

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจต่อปัจจัย จูงใจในการทำงานของผู้ผสมยาเคมีบำบัดประจำโรงพยาบาล ในจังหวัด ภาคเหนือ ตอนบน นี้ จะใช้แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยจะศึกษาเกี่ยวกับการให้ระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยต่างๆ เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ผสมยาเคมีบำบัดมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจใด อีกทั้งยังได้ทราบว่าปัญหาใดมีความสำคัญมากที่ต้องการการแก้ไขสำหรับผู้ผสมยาเคมีบำบัดนี้อีกด้วย

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษานี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความสุขของคนที่เกิดจากการ ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (นฤมล ผู้อุตสาห์, 2548:5)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม (ปิยวดี สอนสิงห์, 2543: 5)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจและสนุกสำราญ เป็นต้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเขาก็จะมีความพยายาม อุตสาหะ มีความสุขในการทำงานและความมุ่งมั่นจนงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

(อ้างอิงใน <http://comschool.site40.net/s4.html>)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (ตีพิมพ์ครั้งแรกโดย Herzberg, 1959: 313-315)

ทฤษฎีนี้เสนอว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

1. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
2. แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

ซึ่งทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 (พ.ศ. 2493-2502) และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 (พ.ศ. 2503-2512) ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ได้แก่
 - 1.1 ลักษณะงาน (Work Content) หมายถึงงานที่ท้าทาย งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายหรือเป็นงานที่ทำได้โดยลำพัง
 - 1.2 ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึงการที่คนทำงานสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน
 - 1.3 การยกย่อง (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยหรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ
 - 1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่
 - 1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies) การเสนอการธำรงรักษาไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Frederick Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน ได้แก่

- 2.1 นโยบายบริษัท (Company Policies) หมายถึงการจัดการหรือการบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- 2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร
- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน
- 2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
- 2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร
- 2.6 ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึงรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงาน
- 2.7 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ทฤษฎีนี้จะใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของปัญหาของผู้ผสมยาเคมีบำบัด เพื่อตัดล้นความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ผสมยาเคมีบำบัดนี้

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานได้มีการศึกษาทั้งภายในประเทศไทยและต่างประเทศดังต่อไปนี้

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทบูทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากบุคคลภายนอก กลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

วิไลลักษณ์ ทองวิเศษศิลป์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จของงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าของหน้าที่การงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในส่วนของปัจจัยค่าจ้าง บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยรายละเอียด พบว่าด้านความสัมพันธ์ในการทำงานมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความมั่นคง สถานะของอาชีพ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร บุคลากรมีความพึงพอใจระดับมาก ในขณะที่ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

พัชยา เพียรจริง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ถ้าพูนชิงเคนเกิน จำกัด พบว่าในปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตและด้านความรับผิดชอบ ในขณะที่พบว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในปัจจัยยอนามัยหรือบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านสภาพการทำงานและด้านชีวิตส่วนตัว และให้

ความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเฉพาะพนักงานที่มีผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านการบังคับบัญชา

Rantz, Marilyn J., Scott, Jill and Porter, Rose (1996) ได้ศึกษาเรื่อง “Employee Motivation: New Perspectives of the Age-Old Challenge of Work Motivation” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยกล่าวถึงผลงานของ Frederick Herzberg บิดาแห่งการวิจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ถูกเปรียบเทียบกับข้อมูลเกี่ยวกับ Management Effectiveness เพื่อจะสำรวจว่าแรงจูงใจของลูกจ้างเปลี่ยนแปลงได้อย่างไร งานวิจัยนี้ศึกษา Staff Member และ Manager จำนวน 38 คน ซึ่งทำงานในโรงพยาบาลต่างๆ ทั้งโรงเรียนแพทย์ โรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน จากการสัมภาษณ์ พบว่าปัจจัยที่จูงใจ (Motivating Factor) มากที่สุดคือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) ส่วน Critical Motivating Factor ที่ถูกจัดอันดับจำนวนมากได้แก่ Recognition Work และ Responsibility นอกจากนี้ผู้ศึกษาให้ความคิดเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแง่ดี ท่ามกลางผู้ได้บังคับบัญชา หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นกลยุทธ์การจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจของลูกจ้าง สำหรับลูกจ้างแล้ว การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในแง่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำให้เข้าถึงแรงจูงใจระหว่างกันและกันและอาจพัฒนาความพึงพอใจในงานได้มากขึ้น

Sepp, Alar (2007) ได้ศึกษาเรื่อง “Work Motivation and Job Satisfaction of Estonian Doctors ” โดยกล่าวอ้างทฤษฎีของ Frederick Herzberg ในการตรวจสอบปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ Motivators และ Hygiene Factors งานวิจัยนี้พบว่าความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับจำนวนของปัจจัยและมักเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จากการศึกษาแพทย์ Estonian ทั้งหมด 282 คน เป็นเพศชาย 59 คน และเพศหญิง 223 คน พบว่าพวกเขามีความพึงพอใจปานกลางและมากกับงานปัจจุบัน ปัจจัยที่พึงพอใจมากที่สุดคือ งานน่าสนใจ (Interesting Task) โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Opportunities for Career Advancement) และโอกาสในการศึกษาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Opportunities for Continuing Education) ในทางตรงกันข้ามปัจจัยที่ทำให้ไม่พึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ความขาดแคลนทรัพยากร (Scarcity of resources) และความเครียดทางจิตใจจากการทำงาน (Mental Strain in Work) นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจของแพทย์ถูกเชื่อมโยงกับอารมณ์ (Emotional) เศรษฐกิจ (Economical) การเมือง (Political) สังคม (Social) วัฒนธรรม (Cultural) และประเด็นในวิชาชีพแพทย์ (Professional Issues)