

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ ได้นำแนวคิด และทฤษฎีดังต่อไปนี้ ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

Nancy C.Morse (1955 อ้างถึงในนัยนา สุภักชนาการ, 2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมาก จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

G.Strauss & L.R.Sayles (1960 อ้างถึงใน สุบิน รักเหล่า, 2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ งานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน และมีผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้ศึกษา จึงใช้แนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg) มาเป็นแนวทางในการ ศึกษา

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ศิวิรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์กไว้ว่า เฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก และคณะได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ในการทำงาน มีอยู่ 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจ ใ้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน(Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในหน่วยงานรวมทั้งการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานเป็นที่น่าพอใจ(Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นใ้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น ที่จะป้องกันไม่ใ้บุคคลเกิดความไม่พอใจในการทำงานซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมโดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ประกอบด้วย 7 ปัจจัยย่อย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายในการบริหารงานขององค์กรต้องมีความชัดเจน มีการวางแผนเป้่า หมายและแนวทางการทำงานที่เป็นรูปธรรมมีความยุติธรรมและมีความเป็นกลางต่อพนักงานทุกคน

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความ สามารถในการ แก้ ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน การทำงาน ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนการควบคุมความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervision, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะ เป็น กิริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกัน และกัน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือ และให้ความช่วยเหลือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน

4. สภาพการทำงาน(Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงของการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5. ค่าตอบแทน (Income) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับ เหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขึ้นเงินเดือน จะต้องเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติ งานในองค์กร

6. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความ มั่นคงใน การทำงานของตนเอง และ ความมั่นคงขององค์กร อันจะทำให้บุคคลมีความยั่งยืนในอาชีพ

7. ตำแหน่งการงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

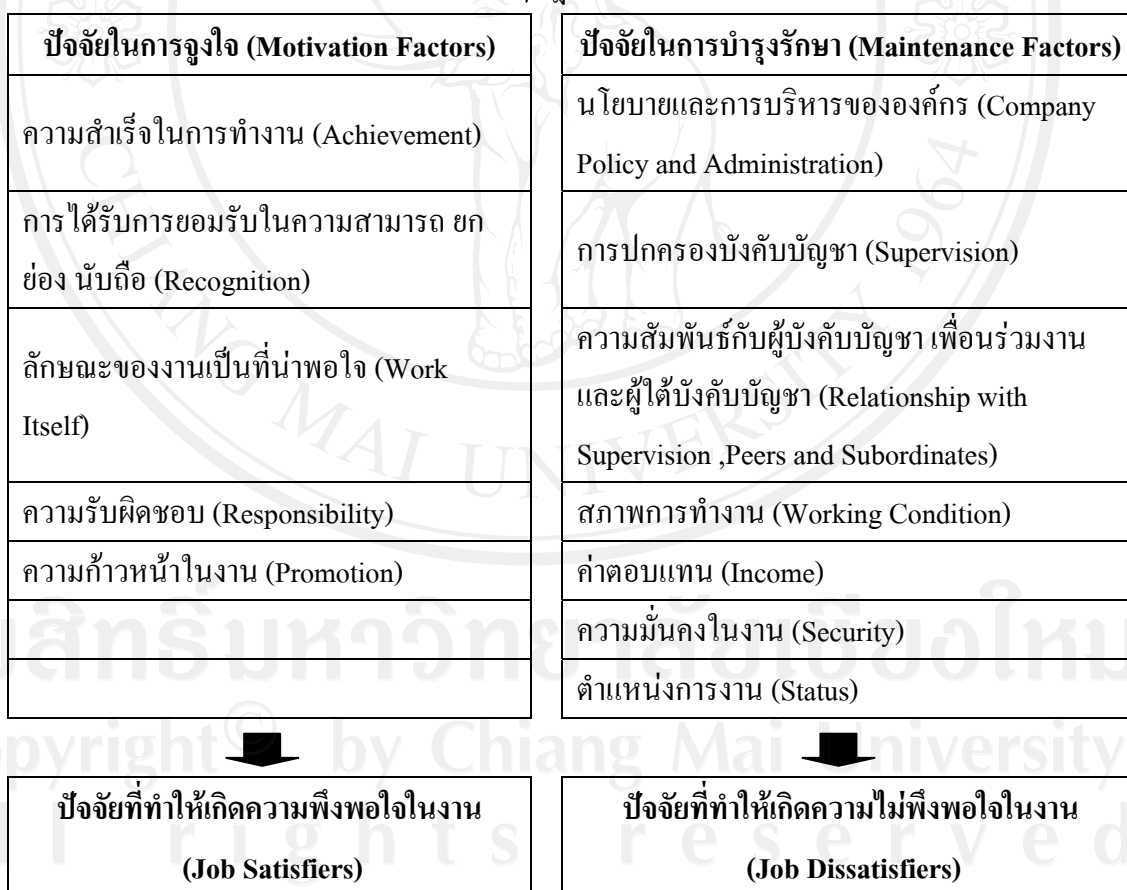
จะเห็นได้ว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็น แรง จูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก เช่น ความสำเร็จในการ ทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งเกิดจากการทำงานและผลงานของพนักงาน และในด้านการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ และด้านความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่พนักงานจะ ได้รับจากงานที่ทำ โดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job Centered) ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น ด้านนโยบายและการบริหารบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี Herzberg พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดย ตรงใน

การเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน เพราะการใช้ เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้ว รู้สึกว่าตนเองมีความหมาย ทำทายความสามารถแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน

จากหลักการของเฟรเดริก เฮิร์ซเบิร์ก ข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น ในการทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจ (Job Dissatisfaction) ในงาน ดังรูป

ภาพที่ 1 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก



ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2545.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญประภา หุชนะทัศน์ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในส่วนการผลิตบริษัท ไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยการออกแบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) กับพนักงานจำนวน 250 คน แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะของงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในรายละเอียด พบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงาน จะมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวัสดิการด้านโบนัส ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความมั่นคงของบริษัท แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การมีโอกาสศึกษาต่อและดูงาน และการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

ศักดิ์สกุล บุญประสาร (2547) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question) และแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) กับพนักงานจำนวน 45 คน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านผลสำเร็จในการทำงาน และพนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการได้รับการยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสการเจริญเติบโต ในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานพนักงาน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านชีวิตส่วนตัว พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านผลตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จงกลณี จันทรทะเล (2548) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยการออกแบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตของบริษัทจำนวน 219 คนและศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ ด้านสภาพการทำงานด้านกายภาพ และด้านมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในส่วนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และนโยบายบริษัท จากการศึกษพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านมีโอกาสเจริญก้าวหน้า หรือได้ศึกษาต่อ และด้านมีโอกาสได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น และลักษณะงานที่ให้ทำพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่า ด้านการมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่ง พนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิตมีความพึงพอใจน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved