

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำเสนอแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

2.1. แนวความคิดและทฤษฎี

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

Milton L. Blum and James C. Nayler (1968 : 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัย เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่ การได้รับความยุติธรรม

Danid C. Feldman and Hung J. Arnold (1983 : 192) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดของบุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

Carter V. Good (1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาจากการตอบสนองว่างานที่ทำนั้นตอบสนองความต้องการของเขา มากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Victor H. Vroom (1964 : 99) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานกับทัศนคติในการทำงาน อาจใช้แทนกันได้ เพราะความพึงพอใจและ ไม่พึงพอใจในงานมีความหมายคล้ายคลึงกับทัศนคติที่ดีและทัศนคติที่ไม่ดี ในการทำงาน

George Strauss and Leonard R. Sayles (1960 : 119-127) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเหล่านั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้น ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Paul F. Secord and Carl W. Backman (1964 : 391) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้น เกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์การ บางคนพอใจเพราะผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะงาน แต่บางคนพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

พรหมฉาย ทวีระประภา (2529 : 76) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ ประการ ที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเอง โดยทั่วไป

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทัศนคติหลาย ๆ ประการ ที่บุคคลมีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน

2.1.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ในส่วนของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้การศึกษาค้นคว้าว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพอใจในงาน เพราะถ้าเราทราบถึงปัจจัยดังกล่าว เราก็สามารถก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ เช่น นิยะดา ชุตตวงศ์และนิพนธ์ โอฬารวรวิ (2526 : 91) ได้อธิบายถึง Survey Research Center ของ University of Michigan ซึ่งสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทประกันภัยที่ใหญ่ของสหรัฐอเมริกา และค้นพบปัจจัย 4 ประการที่ก่อให้เกิดความพอใจในงานคือ

1. ความภูมิใจในกลุ่มการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงานที่แท้จริง
3. ความผูกพันกับองค์การ
4. ความพอใจในตำแหน่งฐานะในการทำงานรวมทั้งผลตอบแทนทางการเงิน

Beverley Von Haller Gilmer (1966 : 280-283) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 อย่าง คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. บริษัทและการจัดการ
4. ค่าจ้าง
5. ลักษณะงานที่ทำ
6. การบังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม
8. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
9. สภาพการทำงาน
10. สิ่งตอบแทน

Chester I. Barnard (1968 : 142-149) ได้เสนอว่าสิ่งจูงใจที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งของ หรือเงิน โดยคำนึงถึงสิ่งที่มีความจำเป็นทางร่างกายเป็นสำคัญ
2. สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นวัตถุ เป็นส่วนหนึ่งของบุคคล โดยเห็นว่าบุคคลจะใช้ความพยายามที่จะทำงานเพื่อหวังชื่อเสียง เกียรติยศ อำนาจ บารมี และหวังที่จะมีตำแหน่งการงานที่ดีเป็นต้น
3. ความต้องการมีสภาพการทำงานที่ตีความร่วมมือซึ่งกันและกัน
4. ความคาดหวังของบุคคลต่อประโยชน์ที่พึงได้รับจากหน่วยงาน รวมถึงความรู้สึกภูมิใจ ความจงรักภักดีและการได้รับการช่วยเหลือจากองค์กร
5. ความสัมพันธ์ทางสังคม โดยไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ สีผิวและเชื้อชาติ
6. การปรับสภาพให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและทัศนคติของบุคลากร
7. โอกาสมีส่วนร่วมในการทำงาน
8. สภาพการร่วมกันทางสังคม ความสามัคคี ความปรองดอง ความสนิทสนมกลมเกลียว และความมั่นคงสงบสุข

2.1.3 ผลสืบเนื่องของความพึงพอใจที่มีต่อองค์การ

เทพพนม เมืองแมน (2529 : 113-114) ได้กล่าวถึงผลสืบเนื่องของความพึงพอใจที่มีต่อองค์การว่า ในการบริหารบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น ความพอใจในการทำงานของพนักงานมีบทบาทต่อองค์การอย่างยิ่ง โดยอ้างถึง Porter and Steers ที่ได้ศึกษาถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการลาออกจากงานและการขาดงานดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ออกจากงานเนื่องมาจากมีความไม่พอใจในงาน และไม่สามารถได้รับในสิ่งที่คาดหวัง
2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบจะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลาออกจากงาน
3. แบบการนิเทศงาน หรือลักษณะการบังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการลาออกจากงาน
4. ขนาดของหน่วยงาน จะมีผลต่อการลาออกจากงานและการขาดงานในกลุ่มกรรมกร หน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและลาออกจากงานมาก
5. การขาดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการลาออกจากงาน
6. การขาดงานจะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงาน ทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานระดับกรรมกรและระดับสูง
7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกของการขาดความเป็นตัวของตัวเอง และขาดความรับผิดชอบ จะสัมพันธ์กับการลาออกจากงานและการหยุดงาน
8. อายุจะมีความสัมพันธ์ในด้านลบกับการลาออกจากงาน และมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับการขาดงาน

2.1.4 ทฤษฎีการจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 305-307) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับชั้นตามลำดับความสำคัญ (A hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

Maslow ได้แบ่งลำดับชั้นของความต้องการไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ฯลฯ องค์การทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อให้ได้เงินไปแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของชีวิต

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security needs) เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ และความต้องการความมั่นคง เช่น ค่ามั่นคงจากนายจ้างที่จะจ่ายค่าจ้าง, ผลตอบแทนระยะยาว เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างในองค์การ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งองค์การจะตอบสนองความต้องการนี้ โดยการให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น และให้การยกย่องความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or egoistic needs) เป็นความต้องการอยากเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีความรู้ ความสามารถ ความเชื่อมั่นในตนเอง มีตำแหน่งสูงในองค์การ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or self-actualization) เป็นความต้องการที่อยากจะ เป็น ก็อยากจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลได้บรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ ก็จะได้รับยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 390-391) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการ ERG ว่า Clayton P. Alderfer ได้เสนอทฤษฎี ERG ซึ่งพัฒนาจากทฤษฎีของ Maslow แต่รูปแบบที่เป็นจุดเด่นแตกต่างกัน จากการศึกษาวิจัยของ Alderfer เห็นว่า ความต้องการของมนุษย์น่าจะเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ความต้องการอยู่รอด (Existence) เป็นความต้องการด้านร่างกายและปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น สำหรับในองค์การนั้นความต้องการค่าจ้าง เงินโบนัสและผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ ล้วนเป็นเครื่องมือตอบสนองสิ่งจูงใจ ซึ่งความต้องการอยู่รอดนี้ เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและด้านความปลอดภัยของ Maslow

ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness) เช่น ความต้องการจะเป็นผู้นำ ความต้องการที่จะเป็นผู้ตาม ความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับคนอื่น ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ทางสังคมนี้ เทียบได้กับความต้องการด้านความมั่นคง ความต้องการทางสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าของ Maslow

ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงฐานะและการเติบโตก้าวหน้าของผู้ทำงาน ในองค์การความต้องการนี้ คือ ต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม ได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ที่มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถใหม่ ๆ ซึ่งความต้องการนี้ เทียบได้กับ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทางใจตามที่ได้ นึกคิดไว้ของ Maslow

ทฤษฎี ERG นี้มีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นหลัก ที่สำคัญคือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับตอบสนอง (Need frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลง ไม่มีความสำคัญมากขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 392-394) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของ David C. McClelland และ J.W. Atkinson ที่เรียกว่า ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่อยู่ในตัวคนจะมีเพียง 2 ชนิด คือ ความต้องการสุขสบาย และความต้องการปลดปล่อยการเจ็บปวดสำหรับความต้องการอื่น ๆ จะเกิดขึ้นภายหลังการเรียนรู้ ซึ่งมนุษย์ต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุด มนุษย์ทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกัน ได้เหมือนกัน แต่จะต่างกัน เฉพาะขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการนี้แบ่งเป็น 3 ชนิด ดังนี้

ความต้องการด้านสำเร็จ (Achievement) คนที่มีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง จะมีบุคลิกเด่น 3 ประการ คือ 1) จะตั้งเป้าหมายที่ยากและท้าทาย 2) ต้องการจะทราบถึงความก้าวหน้าของตนว่าเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้เพียงใด และไม่ชอบทำงานยาวนาน โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ 3) ต้องการควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทความพยายามไป และไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นซึ่งผู้ใดรวมทั้ง ไม่ชอบงานที่ชนกับคนอื่น ชนกับ โชคหรืองานที่คาดการณผลไม่ได้

ความต้องการอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่อยากมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและจะมุ่งพยายามแสดงออก เพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม ลักษณะของคนที่มีความต้องการอำนาจ คือ 1) นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การ 2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ 3) พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์การ 4) เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียง

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้ความสำคัญต่อมิตร
จิต ความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ดังนั้น คนที่
มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จะแสดงออกโดยการหวังหรืออยาก ได้รับการยอมรับจาก
คนอื่น ให้มากที่สุด โดยการทำให้สอดคล้องกับความต้องการของฝ่ายอื่น และพยายาม
เข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่น

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 404-406) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน
ของ Herzberg ว่ามีการเรียกชื่อหลายชื่อต่างกันไปคือ "Motivation-maintenance
Theory หรือ Dual factor Theory หรือ The Motivation-hygiene Theory"
ซึ่ง Herzberg และคณะ คือ Bernard Mausner และ Barbara Synderman ได้ทำ
การศึกษาโดยสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จาก 11 อุตสาหกรรม
ในเขตเมือง Pittsburg สหรัฐอเมริกา สรุปได้ว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่มีส่วนสัมพันธ์กับ
ความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยค่าจูง
หรือปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance factors) ซึ่งเป็นปัจจัย
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ปัจจัยกลุ่มนี้จะสามารถจัดความไม่พอใจต่าง ๆ แต่ไม่สามารถสร้าง
ความพอใจได้ 2) ปัจจัยที่ใช้จูงใจ (Motivation) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพงานที่ทำ ซึ่ง
สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ปัจจัยนี้ถ้าหากพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอ
และถูกต้องจะนำไปสู่ความพอใจและมีแรงจูงใจสูง ปัจจัยทั้ง 2 กลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor)

- ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement)
- การยอมรับ (Recognition)
- ลักษณะของงาน (Work Itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)
- ความเติบโต (Growth)

ปัจจัยด้าน (Hygiene Factor)

- นโยบายและการบริหารงานของบริษัท
(Company policy and administration)
- การบังคับบัญชา (Supervision)
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา, ผู้ใต้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน
(Relationship with supervisor, subordinates, peer)
- สภาพการทำงาน (Work conditions)
- เงินเดือน (Salary)
- ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- ความมั่นคงปลอดภัย (Security)

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจนั้น อย่างดีที่สุดคือจะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถใช้สร้างความพอใจในงานได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (งานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้พัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน (Job enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้นและมีเนื้อหามากขึ้น ทำให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง ซึ่งต่างกับการขยายขอบเขตและขนาดของงานในทางราบ (Job enlargement) ที่ลักษณะเนื้อหาและค่างานยังคงเดิมไม่มีสิ่งจูงใจ การออกแบบงานเสียใหม่ให้มอบคุณค่าเนื้อหาเพิ่มขึ้นเอง ทำให้งานต่าง ๆ จะมีความหมายยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจอย่างมาก

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวมาจะเห็นว่า ทฤษฎีของ A.H Maslow, Clayton P. Alderfer, David C. McClelland และ J.W. Atkinson, Frederick Herzberg มีความสัมพันธ์และคล้ายคลึงกัน ซึ่งสามารถเปรียบเทียบกัน ได้ดังนี้
(สรุปจากธงชัย สันติวงษ์ 2530 : 393-407)

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของ A.H Maslow, Clayton P. Alderfer, David C. McClelland และ J.W. Atkinson, Frederick Herzberg

Maslow	Alderfer	McClelland and Atkinson	Herzberg
ความต้องการ สำเร็จตามความ นึกคิด	ความต้องการ ก้าวหน้าเติบโต	ความต้องการ ด้านความ สำเร็จ	- ด้วงานที่ - ความสำเร็จ - โอกาสเติบโต
ความต้องการมี ฐานะเด่น		ความต้องการ มีอำนาจ	- ความก้าวหน้า - การยอมรับ, ฐานะ
ความต้องการ ทางด้านสังคม	ความต้องการมี พันธะกับฝ่ายอื่น	ความต้องการ มีสายสัมพันธ์	- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - การบังคับบัญชา
ความต้องการทาง ด้านความมั่นคง	ความต้องการ อยู่รอด		- นโยบายและการบริหารงาน - ความมั่นคง - สภาพการทำงาน
ความต้องการทาง ด้านร่างกาย			- เงินเดือน - ชีวิตส่วนตัว

การทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎีมาเป็นแนวทางในการศึกษาโดยเฉพาะทฤษฎีของ Frederick Herzberg เพราะได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกมามี 2 ส่วนคือ ปัจจัยด้านเนื้อหา และปัจจัยด้านบริบท จากทฤษฎีความต้องการเหล่านี้ สรุปได้ว่า ความต้องการของคนแต่ละคนในการทำงานมีความแตกต่างกัน และมีแรงจูงใจ หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน บางคนทำงานเพื่อเงิน แต่บางคนมีความต้องการทางด้านจิตใจ อยากเข้าร่วมกลุ่ม เข้าสังคม อยากมีเพื่อน บางคนต้องการมีอำนาจ ชื่อเสียง เป็นต้น ผู้บริหารจึงควรเข้าใจถึงความแตกต่างนี้ และทราบถึงปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้ดี มีประสิทธิภาพ และทำงานอยู่กับองค์กรได้นาน

2.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดช กาญจนางกูร (2525) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพอใจในงานของ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพอใจในงานในระดับปานกลางและปัจจัยที่ทำให้อาจารย์เกิดความพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบหน้าที่การงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและการบังคับบัญชา ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ทำให้อาจารย์ไม่พอใจในงาน ได้แก่ สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย สภาพสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ส่วนข้อมูลเบื้องหลัง ซึ่งได้แก่อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ คณะที่สังกัด ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย และสถานทีพักอาศัย ยกเว้นเพศของอาจารย์ต่างก็ทำให้ระดับความพอใจในงานของอาจารย์แตกต่างกัน และปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของอาจารย์ ต่างก็มี สหสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพอใจในงานและต่างก็มีสหสัมพันธ์ต่อกัน

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 มหาวิทยาลัย สรุปผลการวิจัยได้ว่า 1) ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน 2) ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เมื่อเรียงตามลำดับ 1-10 ปรากฏผลดังนี้ 1) ความก้าวหน้า 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) การได้รับการยอมรับนับถือ 4) ความมั่นคงในงาน 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 6) ความรับผิดชอบ 7) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน 8) นโยบายและการบริหารงาน 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) เงินเดือน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ในด้านการสร้างแรงจูงใจให้บรรณารักษ์ปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

วิโรจน์ สารัตนะ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและนโยบายและการบริหารงาน ส่วนลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา คือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ

จิราภรณ์ กาญจนไพบูลย์ (2526) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มมาจากบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุจาก 4 สถาบัน คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย สถาบันละ 100 คน และจากวิทยาลัยการค้า 68 คน รวม 368 คน ใช้ข้อความคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน 5 ด้านคือ ด้านงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านละ 9 ข้อ และใช้ข้อความคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานโดยรวมอีก 7 ข้อ จากแบบสอบถามที่ได้รับคืน 319 ฉบับ (86.68%) พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชามากที่สุด แต่มีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานในด้านความมั่นคงปลอดภัยและความก้าวหน้า น้อยที่สุด

เบญจวรรณ บุญใจเพชร (2529) ได้ศึกษาถึงการเข้าร่วมแรงงานสตรีในอุตสาหกรรมโรงแรม : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาสภาพการทำงาน สวัสดิการ และทัศนคติของสตรีเกี่ยวกับการทำงานในโรงแรม พบว่าโรงแรมต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติตามที่กฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดไว้ แต่สภาพการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ ของแรงงานสตรีในโรงแรมชั้นสองอยู่ในสภาพที่ด้อยกว่าโรงแรมชั้นหนึ่ง และการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของสตรีเกี่ยวกับการทำงานโรงแรม ส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นงานที่เหมาะสมกับสตรี แต่พนักงานจำนวนมากมีความคิดที่จะเปลี่ยนงาน โดยให้เหตุผลว่าการทำงานในโรงแรม ไม่มั่นคงและมีรายได้น้อย

จิราพรพรรณ พัฒนกุลชัย (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย ผลของการศึกษาสรุปได้ดังนี้ บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศไทย โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกบรรณารักษ์ตามประเภทงานและเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่า มีความพึงพอใจในปัจจัยลักษณะงานในระดับ

มาก ส่วนปัจจัยอื่นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานในประเภทงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนบรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และประเภทของงานและประสบการณ์การทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในประเทศ ไม่มีปฏิสัมพันธ์กันต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

นिरาศ วัฒนานิวัด (2530) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลความไม่พึงพอใจในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าภาควิชาในวิทยาลัยครูเชียงใหม่ วิทยาลัยครู เชียงรายและวิทยาลัยครูลำปาง ผลการศึกษาพบว่า หัวหน้าภาควิชาที่ดำรงตำแหน่งครั้งที่หนึ่งจำนวนมากที่สุดไม่พอใจต่อนโยบายและการบริหารงาน ส่วนหัวหน้าภาควิชาที่ดำรงตำแหน่งครั้งที่สอง จำนวนมากที่สุด ไม่พอใจในนโยบายและการบริหารงานและความก้าวหน้าในการทำงาน หัวหน้าภาควิชาที่เข้าสู่ตำแหน่งโดยการเลือกตั้งไม่พอใจต่อปัจจัยนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยอมรับนับถือจำนวนมากที่สุด หัวหน้าภาควิชาที่เข้าสู่ตำแหน่งโดยได้รับการเสนอชื่อจำนวนมากที่สุด ไม่พอใจต่อนโยบายการบริหาร และปัจจัยที่ทำให้หัวหน้าภาควิชาทั้งหมดไม่พอใจ เรียงลำดับมากไปหาน้อยคือ นโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบต่องาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

เกรียงไกร มุสิกวงษ์ (2531) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาผลการศึกษา พบว่า

1. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านกิจการนักศึกษา ด้านวิชาการ ด้านธุรการ และด้านบุคลากร

2. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ ที่มีต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านกิจการนักศึกษา ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร และด้านธุรการ

3. การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษาทั้ง 5 ด้าน มีความ

สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์เพศชายกับเพศหญิง และอาจารย์ที่มีวุฒิทางผลศึกษากับ ไม่มีวุฒิทางผลศึกษา ต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยนศึกษา ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของผู้บริหารทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบุคลากร ด้านกิจการนักศึกษา ด้านธุรการ และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พงษ์ชัย คำเมรุ (2534) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอเขตการศึกษา 8 ผลการศึกษาพบว่าศึกษานิเทศก์อำเภอในเขตการศึกษา 8 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของศึกษานิเทศก์เป็นรายจังหวัด พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นแพร่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่าศึกษานิเทศก์มีความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจในระดับมากจำนวน 4 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบทางด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ และองค์ประกอบทางด้านความรับผิดชอบในการทำงาน

จำเริญ เร่งถนอมทรัพย์ (2532) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอฮอดจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจโดยส่วนรวมของครูผู้สอนอยู่ในระดับกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบตามเพศ พบว่าครูผู้สอนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านครอบครัวและด้านสถานที่ทำงาน และมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสวัสดิการเมื่อเปรียบเทียบตามสถานภาพสมรส ครูผู้สอนที่เป็น โสดและสมรสแล้วมีความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านครอบครัวและด้านสถานที่ทำงาน และมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน เมื่อเปรียบเทียบตามประสบการณ์ในการสอน พบว่า ทุกกลุ่มประชากรมีความพึงพอใจในระดับสูง ในด้านครอบครัว และมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเศรษฐกิจ

2.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในปัจจุบัน ที่เกี่ยวกับการทำงานแตกต่างกัน
2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน โรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการสอดคล้องกัน
3. พนักงาน โรงแรมในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

2.4 นิยามศัพท์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน โรงแรม หมายถึง

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

โรงแรม หมายถึง

สถานที่ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้บริการด้านที่พักแก่บุคคลทั่วไป โดยโรงแรมที่ทำการศึกษาคือ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่

พนักงานระดับบริหาร หมายถึง

บุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าพนักงาน, ผู้จัดการ(หัวหน้า)ฝ่ายหรือแผนก, รอง/ผู้ช่วยผู้จัดการ(หัวหน้า)ฝ่ายหรือแผนก

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง

พนักงานทั่วไปที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีพนักงานระดับบริหารเป็นผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการทำงาน หมายถึง

ความรู้สึกพอใจ หรือมีทัศนคติที่ดี ต่อปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน หมายถึง

ปัจจัย 12 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน, การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงานที่ทำ, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้าและเติบโต, นโยบายและการบริหารงาน, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, สภาพการทำงาน, ผลตอบแทน, ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง

ความภูมิใจในผลงานที่ทำผ่านมา การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วง การได้ใช้ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในงาน การที่สามารถทำงานได้เสร็จทันตามเป้าหมาย

การได้รับการยอมรับ หมายถึง

การที่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลคนรอบข้าง ในรูปของคำยกย่องชมเชย ให้ความเชื่อถือ ในความสามารถ ให้ความสำคัญ และการที่บุคคลทั่วไปให้การยอมรับในตำแหน่งหน้าที่

ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง

ปริมาณภาระงาน ความท้าทาย น่าสนใจของงาน การได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน งานที่ตรงกับความต้องการ

ความรับผิดชอบ หมายถึง

การได้รับอำนาจในการทำงานเหมาะสมกับความรับผิดชอบ การมีอิสระในการตัดสินใจ มีส่วนรวมวางแผนในงานที่รับผิดชอบ และเห็นความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

ความก้าวหน้าและเติบโต หมายถึง

โอกาสที่ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการทำงาน โอกาส การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน รวมถึงความยุติธรรมของหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง

นโยบายของหน่วยงาน ความคล่องตัวของการติดต่อประสานงานในทางปฏิบัติ ระบบ ขั้นตอนการทำงาน และระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการทำงานขององค์การ

การบังคับบัญชา หมายถึง

วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การติดตาม รับผิดชอบงาน การยอมรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง

ความร่วมมือที่ได้รับในการทำงาน ความจริงใจ การได้รับความช่วยเหลือเมื่อ มีปัญหาในการทำงานและปัญหาส่วนตัว ความสนิทสนมเป็นกันเองของบุคคลต่างๆ ในหน่วยงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง

สภาพทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น อุดหนุน แสงสว่าง เสียง การระบายอากาศ ช่วงเวลาการทำงาน ความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงาน

ผลตอบแทน หมายถึง

เงินรายได้ที่ได้รับ ซึ่งจะอยู่ในรูปเงินเดือน ค่าล่วงเวลา ทิป โบนัส

ความมั่นคง หมายถึง

สวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การได้รับความยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน

ชีวิตส่วนตัว หมายถึง

ความเต็มใจทุ่มเทให้งาน สภาพความเป็นอยู่ ความสะดวกของการเดินทาง
มาทำงาน

ความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวม หมายถึง

ความรู้สึกรักพอใจ หรือมีทัศนคติต่องานที่ทำอยู่โดยรวม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved