

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ได้ดำเนินตามแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

##### 2.1.1 ทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

เป็นการศึกษาความต้องการต่าง ๆ ของคนเกี่ยวกับการทำงาน และสรุปตามความต้องการของคนเรา ในการทำงานออกเป็น 16 ความต้องการ จากมากไปหาน้อย โดยแบ่งออกเป็น 2 พวกคือ Hygiene Factors (ปัจจัยเพื่อสุขภาพ) และ Motivator Factors (ปัจจัยเพื่อการจูงใจให้ขยันหรือสู้งาน) และจาก 2 พวกนี้จึงแบ่งออกเป็น Extrinsic Factors คือปัจจัยที่ได้รับ การกระตุ้นจากภายนอก และ Intrinsic Factors คือปัจจัยที่กระตุ้นภายในให้ขยันสู้งานตัวอย่างของทั้ง 2 ปัจจัยคือ

##### 1) Extrinsic Factors คือปัจจัยภายนอกได้แก่

- การจ่ายค่าตอบแทน เงินเดือน
- มีการสอนงานสอนเทคนิค หรือมีหัวหน้าที่เก่ง
- มีความสัมพันธ์อันดีกับลูกน้อง เพื่อน และนาย
- นโยบายและแนวการบริหารของบริษัท

- สภาพการทำงาน

- ความมั่นคงในการทำงาน

##### 2) Intrinsic Factors คือปัจจัยจูงใจภายในได้แก่

- ความสัมฤทธิ์ผลในงานที่ทำ
- การยอมรับ การสรรเสริญจากหมู่พวก
- การได้รับผิดชอบในงานที่ทำหรืองานของผู้อื่นก็ตาม
- ความก้าวหน้าที่ได้รับหรือการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น

- ได้ทำงานที่ชอบ
- มีโอกาสได้มีประสบการณ์ใหม่จากงานที่ทำ

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ความต้องการของแต่ละคนในการทำงานมีความแตกต่างกันและมีแรงจูงใจหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความพอใจในงาน โดยศึกษาในด้านต่าง ๆ คือด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา และด้านสวัสดิการ

### 2.1.2 ทฤษฎีค่าจ้าง

ทฤษฎีค่าจ้างมีระยะเวลาพัฒนาการมาประมาณ 200 ปีมาแล้ว นักทฤษฎีค่าจ้างได้ศึกษาถึงปัจจัยและมาตรการต่าง ๆ ในการกำหนดค่าจ้าง ทำให้เกิดแนวการศึกษาเกี่ยวกับค่าจ้างใน 3 แนวทางคือ

- (1) แนวทางของเศรษฐศาสตร์แรงงาน (Labor economics)
- (2) แนวทางของอุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial relations)
- (3) เศรษฐศาสตร์สถาบัน (Institutional economics)

ดังนั้นทฤษฎีค่าจ้างในที่นี้จะแยกเป็น 3 ประเภทคือ

- 1) ทฤษฎีค่าจ้างแบบดั้งเดิม
- 2) ทฤษฎีค่าจ้างตามทางเศรษฐศาสตร์แรงงาน
- 3) ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวทางเศรษฐศาสตร์สถาบัน

#### 1) ทฤษฎีค่าจ้างแบบดั้งเดิม (Historical theories)

ทฤษฎีค่าจ้างประเภทนี้มีอยู่จำนวนมากซึ่งจะขอกกล่าวเฉพาะบางทฤษฎีที่มีความสำคัญได้แก่

1.1) ทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีพ (Subsistence wage theory) ค่าจ้างแรงงานในสังคมอุตสาหกรรมจะมีแนวโน้มที่จะอยู่ในระดับไม่ต่างไปจากระดับพอประทังชีพเสมอ คือ ลูกจ้างมีแนวโน้มจะได้รับค่าจ้างเพียงจำนวนเท่าที่จำเป็นสำหรับการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวให้สามารถมีลูกหลานสืบต่อไปสำหรับเป็นกำลังแรงงานที่เพียงพอแก่สังคมในอนาคตเท่านั้น เมื่อใดที่ค่าจ้างเกิดสูงกว่าระดับพอประทังชีพขนาดของครอบครัวจะขยายออกไป ชนชั้นแรงงานก็จะ

เพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณเสนอขายแรงงานที่มีมากขึ้นค่อย ๆ ดึงเอาค่าจ้างลงมาสู่ระดับประทังชีพ เช่นเดิม ตรงกันข้ามถ้าค่าจ้างเกิดต่ำกว่าระดับพอประทังชีพ ปริมาณเสนอขายแรงงานจะลดลงด้วยการขาดอาหาร และอัตราการเกิดที่ต่ำจนอัตราการค่าจ้างค่อย ๆ สูงขึ้นมาถึงระดับพอประทังชีพอีก” เป็นที่น่าสังเกตว่าทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีพนี้มีข้อบกพร่องบางประการคือแนวความคิดที่ว่า เมื่อค่าจ้างสูงขึ้นขนาดของครอบครัวจะขยายออกไปทำให้มีแรงงานมากเกินไปซึ่งในสังคมสมัยใหม่เมื่อรายได้สูงขึ้นบุคคลจะใช้รายได้แสวงหาความสุขให้ตนเองและครอบครัวและยังพยายามรักษาขนาดของครอบครัวให้พอเหมาะด้วย ทำให้แรงงานไม่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนเกิดผลเสียหายอย่างคาดไว้

1.2) ทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง (Wage fund theory) ค่าจ้างถูกกำหนดโดยเงินทุนหมุนเวียนซึ่งเจ้าของธุรกิจได้กั้นเอาไว้ก่อนหนึ่ง สำหรับค่าจ้างเงินหมุนเวียนนี้ได้มาจากเงินที่ผู้ประกอบการได้สะสมไว้ตั้งแต่ปีก่อน ๆ และจะต้องนำมาใช้ในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อวัสดุ จ่ายค่าดอกเบี้ยและค่าเช่า นอกจากนี้จะกั้นส่วนหนึ่งสำหรับเป็นค่าจ้าง

1.3) ทฤษฎีผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน (Marginal productivity theory) นายจ้างยังคงจ้างคนงานหรือลูกจ้างเพิ่มขึ้นจนกระทั่งหน่วยสุดท้าย ซึ่งมูลค่าของผลผลิตที่ได้จากการที่จ้างคนงานเพิ่มขึ้นเท่ากับค่าจ้างคนงานคนนั้นเอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้คนงานเท่ากับค่าของผลผลิตที่คนงานคนนั้นผลิตได้และเมื่อถึงจุดนี้นายจ้างจะไม่จ้างคนงานเพิ่มขึ้นอีก เพราะจะทำให้ค่าจ้างสูงกว่าคุณค่าของผลผลิตที่ผลิตได้ เมื่อค่าจ้างสูงขึ้นก็จะทำให้นายจ้างพยายามลดจำนวนคนงานลงโดยอาจจะนำเอาเครื่องจักรมาใช้แทนคนงาน เป็นต้น

1.4) ทฤษฎีการต่อรองค่าจ้าง (Bargaining theory of wage) เป็นการอธิบายถึงการกำหนดค่าจ้างที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจหรือจุดยืนของนายจ้างเพียงอย่างเดียว แต่เป็นอัตราค่าจ้างที่ถูกกำหนดโดยการเจรจาต่อรองกันระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายผู้แทนของลูกจ้าง

1.5) ทฤษฎีว่าด้วยอำนาจการซื้อ (Purchasing power theory) ทฤษฎีนี้เห็นว่าผลผลิตส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรม ลูกจ้างและครอบครัวของอุตสาหกรรมนั้นเองที่เป็นผู้บริโภคถ้าค่าจ้างแรงงานสูงก็ย่อมมีความต้องการซื้อสินค้ามาก แต่ถ้าค่าจ้างต่ำก็จะทำให้อำนาจซื้อของลูกจ้างและครอบครัวต่ำ สินค้าก็จะขายได้ไม่หมดมีผลให้กิจการต้องลดการผลิตลง และอาจเป็นสาเหตุให้เกิดการว่างงานเป็นที่น่าสนใจว่า ทฤษฎีนี้ไม่อาจใช้ได้ในกรณีที่เกิดภาวะเงินเฟ้อเพราะจะเสียดุลาดินต่างประเทศซึ่งเนื่องมาจากต้นทุนในการผลิตและราคาขายสูงเกินไป เมื่อเทียบกับผู้ผลิตรายอื่น ๆ

2) ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวเศรษฐศาสตร์แรงงาน ( Contemporary labor economicstheories) ปัจจัยทางเศรษฐกิจในตลาดแรงงานมีผลกระทบต่อการกำหนดค่าจ้าง ดังนั้นในการกำหนดค่าจ้างต้องมีการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ของตลาดแรงงานในแต่ละช่วงเวลา เกี่ยวกับอุปทานแรงงาน อุปสงค์แรงงาน การเจรจาต่อรองร่วม โครงสร้างค่าจ้างและระดับของค่าจ้างโดยทั่วไป

3) ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวเศรษฐศาสตร์สถาบัน ( Contemporary institutional economics theories) ปัจจัยทางเศรษฐกิจในตลาดแรงงานเช่นเดียวกับเศรษฐศาสตร์แรงงาน จุดที่ต่างกันก็คือ เศรษฐศาสตร์สถาบันจะศึกษาวิเคราะห์ในขอบเขตที่กว้างกว่าและจำกัดเงื่อนไขปัจจัยที่วิเคราะห์ กล่าวคือ การศึกษาอิทธิพลของสภาพเศรษฐกิจ การเมืองจิตวิทยา สังคมและจริยธรรมที่มีผลต่อการกำหนดค่าจ้าง

### 2.1.3 ตลาดแรงงาน

โดยทั่ว ๆ ไปคำว่า “ตลาด” ใช้หมายถึงสถานที่ซึ่งผู้ซื้อและผู้ขายมาพบกันเพื่อเจรจาต่อรองตกลงในการซื้อขายสินค้าหรือบริการต่าง ๆ โดยที่ขนาดและขอบข่ายของตลาดอาจมีความแตกต่างกันตั้งแต่ตลาดในระดับท้องถิ่นจนถึงตลาดระดับนานาชาติ ในกรณีของแรงงานขนาดของตลาดแรงงานจะแตกต่างกันไปตามระดับฝีมือ หรือระดับทักษะของแรงงานประเภทนั้น ๆ อาทิจานองระดับผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการวิชาชีพชั้นสูง โดยทั่ว ๆ ไปจำนวนแรงงานประเภทนี้มักจะมีไม่มากนักเมื่อเทียบกับแรงงานประเภทอื่น ดังนั้นหน่วยธุรกิจจึงจำเป็นต้องเปิดตลาดในการเลือกคนงานให้กว้างในกรณีของแรงงานประเภทกรรมกร เสมียนธุรการ หรือผู้ประกอบการระดับใช้ทักษะไม่สูงนัก ขนาดของตลาดแรงงานมักจะมีขอบข่ายเพียงระดับท้องถิ่น แรงงานมักไม่ค่อยเคลื่อนย้ายเพื่อไปทำงานนอกท้องถิ่นในการวิเคราะห์กลไกการทำงานของตลาดแรงงาน นักเศรษฐศาสตร์มักจะเริ่มโดยการสร้างแบบจำลองของตลาดแรงงานอย่างง่ายพร้อมทั้งตั้งสมมติฐานสำหรับเป็นพื้นฐานของการ

วิเคราะห์เรื่องตลาดแรงงาน ลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

- 1) มีแรงงานและนายจ้างเป็นจำนวนมากในตลาด ไม่มีใครมีอิทธิพลในการกำหนดอัตราค่าจ้างในตลาดได้
- 2) คนงานและนายจ้างสามารถเข้าออกตลาดได้อย่างเสรีและคนงานสามารถโยกย้ายจากนายจ้างคนหนึ่งไปสู่นายจ้างคนอื่น ๆ ได้โดยเสรีเช่นกัน
- 3) ไม่มีอำนาจของสถาบันใดเข้ามามีอิทธิพลในตลาด

4) นายจ้างและลูกจ้างมีข่าวสารพร้อมมูล คนงานมีความรู้เกี่ยวกับตำแหน่งว่าง อัตราค่าจ้าง รวมทั้งเงื่อนไขการจ้าง นายจ้างก็ทราบเกี่ยวกับจำนวนคนงานที่พร้อมจะเข้าทำงานรวมทั้งอัตราค่าจ้างซึ่งคนงานต้องการได้รับ

5) ทั้งนายจ้างและลูกจ้างมีแรงจูงใจทางเศรษฐกิจเป็นสิ่งสำคัญ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยอื่น ๆ คงที่ คนงานย่อมจะเลือกงานที่ให้ค่าจ้างสูงมากกว่า และนายจ้างก็เช่นกันที่ย่อมจะเลือกสภาวะการให้กำไรสูง

6) อัตราค่าจ้างเป็นปัจจัยสำคัญเพียงปัจจัยเดียวในการพิจารณาเลือกงาน

7) ตำแหน่งงานว่างทั้งหมดได้รับการบรรจุโดยการผ่านตลาดเท่านั้น

8) ในสายตาของนายจ้าง คนงานทุกคนมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันและทดแทนกันได้

#### 2.1.4 อุปสงค์แรงงานในตลาด

อุปสงค์ของแรงงาน (เส้น D ในรูปที่ 2.1) ประเภทใดประเภทหนึ่งจะเท่ากับผลรวมของ

อุปสงค์แรงงานของนายจ้างทั้งหมดในตลาด โดยหลักการเส้นอุปสงค์แรงงานในตลาดจะเป็นเส้นลาดต่ำไปทางขวามือเสมอ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ในเชิงกลับกันระหว่างจำนวนการจ้างงานกับอัตราค่าจ้างสาเหตุที่จำนวนการจ้างงานกับอัตราการจ้างงานมีความสัมพันธ์ในเชิงกลับกันเป็นเพราะ

ก) ถ้าอัตราค่าจ้างเพิ่มสูงขึ้น จะทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มสูงขึ้นด้วยและจะส่งผลทำให้ราคาของสินค้าที่ผลิตในท้องตลาดเพิ่มสูงขึ้นไปด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อไปยังอุปสงค์สำหรับสินค้าในตลาด และโดยทั่วไปเมื่อราคาสินค้าสูงขึ้น อุปสงค์สินค้าในท้องตลาดก็จะลดต่ำลง ทำให้หน่วยธุรกิจจำเป็นต้องลดระดับการผลิตและจะมีผลทำให้ความต้องการใช้แรงงานลดลง

ข) ในการผลิตสินค้า ปัจจัยแรงงานที่ใช้มักใช้ร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่น เครื่องไม้เครื่องมือและเครื่องจักรต่าง ๆ ซึ่งบางส่วนสามารถใช้แทนกันได้ ดังนั้นหากราคาของแรงงานเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ราคาของเครื่องจักร หรือเครื่องมือไม่เปลี่ยนแปลง หน่วยธุรกิจจะหันไปใช้ปัจจัยอื่นทดแทนแรงงานเพื่อเป็นการลดต้นทุน ดังนั้นความต้องการใช้แรงงานจะมีแนวโน้มลดลงอุปสงค์สำหรับแรงงานจะมีมากขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการด้วยกันคือ

1) ความสำคัญของแรงงานที่มีต่อการผลิต ถ้าในการผลิตสินค้าและบริการชนิดใดชนิดหนึ่งมีความต้องการใช้แรงงานมากก็ถือว่าแรงงานมีความสำคัญต่อการผลิตมาก ซึ่งสามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบค่าจ้างแรงงานทั้งหมดกับต้นทุนผันแปรทั้งหมด ถ้าค่าจ้างแรงงานเป็นสัดส่วนที่สูงมากก็แสดงว่าแรงงานมีความสำคัญต่อการผลิต



2) ลักษณะของอุปสงค์สำหรับสินค้าที่ผลิต ในการผลิตสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งถ้าผู้ผลิตคาดว่าอุปสงค์ของสินค้าที่จะผลิตมีเพิ่มมากขึ้น และมีผลทำให้อุปสงค์สำหรับปัจจัยการผลิตต่าง ๆ เพิ่มขึ้นไปด้วย หากแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการผลิตสินค้าก็จะทำให้อุปสงค์สำหรับแรงงานเพิ่มมากขึ้น

3) ความจำเป็นที่จะต้องใช้แรงงานเป็นปัจจัยการผลิต ถ้าแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตสำหรับสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่ง แล้วการผลิตสินค้านั้นไม่สามารถหาปัจจัยการผลิตชนิดอื่นมาทดแทนได้ แสดงว่าการผลิตนั้นจำเป็นต้องใช้แรงงานในการผลิต อุปสงค์สำหรับแรงงานจะเปลี่ยนไปตามอุปสงค์สำหรับสินค้าชนิดนั้น

### 2.1.5 อุปทานแรงงานในตลาด

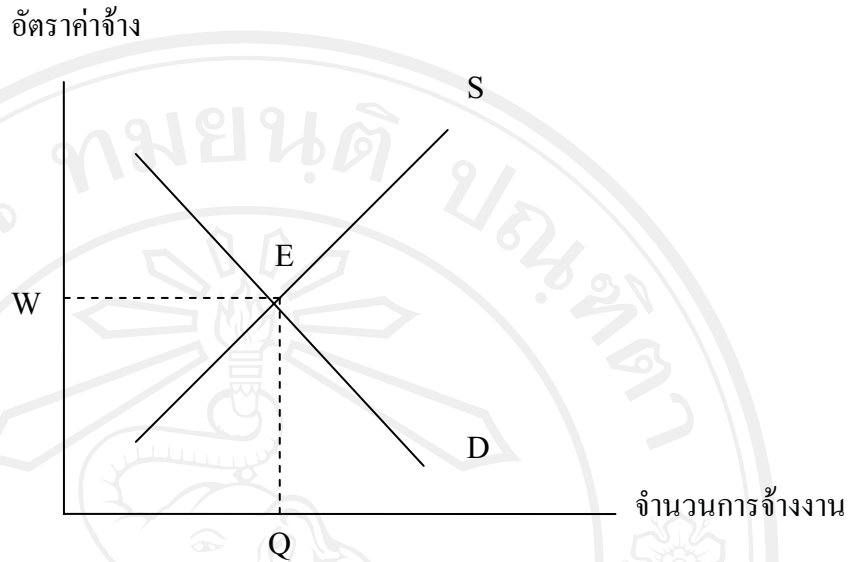
อุปทานของแรงงาน( เส้น S ในรูปที่ 2.1) หมายถึงจำนวนแรงงานหรือจำนวนชั่วโมงทำงานที่กำลังแรงงานประสงค์จะทำงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าจ้าง ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดอุปทานของแรงงานได้แก่

1) ขนาดหรือจำนวนประชากร หากประเทศนั้นมีประชากรเป็นจำนวนมากจะมีผลทำให้ประชากรในวัยแรงงานมีมาก หรือปริมาณแรงงานที่ต้องการเสนอขายจะมีมาก

2) สัดส่วนของประชากรที่อยู่ในวัยทำงาน ปกติจะอยู่ระหว่าง 15-60 ปี ปริมาณของแรงงานในประเทศที่มีสัดส่วนของประชากรในวัยทำงานสูงจะมีอุปทานของแรงงานมากกว่าประเทศที่มีปริมาณแรงงานที่อยู่ในวัยทำงานที่มีสัดส่วนต่อประชากรต่ำกว่า

3) ความยากง่ายที่จะเปิดโอกาสให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงาน โดยมีการเคลื่อนย้ายจากประเทศอื่น ๆ เข้ามาทำงานในประเทศนั้น ๆ ประเทศที่เปิดโอกาสให้มีการนำเข้าแรงงานจากประเทศอื่นได้ อุปทานแรงงานจะมีมากกว่าประเทศที่ปิดกั้นไม่ให้มีการนำเข้าแรงงานจากต่างประเทศ

4) จำนวนชั่วโมงที่คนงานยินดีทำงาน กล่าวคือหากแรงงานมีความประสงค์ที่จะเพิ่มชั่วโมงการทำงานมากขึ้นจากเดิมแล้วจะมีผลทำให้อุปทานของแรงงานเพิ่มมากขึ้นไปด้วยคุณภาพของตลาดแรงงานเป็นที่ทราบแล้วว่าอุปสงค์และอุปทานแรงงานร่วมกันกำหนดระดับการจ้างงานและค่าจ้างที่ได้รับในตลาดแรงงานแบบแข่งขัน กลไกการทำงานของตลาดจะร่วมกันกำหนดคุณภาพในตลาดแรงงาน ณ จุด A ซึ่งก่อให้เกิดการจ้างงาน ณ ระดับ E และมีอัตราค่าจ้างในระดับ W ดังนั้น W จึงเป็นอัตราค่าจ้างของตลาด สำหรับอาชีพใดอาชีพหนึ่ง (ดูรูปที่ 2) ในทางเศรษฐศาสตร์เรามักเรียกอัตราค่าจ้างนี้ว่า อัตราค่าจ้างแข่งขัน (competitive wage) หรืออัตราค่าจ้างซึ่งจะเกลี่ยตลาดให้สมดุลกัน (market clearing wage)



