

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Gilmer (อ้างถึงใน ปิยวดี สอนสิงห์ 2543: 4) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง เช่น งาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และชีวิตทั่วไปของเขา

Strauss & Sayles (อ้างถึงใน ปิยวดี สอนสิงห์ 2543: 4) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Yoder (อ้างถึงใน นฤมล ภู่อุตสาห์ 2548: 5) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลในหน่วยงานที่จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

Mores (อ้างถึงใน นฤมล ภู่อุตสาห์ 2548: 5) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลงหรืออาจหมดไป ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถมีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวความคิดและความหมายดังที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

ความพึงพอใจนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นผลเนื่องมาจากคนซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ดังนั้นจึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญมากของงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ ราบรื่นเท่าที่องค์กรต้องการ

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัย สุราษฎร์ธานี ได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาเป็นแนวทางในการศึกษา

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two – Factors Theory of Motivation)

ของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2545) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) และ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงานดังนี้

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

2. การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงานที่ทำ

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

4. ลักษณะของงานที่ทำ (Work Content) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลอยากทำงาน

5. โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่นการได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้น

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมมากเกินไป จนขาดอิสระในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน

2. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เนื่องจากหากไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ได้ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 10 ด้านดังนี้

1. นโยบายการบริหารโรงพยาบาล (Hospital Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ความสามารถและลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Superior) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน (Salary) ค่าจ้างสวัสดิการต่างๆ (Fringe Benefits) เป็นต้น

7. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดขององค์กร

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Individual Information) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

9. สภาพภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น

10. ตำแหน่งงาน (Status) ความสำคัญของงานต่อบริษัท อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ใ้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้บุคคลากรทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้บุคคลากรทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้นำทำ โดยที่เมื่อบุคคลากรทำงานแล้วรู้สึกว่าตนเองมีความหมาย ทำทาทายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง บุคคลากรจะเกิดความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ข้างต้น ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง การชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตและ ความรับผิดชอบในงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการโน้มน้าวบุคคลให้เข้าทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษาได้แก่ นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สภาพภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน โดยปัจจัย

เหล่านี้จะเป็นปัจจัยบำรุงรักษา หรือเป็นปัจจัยเสริมให้บุคคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ หากปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่ออยู่ในระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น การไม่มีความพอใจจะนำไปสู่สถานะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ระดับของความพอใจใดๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ตามแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (มัทธนา เสนาธรรม, 2545)

สรุปทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษา

จากแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยตามหลักการของ เฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลศรีวิชัยสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิไลวรรณ สุวรรณสิทธิ์ และคณะ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนธันวาคม 2547- เดือนมกราคม 2548 จำนวน 113 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานภาพของวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการนิเทศ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

สุเมธดา โรจรุจิพงษ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรดักส์ จำกัด จำนวน 413 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรดักส์ ต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.21) เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงานและสถานที่ทำงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สรารุณี บุญธิ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พยาบาลเทคนิคและพยาบาลวิชาชีพ ที่ทำงานในโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ต่อปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านโอกาสก้าวหน้า และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

บริษัทโรงพยาบาลศรีวิชัย ภาคใต้ จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2532 ตั้งอยู่เลขที่ 67/48-50 ถนนศรีวิชัย หมู่ 2 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการรักษาแก่ผู้ป่วยทั่วไป โดยมีขนาดจำนวนเตียง 31 เตียง และมีพนักงานจำนวน 70 ราย