรู้สึกของพนักงาน และพยายามสร้างทัศนคติใหม่ที่เป็นทัศนคติที่ดีให้พนักงานเหล่านั้น ในขณะเดียวกันผู้บริหารเองก็ควรจะทำให้พนักงานนั้นเห็นภาพในวันข้างหน้าว่าถ้าพวกเขาปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ไม่ดีในวันนี้ ออกไปได้ วันข้างหน้าขององค์การและพนักงานทุก ๆ คนนั้นจะได้รับสิ่งดี ๆ ได้อย่างไรบ้าง เพราะถ้าพนักงานในองค์การนั้นได้มองเห็นภาพในวันข้างหน้า ก็จะทำให้พวกเขานั้นพร้อมที่จะเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่กำลังจะเข้ามา และยินดีเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทุกอย่างนั้นดีขึ้น แต่ถ้าผู้บริหารเองก็ไม่สามารถที่จะโน้มน้าวให้พนักงานเห็นภาพที่ดีของการเปลี่ยนแปลงในวันข้างหน้าได้ พนักงานก็ยังคงจะกลัวการเปลี่ยนแปลง และยังคงไม่ยอมรับและเปิดใจรับการเปลี่ยนแปลง

## ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

### การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบพื้นฐานมีดังต่อไปนี้ (อารี เพชรผุด, 2530)

1. งาน (Job) คืองานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า คน ๆ นั้น เขามีความชอบ ความถนัด ความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบ ความสนใจแล้ว ก็ย่อมจะมีความพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น และสิ่งนี้หากเขาชอบอีก ก็ย่อมเพิ่มความพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีกเช่นกัน

2. ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เขาอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจได้ นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

3. โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนก็ตั้งความหวังไว้ กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของคนงานได้

4. การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขา ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวางโอ่โถง ที่เป็นสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกัน

6. ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทนนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน

7. หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้านี้มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำงานไปกันได้ ย่อมส่งผลทำให้เขาเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

9. องค์การและการจัดการ (Organization) หมายถึง องค์การใดที่มีชื่อเสียงการทำงานมีระบบแล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในองค์การนั้น ส่วน การจัดการ หากองค์การมีวิธีการจัดระบบการบริหารดีย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน

### ความพึงพอใจในการทำงาน

ก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน (2549, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรบริษัท เดลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน พบว่าบุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เดลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายปัจจัยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับปัจจัยที่มีระดับคะแนนในระดับปานกลางมี 7 ปัจจัย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการให้คำแนะนำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารที่ไม่แตกต่างกัน

จิตรา พัฒนิกินเจริญการ (2542, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพอใจในงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทฮอร์ค แอร์ จำกัด พบว่าความพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมและในองค์กรประกอบย่อยของความพอใจในงานพบว่า พนักงานมีความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และเมื่อพิจารณาความพอใจในงานในองค์กรประกอบย่อยต่าง ๆ มีความพอใจในองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบในงานโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และองค์ประกอบความพอใจในงานของพนักงานเรียงจากที่พอใจมากที่สุดไป

ถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความรับผิดชอบในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การได้รับการยอมรับนับถือ 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 6) ความมั่นคงในงาน 7) ลักษณะของงาน 8) การควบคุมบังคับบัญชา 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) นโยบายการบริหาร 11) เงินเดือนและสวัสดิการ 12) ความก้าวหน้าในงาน

สมชาย ชัยยุทธ์ (2535, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคล ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงานพบว่าพนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านพิธีการปกครองบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในด้านงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงานจนเกิดมีผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