รูปที่ 2.1 คุณภาพของตลาดแรงงาน

รูปที่ 1 เป็นการแสดงถึงดุลยภาพในตลาดแรงงานอาชีพใดอาชีพหนึ่งเท่านั้น นั่นคือกลไกตลาดสามารถกำหนดระดับค่าจ้าง และการจ้างงานในอาชีพนั้น ๆ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาถึงปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรม โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติ การที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจำนวน 325 คนจากโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด 7 ประเภท ข้อมูลที่ได้นำมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงถึงความสำคัญและ ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยจูงใจที่รักษาลักษณะจิตและ ปัจจัย จูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญแก่ปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับนัยสำคัญมากตามลำดับดังนี้ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการ

ทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และตำแหน่งงานส่วนการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญแก่ปัจจัยแต่ละด้านในระดับสำคัญมากตามลำดับ

ดังนั้น ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานความรับผิดชอบใน หน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่นในด้านความพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพอใจ ต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากโดยมีความพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมากตามลำดับดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหารของบริษัทยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจน้อย ส่วนความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการ ทำงานเกือบทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากโดยมีความพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านที่มี ค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมากตามลำดับดังนี้ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจน้อย

**ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542)** ได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและสาเหตุของความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ จำนวน 123 ราย เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า พนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ มีความพึงพอใจใ้ส่การปฏิบัติงานด้าน

ระดับปานกลาง คือ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงานและด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง



**สุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2542)** ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน โรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงงานในเขต นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมี 4 ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ (1) ปัจจัยด้านอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 39.04 ประกอบไปด้วยปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยส่วนบุคคล เช่น กลับไปดูแลบ้านและบิดามารดา กลับไปช่วยครอบครัวทำสวน ทำนาทำไร่ คลอดบุตร ดูแลบุตร มีปัญหาครอบครัว ย้ายงานตามญาติ คู่สมรส และดูแลหลานและปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ไม่สบาย เจ็บป่วย ชุดทำงานไม่สวย ลาออกเพื่อไปแต่งงาน ไม่มีรถรับส่ง และลาออกไปอยู่บ้านเฉย ๆ (2) ปัจจัยด้านองค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน โรงงานเป็นอันดับ ที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 30.75 ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ไม่พึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีโอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือน ไม่พึงพอใจในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน และชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์การไม่เป็นที่ยอมรับของชุมชน (3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน โรงงาน เป็นอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 26.47 ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ ไม่ชอบหัวหน้างาน งานที่ทำอันตรายต่อสุขภาพ ได้รับความเครียดจากงานที่ทำไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ไม่ชอบเพื่อนร่วมงาน และงานที่ทำเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ(4) ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงาน โรงงานเป็นอันดับที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 3.74 ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ งานที่ทำไม่มีความสำคัญ ไม่ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากงานที่ทำ งานซ้ำซากจำเจ และไม่มีอิสระในการทำงานนอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน โรงงาน และกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือเพื่อนสนิท กล่าวคือมีอิทธิพลในด้านการเป็นผู้ให้ข้อมูล และเป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจลาออกจากงานของพนักงาน

**ปิยวดี สอนสิงห์ (2543)** ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท บิวท์ส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต โดยศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากบุคคลภายนอก และศึกษาปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต

ใน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก แต่มีความพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับ ปานกลาง และในรายละเอียดของปัจจัยพบว่ากลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับจากบุคคลภายนอกกลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

**กิจจา เกินสกุล (2545)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างในสถานประกอบการจังหวัดยโสธร ผลการวิจัยสรุปได้คือ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของลูกจ้าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุเฉลี่ย 29.94 ปีส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,610.22 บาท สถานภาพการสมรสแต่งงานแล้วอยู่ด้วยกันมากที่สุด ระยะเวลาการทำงานเฉลี่ย 5.06 ปี และส่วนใหญ่ทำงานด้านงานบริการปัจจัยด้านคุณลักษณะสถานประกอบการลูกจ้างส่วนใหญ่ทำงานในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมการผลิต และสถานประกอบการขนาดกลางมากที่สุดปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ลูกจ้างมีความสัมพันธ์กับนายจ้างอยู่ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการแรงงานจากแหล่งข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง (2) ความต้องการสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการสวัสดิการแรงงานของลูกจ้าง โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงาน ขนาดสถานประกอบการ ความสัมพันธ์กับนายจ้าง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการแรงงาน และแหล่งข้อมูลข่าวสาร มี

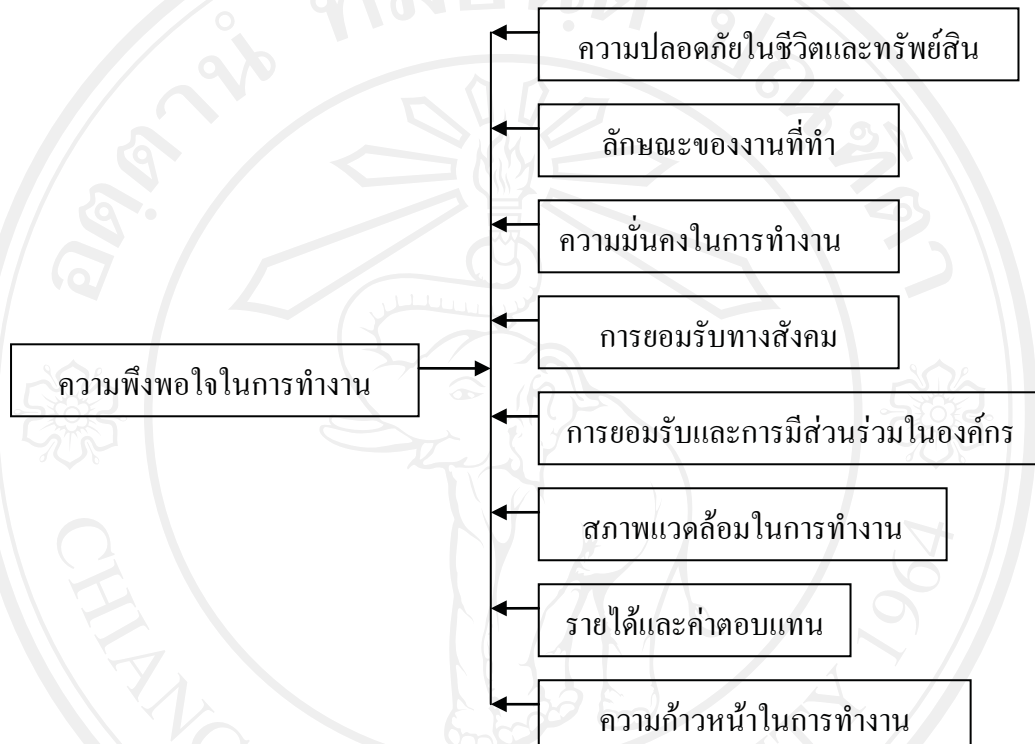
ความสัมพันธ์กับความต้องการสวัสดิการแรงงานของลูกจ้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสวัสดิการแรงงานของลูกจ้าง โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า การศึกษา ( X1) อายุ (X2) แหล่งข้อมูลข่าวสาร ( X3)ความสัมพันธ์กับนายจ้าง (X4) และเพศ (X5) มีผลต่อความต้องการสวัสดิการแรงงานของลูกจ้าง(Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**พรเพ็ญ โชติพันธ์ (2545)** ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งนี้มีพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงยกเว้นด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน (3) พนักงานสังกัดหน่วยงานต่างกันมีพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการโดยรวมแตกต่างกันและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ด้านความเกรงใจสุภาพอ่อนน้อม ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านความรับผิดชอบให้ความร่วมมือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่แตกต่างกันในด้านความช่วยเหลือเพื่อเพื่อน (4) พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านลักษณะงาน และด้านรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ แต่ด้าน โอกาสก้าวหน้าไม่มีความแตกต่างกัน (5) พฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ศึกษาถึงวิจัยปัจจัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรม การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งทั้งนี้ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะมีประโยชน์ต่อพนักงานหญิงในธนาคารอื่นๆ และองค์กรทั่วไป รวมทั้งผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาดังกล่าว

### 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหญิงของธนาคารพาณิชย์สามารถนำมาแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามรูปภาพดังต่อไปนี้



รูปที่ 2.2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน