

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดความพึงพอใจ

แชลลี่ (Shelly, 1975 อ้างถึงใน สุทรานันท์ อัครวัฒน์กุล, 2544: 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551:180-181) กล่าวว่า“ความพึงพอใจ”ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ และประเมินค่าสิ่งนั้นว่า สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของตน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะส่วนบุคคลที่มีผลต่อสถานภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมทางและสถานภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีผู้ให้ความสนใจและได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานไว้หลายความหมาย และมีความหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 132) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการ

ปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Stephen P.Robbins (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:22 อ้างอิงจาก Stephen P.Robbins, 2005) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่องานของแต่ละคนบุคคลใดที่มีความพึงพอใจสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่องานตรงกันข้ามบุคคลใดที่ไม่พึงพอใจในงานของตน ก็จะมีความรู้สึกเชิงลบต่องานนั้น

แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์ (Herzberg's Two-Factor Theory)

Herzberg, Frederick and others (สมยศ นาวิกาน, 2545:87-88 อ้างอิงจาก Herzberg, Frederick and others, 1959) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายนอกของสิ่งแวดล้อมของงาน ดังนั้นเฮอรัชเบอร์เกอร์จึงเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานจะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมของงาน และเฮอรัชเบอร์เกอร์เรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivation or Satisfiers Factors) ซึ่งแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors)

เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- 1. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration)** นโยบายขององค์กรที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์กรและของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น การใช้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์กร ความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานการขาดความเป็นธรรมในองค์กร

- 2. การปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมดูแล (Supervision)** ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นธรรม ลำเอียง อดคิด ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงานและปกครอง เป็นคนอนุรักษนิยมไม่สามารถแนะนำวิชาการหรือเทคนิคใหม่ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรได้

- 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)** ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีช่องว่างมากเข้ากันไม่ได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าไม่ถึง

ผู้บังคับบัญชาวางตนเหนือกว่าไม่มีความสนิทสนมเป็นกันเองขาดความอบอุ่นทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ

4. สภาพของการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่างๆเกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ทำงาน ขาดวัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) พฤติกรรมของบุคคลต่างๆในองค์กร ต่างคนต่างอวดดี แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทับถมเพื่อนร่วมงานเอา รัดเอาเปรียบ ชอบเสียดสี จี๊ฟอง สารแสบแสบสด ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ทำให้คับข้องใจ เป็นผลให้เกิดความเบื่อกัน

6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) ผู้บังคับบัญชาไม่ศรัทธาเชื่อถือ ไม่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะทำตัวถ่วงความเจริญของหน่วยงาน เข้ากันไม่ได้สนิท เป็นผู้มีส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงาน

7. เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควรการเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือน และตำแหน่งช้าเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivation or Satisfiers Factors)

เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำ ให้ได้ผลงาน และปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน โดยตรงและสร้างความรู้สึที่ดีกับงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ความสัมฤทธิ์ผลการทำงาน (Achievement) องค์กรประกอบอันนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุดแก่อุปสรรคปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอๆย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นๆต่อไป

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคม ให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่า เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆแบบใหม่ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

4. **ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility)** ถ้าได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานนั้นๆอย่างอิสระเสรี ให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

5. **ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement)** ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน เงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

6. **ความเจริญเติบโต (Growth)** ถ้ามีโอกาสที่จะเจริญเติบโตโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ก็จะเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผู้ศึกษาได้นำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลลนา เรืองพร (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โทเท็ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทโทเท็ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 178 ราย โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยนามัยหรือปัจจัยค่าจูงพนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับน้อยคือ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานให้ระดับความพึงพอใจน้อยคือ ด้านความก้าวหน้า

กชกร พุ่งสี (2551) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเช่นแอร์คราฟท์อินทีเรียซีสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทคริสเช่นแอร์คราฟท์อินทีเรียซีสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 262 ราย โดยการใช้แบบสอบถามศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ด้านปัจจัยนามัยหรือปัจจัยค่าจูง พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านคำตอบแทน ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับมากคือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานให้ระดับความพึงพอใจระดับปานกลางคือ ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้เพิ่มพูนความรู้

ชินวุธ จงอยู่สุข (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอ้ออนเวอร์คส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอ้ออนเวอร์คส์ จำกัด ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทจำนวน 170 คน โดยศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ปัจจัยอนามัยหรือค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) และปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Satisfiers or Motivation Factors) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอ้ออนเวอร์คส์ จำกัด ด้านปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพของการทำงาน พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท และด้านเงินเดือนและสวัสดิการความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท สยามคาสท์ไอ้ออนเวอร์คส์ จำกัด ด้านปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านความสัมฤทธิ์ผลของงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน พนักงานให้ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความเจริญเติบโต

สารพล ประศาสน์ศิลป์ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทคลองพร้าววิสอร์ท ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทุกคนของบริษัทคลองพร้าววิสอร์ท ซึ่งมีจำนวน 108 ราย โดยศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก คือ ปัจจัยอนามัย และปัจจัยจูงใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อปัจจัย
อนามัย ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพของ
การทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และปัจจัยที่มีความพึงพอใจใน
ระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

โดยปัจจัยย่อยของปัจจัยอนามัยที่พนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท มีความพึงพอใจ
ในระดับมาก ได้แก่ การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สถานที่ทำงาน บรรยากาศ
ในการทำงาน และความสนิทสนม ความจริงใจ ความเป็นกันเอง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ
ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมฤทธิ์ผลของงาน ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับ
ถือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และปัจจัยด้าน
ความก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านการ
เจริญเติบโต

โดยปัจจัยย่อยของปัจจัยจูงใจที่พนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ทมีความพึงพอใจใน
ระดับมาก ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตาม
เป้าหมายที่ต้องการ ความภาคภูมิใจในอาชีพ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่ทำอยู่
เป็นงานที่ตรงกับความต้องการ มีความต้องการเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน และการได้รับความ
ไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบโดยไม่ต้องควบคุมใกล้ชิด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved