

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้นำทฤษฎีลำดับขั้นแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow) และแนวคิดของเฟรดริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาเป็นแนวทางในการศึกษา

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่

Applewhite¹ ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Davis² ให้ความหมายไว้ว่า เป็นเรื่องของทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ซึ่งจะทราบได้ว่าเขามีความพึงพอใจหรือไม่โดยการประเมินดูงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุของผู้ปฏิบัติงาน

Gilmer³ ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง เช่น งาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ และชีวิตโดยทั่วไปของเขา

Strauss⁴ ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

¹ P.B. Applewhite, *Organization Behavior* (Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1965), p.8.

² อัจฉราพร ศรีภูษณาพรพรณ, “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” หน้า 5.

³ B.V. Gilmer, et al., *Industrial and Organization Psychology* (2nd Ed., New York : Mcgraw-Hill, 1966), p. 256.

⁴ G. Strauss, and L.R. Sayles, *Personnel : The Human Problems of Management* (Englewood Cliffs : Prentice-Hall, 1960), p. 119-121.

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์⁵ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

สมควร ทรัพย์บำรุง⁶ ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงาน ซึ่งลักษณะขององค์ประกอบก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน

จากแนวความคิดและความหมายดังกล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎี

ทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นผลเนื่องมาจากคนซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง งานบริหารงานบุคคลจึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญมากของงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความพึงพอใจที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ครอบคลุมทั้งองค์การต้องการ

แนวความคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)⁷ เป็นทฤษฎีที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา โดยมีสาระสำคัญคือมนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ครอบคลุมทั้งยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความ

⁵ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, จิตวิทยาการบริหารบุคคล (กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม, 2535), หน้า 143.

⁶สมควร ทรัพย์บำรุง, “ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534, หน้า 17.

⁷สงคราม เชาว์ศิลป์ และคณะ, จิตวิทยาทั่วไป, (พิมพ์ครั้งที่ 2, เชียงใหม่ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2534, หน้า 287-289.

ต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา ตามทฤษฎีแล้ว Maslow ได้แยกลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คืออาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและความเป็นอยู่ของมนุษย์ โดยจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงต่อไปอีก และความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ก็จะเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย มีสิ่งต่างๆ ที่จะช่วยปกป้องคุ้มครอง ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ หรือถูกแย่งชิงสิ่งของทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในงานที่ทำมีหลักประกันต่างๆ ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ หากไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ก็มีบำนาญ บำนาญ หรือ ได้เงินชดเชยในการเลี้ยงชีพต่อไป

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือกลุ่มสังคม สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำอะไรตามที่ตนเองต้องการจะทำและมีความสุขกับสิ่งนั้น ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุด มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ มาเป็นอย่างดี ดังนั้น บุคคลจะเกิดความต้องการถึงขั้นสูงสุดนี้ได้จึงมีไม่มากนัก

จากแนวคิดของมาสโลว์ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นจนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงความต้องการขั้นที่ 5 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแนวคิดของมาสโลว์นี้ ยังไม่มี

ข้อมูลสนับสนุนมากนัก ทฤษฎีจึงยังมีจุดอ่อนอยู่บ้างเพราะบางคนอาจมีความต้องการที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้นดังที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับขั้นความสำคัญอาจเลื่อมล้ำกัน หรืออาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพการณ์ โดยเฉพาะผู้ที่กำลังตกอยู่ในระหว่างทุกข์ยากดังเช่นในช่วงสงคราม หรือการพลัดถิ่น เป็นต้น บุคคลกลุ่มนี้จะต้องดิ้นรนเพื่อสนองความต้องการด้านความหิวกระหายเสียก่อน อย่างไรก็ตาม แนวคิดของมาสโลว์ก็เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้จูงใจบุคคลให้ทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)^๖ ได้นำแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ไปศึกษาเพิ่มเติม และมีแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม หรือ Two-Factors Theory of Motivation ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา เฮิร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ ดังรายละเอียดดังนี้ คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยจูงใจที่ ซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ การได้เพิ่มความรู้ (Growths) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement) การได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น (Responsibility) การมีอิสระในการทำงาน (Work Itself) การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น (Recognition) และผลสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2. ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ตำแหน่งการงาน (Status) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Relationships with Peers) ค่าตอบแทน (Income) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) การควบคุมดูแล (Supervision) และนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policy and Administration)

อย่างไรก็ดี เฮิร์ซเบิร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบิบบังคับ

^๖พิมลจรรย นามวัฒน์, การบริหารงานบุคคล นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535, หน้า 35-36.

ให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ทำทายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บิวท์ส์ รีเทล(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุวรรณ เสวกวรรณ⁹ ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพยาบาลในโรงพยาบาล 21 แห่ง ทั้งโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนทั้งที่มีนักศึกษาฝึกงาน และไม่มีนักศึกษาฝึกงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการกับโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง

จิรศาสตร์ ไชยเลิศ¹⁰ ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตชายภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การควบคุมดูแลผลสำเร็จในการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้น

กัญญาภรณ์ ศรีสุข¹¹ ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยจูงใจทุกปัจจัยมีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความ

⁹จารุวรรณ เสวกวรรณ, “ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517, หน้า บทคัดย่อ.

¹⁰จิรศาสตร์ ไชยเลิศ, “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการชายภาคเหนือ”, การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540, หน้า บทคัดย่อ.

¹¹กัญญาภรณ์ ศรีสุข, “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ”, 2542, หน้า บทคัดย่อ.

มั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

ฉัฐชนัญ นาทิพย์¹² ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

¹²ฉัฐชนัญ นาทิพย์, “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่”, 2542, หน้า บทคัดย่อ.