

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล โดยจะเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนอง เมื่อความรู้สึกของความพึงพอใจเกิดขึ้น ก็จะส่งผลต่อการดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546:793 ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ดังนี้คำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม แปลว่าควร เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึงสนใจ ชอบใจ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ ☐ คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ ☐ ใด ☐ ดุลยภาพในร ☐ ่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์ ☐ สามารถขจัดสิ่งต ☐ ่างๆ ดังกล ☐ าวใด ☐ แล ☐ ว มนุษย์ ☐ ย ☐ ่อมใด ☐ รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต ☐ องการ (เศกสิทธิ์, 2544: 6)

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด ☐ านจิตวิทยา คือ ความรู้ ☐ สึกของผู้ ☐ ที่มา รับบริการต ☐ อสถานบริการตามประสบการณ์ ☐ ที่ใด ☐ รับ จากการเข ☐ ้าไปติดต ☐ ้อขอรับบริการในสถานบริการ นั้น

กุณฑลี รื่นรมย์ และคณะ (2547:98(ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์)) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทาง

ตรงกันข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความไม่พอใจ

ฟิลิป คอทเลอร์ (2546:19(ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์)) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคล

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546:19(ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์)) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ หรือ ผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผล หรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของเขา

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545:168(ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์)) ได้ให้ความหมายของคำว่าพึงพอใจ หมายถึง มิติของคุณภาพที่เกี่ยวกับความสอดคล้องกับความต้องการ (Conformance to requirement) ของลูกค้า รูปลักษณะของสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาจเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ (Exciting quality) ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

สุริยัน ปานเพ็ง (2542:39(ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์)) ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประมาณค่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

เชลล์ (Shelly.1975,อ้างถึงใน ซาย อังศุณิศานาท และคณะ 2546:23(ที่อ้างในภาคนิพนธ์ เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสตาร์บัคส์:นายเกรียงไกร รอยวิรัตน์)) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความสุขที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ อย่างไรก็ตามความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของระบบทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดความรู้สึกของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร์ (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ ☐ว ☐า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ ☐สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ ☐อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อ ☐อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้ ☐แก่ ☐บุคคลนั้นได้ ☐ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ☐ละบุคคล ☐อมมีความแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

“ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ได้มีนักบริหารนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายไว้มากมาย ซึ่งจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์และการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

Luthan (1995: 126) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Gibson et al. (1997: 106) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่ผู้ทำงานรู้สึกต่องานของตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ในงานที่ทำอยู่

Newstrom and Davis (1997: 256) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ชอบหรือไม่ชอบในการทำงานของพนักงานในองค์กร

Gordon (2002: 83) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่องานทำให้การคาดหวังของผู้ที่ทำงานสมบูรณ์หรือประสบผลสำเร็จและได้มาตรฐาน ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่ทำงานรู้สึกว่าการนั้นไปขัดขวางความสำเร็จของเขา

Sweeney and Mcfarlin (2002: 116) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติต่องานที่สำคัญและความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันไป และบุคคลเหล่านั้นจะมีการประเมินความพึงพอใจในการทำงานโดยการเปรียบงานกับสิ่งที่พวกเขาต้องการ

กรองแก้ว (2542: 33) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนเพียงพอแก่การยังชีพ ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก (ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์กร

วันชัย (2544: 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการวัดถึงทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้แก่องค์กรมาก และน่าจะส่งผลถึงผลงานขององค์กร ขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต่ำก็จะทุ่มเทต่อการทำงานน้อยลง จะเห็นว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานจะเป็นผู้ที่มีทัศนคติทางบวกกับการทำงาน ขณะที่ผู้ที่มีความไม่พอใจในงานจะมีทัศนคติในทางลบต่อองค์กร

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า □□□ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานหรือองค์ประกอบของงานที่บุคคลผู้นั้นกระทำอยู่

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความพึงพอใจ

การสร้าง ความพึงพอใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ทัศนคติและค่านิยมของบุคคล ดังนั้นการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน จึงเป็นที่ปรารถนาของบุคคลทุกคนและทุกระดับ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมความพึงพอใจได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow – Hierarchy of Needs Theory) ตามแนวคิดของมาสโลว์ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยกล่าวว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนั้นจะเริ่มจากความต้องการ ซึ่งอยู่ในระดับต่ำที่สุดไปจนถึงความต้องการในระดับขั้นสูงสุด (Maslow : 35-38)

ลำดับชั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ แบ่งเป็น 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อการอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ การขับถ่าย การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส อย่างไรก็ตาม ถ้าต้องการอย่างหนึ่งที่ยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะตกอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นนั้นไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการในระดับที่รองลงไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety Needs) จะเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัย ความมั่นคง การได้รับการปกป้องคุ้มครอง เป็นอิสระจากความกลัววิตกกังวลและสับสน ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจและรวมถึงความต้องการผู้ให้ความช่วยเหลือหรือผู้ปกป้องคุ้มครอง

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) บุคคลต้องการได้รับความรักและการยอมรับจากสมาชิกในครอบครัว กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน บุคคลจะรู้สึกเหงา และเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ซึ่งบุคคลจะพยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อให้ได้ซึ่งความรักและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. ความต้องการได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ ความสามารถ ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ เมื่อทำงานสิ่งหนึ่งส่งใดได้สำเร็จ และความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะได้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าจะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้คนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

จากแนวความคิดของ Maslow ทำให้ทราบว่าถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจระดับหนึ่ง และถ้าความต้องการระดับสูงได้รับการตอบสนองระดับความพึงพอใจก็จะสูงด้วย

ทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือ

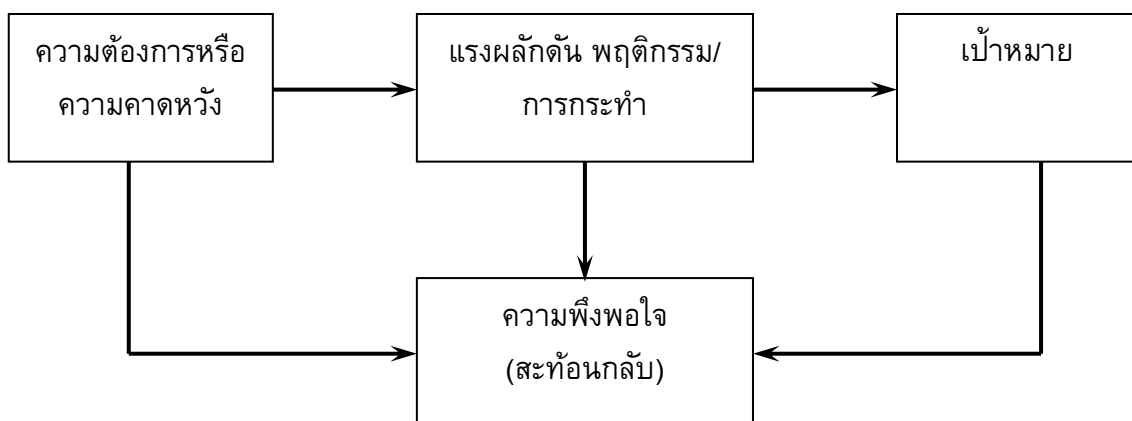
1. ความพึงพอใจนำไปสู่การทำงานหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงานจากการศึกษาที่ Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษย์สัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ พยายามสรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิด

จากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

2. ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน นักมนุษยสัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษยสัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ในกลุ่มนี้มีบุคคลสำคัญที่มีแนวความคิดแบบหลังนี้คือ Porter กับ Lawer บุคคลทั้งสองเน้นให้เห็นว่ายังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีกมากมายตลอดจนผลงานที่ปรากฏจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น Porter และ Lawer จึงเสนอรูปแบบแนวความคิดของเขาดังปรากฏในภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น มีอยู่หลายอย่างรวมทั้งแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน ตลอดจนความคาดหวังที่จะได้รับสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ตามแนวทฤษฎีที่สองนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานจะไม่เกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่ทำงานไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

จากแนวความคิดตามทฤษฎีที่สอง เน้นให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากความสามารถ และลักษณะนิสัยเฉพาะตัวของบุคคล ประกอบกับการฝึกอบรมตามกระบวนการที่ถูกต้อง นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งตอบแทนและค่าจ้าง

Kotter (1994) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น



รูปภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการการเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์

Frederick Herzberg (อ้างใน Hodgetts, 1990) เสนอทฤษฎีการจูงใจว่า ปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้นแตกต่างกันและไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ปัจจัยปฏิเสธตั้งชื่อว่า Hygiene Factors เป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลไม่เกิดความพึงพอใจในงาน อย่างไรก็ตามปัจจัยเหล่านี้ไม่มีผลทำให้ทำให้ ความรู้สึก หรือทัศนคติเป็นบวก และไม่มีผลทำให้การปฏิบัติงานมีผลผลิตเพิ่มขึ้น ประกอบด้วยเงิน (Money) การนิเทศงาน (Supervision) สถานภาพทางสังคม (Social Status) ความมั่นคง (Security) สภาพการทำงาน (Working condition) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relation) อีกปัจจัยหนึ่งคือปัจจัยกระตุ้น หรือปัจจัยจูงใจตั้งชื่อว่า Motivation Factors เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความพึงพอใจในงานโดยตรง และมีผลต่อการเพิ่มหรือลดผลผลิตของงานด้วย ได้แก่ ลักษณะของงาน (The Work itself) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความเจริญก้าวหน้า (Advancement) ความเจริญงอกงามที่เป็นไปได้ (Possibility of growth) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความสำเร็จ (Achievement)

Alderfer (2002: 112) เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์แยกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) ความต้องการการอยู่รอด (Existence Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ในความต้องการค่าจ้าง โบนัส และผลตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

2) ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (relatedness Needs) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่างๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กรและความสัมพันธ์เหล่านี้หมายถึงความต้องการทุกชนิดที่มีความสำคัญในเชิงมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำหรือมีฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม และความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับใครๆ ล้วนจัดอยู่ในความต้องการประเภทนี้

3) ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (growth Needs) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องเรื่องราวของการพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเจริญเติบโตก้าวหน้าของคนทำงาน ซึ่งชีวิตจริงในองค์กร จะเป็นความต้องการในการมีความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้กิจกรรมใหม่ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ๆ และมีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับงานใหม่ๆ ในหลายๆ ด้านได้มากขึ้น

ทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จมี 3 อย่าง คือ ความต้องการความสำเร็จ (achievement) ความต้องการอำนาจ (power) และ ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า ปกติความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตวนขวายสิ่งต่างๆ คล้ายกัน จึงต้องมีประสบการณ์

เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างเรียนรู้ถึงความต้องการมีมากน้อยต่างกัน เหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งความต้องการทั้ง 3 อย่าง ได้แก่

ความต้องการด้านความสำเร็จ (achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะไม่สนใจถึงความสำเร็จตามที่ใฝ่ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนเหล่านี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ 1) ตั้งเป้าหมายงานยาก และท้าทาย 2) ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่เกี่ยวกับโชคหรือคาดผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการจะทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดเจน แต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่ไม่ได้ หรือต้องขึ้นกับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (power) คือ ความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นอำนาจเป็นอันมากนี้ ต่างพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ คือ นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร และเชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องกับเข้ากับความต้องการ และความอยากได้ของผู้อื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจ และพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นให้มาก คนประเภทนี้มุ่งพยายาม และแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะรู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้เสาะหาตลอดเวลา

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และในแต่ละบุคคลอาจจะมีความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกัน

Gilmer (1971: 280-283) สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานัดก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้สึกลดหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโง่งการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโง่งการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโง่งการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก
6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง
8. ลักษณะทางสังคม (Social aspect of the Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศคำสั่งการทำงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่างๆ เป็นต้น

Schermerhorn et al. (2000: 157-159) ได้เสนอแบบจำลองคุณลักษณะของงาน แบ่งเป็น 5 ลักษณะ ที่มีส่วนสำคัญต่อการออกแบบงาน ได้แก่

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

2. เอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณ กำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. ผลสะท้อนจากงาน (Feedback from job itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

การวัดความพึงพอใจ

โยธิน (อ๋างในอมรลักษณ์, 2535) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาตัวแปรความสัมพันธ์ของตัวแปรตลอดจนผลการวิจัยเพื่อตรวจสอบและสนับสนุนการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

ณัฐพล (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการปกครอง โรงเรียนนายร้อยตำรวจ มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานสูงสุดรองลงมา คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน คือ ตำแหน่ง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลกับความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน คือ เพศ อายุตัว ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ชันยศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในกองบังคับการปกครอง ภูมิลำเนาเดิม และความรู้ความเข้าใจในงานกองบังคับการปกครอง

ภูมินทร์ (2547) ได้ศึกษาพบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 แยกตามระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน และประเภทงานที่รับผิดชอบ พบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ อายุ และสถานภาพครอบครัว พบว่า ตำรวจกองบังคับการตำรวจปราบปรามยาเสพติด 2 มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

บรรยง (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานของบริษัท แคปปิตอลแมกซ์ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุกๆ ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา ความปลอดภัย สภาพการทำงาน การสื่อสารความ เพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านความศรัทธาภักดี เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ชุตินา (2547) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า นักบัญชีและนักการเงินของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ

สมมติฐานพบว่า หน่วยธุรกิจไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการทำงานและประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และประสบการณ์การทำงานมีผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

ระพีพรรณ (2545) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า 1) นายสถานีเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) นายสถานีเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) นายสถานีเดินรถ บริษัท ขนส่ง จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ปัจจุบัน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอายุการทำงาน 10-15 ปี มีตำแหน่งงานเป็นวิศวกร ระบบอาวุโส ระดับเงินเดือนอยู่ 30,000-40,000 บาท และมีระยะทางจากที่พักถึงที่ทำงานสูงกว่า 15 กิโลเมตร มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์สูง มีรายละเอียดในระดับความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและรายได้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารงานบริษัท และการปกครองของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ อายุ และอายุการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรมีมาตรการในการปรับปรุงในระบบนโยบาย และการปกครองของกอง ตลอดจนถึงบริษัทฯ ให้เกิดความแน่นอนและชัดเจนมากขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น