

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันทพาณิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด นั้น มีทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีผู้ให้ความสนใจ และได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานไว้หลายความหมาย และมีความหมายคล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

P.B. Applewhite (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้างรวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

Keith Davis (1972) ให้ความหมายไว้ว่าเป็นเรื่องของทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ซึ่งจะทราบได้ว่าเขามีความพึงพอใจหรือไม่โดยประเมินดูงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุของผู้ปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทน คือ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

วิชัย โดสุวรรณจินดา (2535) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า คือ ภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพอใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคลอื่นจะเป็นพลังที่จะผลักดันต่อการทำงานในอนาคต

อำนาจ แสงสว่าง (2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงการแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกมาในทางบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลที่ร่วมงานและงานที่ทำ

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่าการพึงพอใจในการทำงานเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ดีของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำงานด้วยความเต็มใจและพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยความพึงพอใจเป็นผลมาจากค่าของงานและปัจจัยแวดล้อมของงานนั้น ๆ ตลอดจนเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจที่สอดคล้องกับความต้องการของเขา

2.2 ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอริสเบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

สรัยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ(2541) ได้อธิบายทฤษฎีสองปัจจัยเฮอริสเบอร์ก (Herzberg) ไว้ดังนี้ เฮอริสเบอร์กได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบทฤษฎีมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน ที่เรียกว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัย (Motivotion – Hygiene Factors Theory) โดยเฮอริสเบอร์ก (Herzberg) และคณะ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pensylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า สถานการณ์เช่นใดที่ทำให้พนักงานและนักบัญชี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง ตลอดจนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขาารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เฮอริสเบอร์ก (Herzberg) และคณะสรุปไว้ว่ามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในงาน 2 ปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและป็นแรงจูงใจให้บุคคล ในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ หรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ทางด้านปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหารขององค์การ (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

3. ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

6. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์การ หรือความยั่งยืนของอาชีพ

7. ตำแหน่งการงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

เฮอรัลด์เบิร์ก (Herzberg) เห็นว่าปัจจัยสุขภาพอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคณไว้ขององค์กร ในลักษณะที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานหรือไม่พึงพอใจในงาน แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้มิได้ช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานก็ตาม

2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐชนัน นาทิพย์(2542) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ปิยวดี สอนสิงห์(2543) ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท ภูเก็ต รีเทล(ประเทศไทย) จำกัด ในเขตการค้าชายภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ส่วนกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว และด้านสภาพการทำงาน

สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับมาก โดยกลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

และกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved