

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึงทฤษฎี แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg and Others (อ้างถึงในสุกัญญา สุทธิวานิช, 2538: 31) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดเห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทหายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยบำรุง (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะบำรุงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครอง บังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค่าจูน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้มีหน้าที่ค่าจูนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานของ Von haller B. Gimer (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545: 141) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีผลต่อความพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ การมั่นคงทางกายภาพ รวมตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น เป็นต้น

4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้าง หรือรางวัลนั้นต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย

5. ลักษณะของงานที่ทำ หรือความสนใจในลักษณะงาน ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงาน สำหรับเขาในเนื้องานที่น่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื้องานบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป

6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะให้ทำงาน มีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และประเมินผลงานอาจกล่าวได้ว่า ภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมา จะเกิดไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจกงานการบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอยู่อาศัย เป็นต้น

หากพิจารณาว่า งานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิต ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ฉะนั้นความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล ๆ หนึ่ง

ถ้าจะกล่าวในเชิงตรรกวิทยา ในสังคมที่เจริญแล้ว ผู้บริหารส่วนใหญ่บริหารงานอย่างมีคุณภาพส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง แต่ในความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็ในสังคมใดก็ตาม สิ่งทีกล่าวมานั้นมิได้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ เพราะปรากฏมีผู้คนอีกเป็นจำนวนมากที่ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นภาระหน้าที่ของนักบริหารในการศึกษาปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ตลอดจนการปรับปรุงเรื่องดังกล่าวให้ดีขึ้นจึงยังคงเป็นปัญหาอยู่

2.3 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545:133) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยสรุปสั้น ๆ ถึงทัศนคติในที่นี้ว่าทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม ยกตัวอย่างเช่น เมื่อกล่าวว่า ฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากซับซ้อนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้ก็จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อกัน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย

อาจกล่าวได้ว่าคำนิยามของ “ความพึงพอใจงาน” ซึ่งเป็นที่ยอมรับในหมู่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม ก็คือคำจำกัดความของ เอ็ดวิน เอ. ล็อก (Edwin A. Locke) ผู้ได้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง”

ภาวะทางอารมณ์ที่ชื่นชอบหรือภาวะอารมณ์ทางบวกนี้จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมของเขามุ่งผลได้ และค่านิยมเหล่านี้จะสอดคล้องกับความต้องการของเขาด้วย ในกรณีตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้น บุคคลมีค่านิยมชอบทำงานจึงรู้สึกสนุกกับงาน แต่งานนั้นต้องไม่หนักเมื่อพิจารณาจากค่านิยมดังกล่าวจะเห็นว่า หากเขารับรู้หรือมีประสบการณ์ว่างานจะหนัก และหากเขาจะเผชิญกับงานหนักจริง เขาก็จะลาออกจากงานนั้น

2.4 ความพึงพอใจในงานและการจูงใจ

ความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน เป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545:136) แต่ก็ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจ หมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงาน (แผนภาพที่ 2.1) ดังนี้

แผนภาพที่ 2.1 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน

ความพึงพอใจ ในงาน (Job Satisfaction)	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger)
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่อง ใด ๆ (disgruntled, uninvolved worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มี ความพึงพอ ใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker)

การจูงใจในงาน
(Job Motivation)

ที่มา : Andrew J. Dubrin, *Foundations of Organizational Behavior* (Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall, Inc) 1984, p. 142.

จากแผนภาพที่ 2.1 ก็จะได้บุคคล 4 ประเภท คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ (Contented, Relaxed Worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่มีแรงกดดันใด ๆ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนัก เขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจ และไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (Disgruntled, Uninvolved Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักจะมี ความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ไปถึงขั้นทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มี ความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (Dissatisfied, Hard-Working Worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่างเป็นอาชีพอย่างแท้จริงเอง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงานและสภาพแวดล้อมของงาน โดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือการทำงานอย่างเป็นวิชาชีพ ซึ่งต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มี ความพึงพอใจก็ตาม

4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (Well-Satisfied, Hard Charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตน ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นั่นเอง

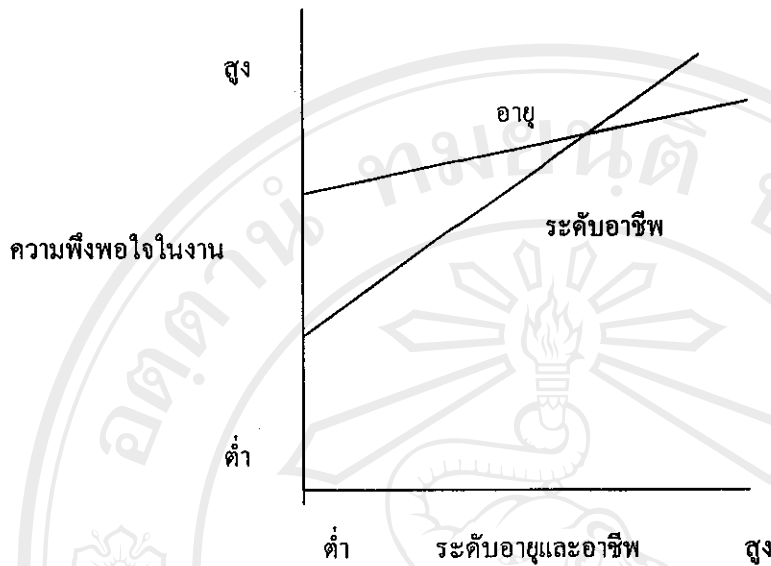
2.5 ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว (อ้างในสร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545: 137) ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ อายุ ระดับอาชีพ ระดับการศึกษา เพศ เป็นต้น

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ๆ ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาพการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีคุณค่า สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่น ๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ แผนภาพที่ 2.2 แสดงถึงบุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมี ความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย และงานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

แผนภาพที่ 2.2
แสดงผู้ที่มิระดับอาชีพสูงจะมีความพึงพอใจสูง



ที่มา : Keith Davis and John W. Newstrom, *op.cit.*, p. 115.

ดังนั้น ผลจึงปรากฏว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพต่าง ๆ โดยทั่วไปมักจะมี ความพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้ความชำนาญ และคนงานที่ใช้ความชำนาญก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้กำลังแรงงานถึงความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มี ความชำนาญ เส้นเฉียงมาก ๆ ที่ปรากฏในแผนภาพแสดงว่าอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากกว่าอายุ ดังนั้น บุคคลที่ทำงานในลักษณะอาชีพจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนงานที่ไม่มีความชำนาญใด ๆ และจากการศึกษาวิจัยยังพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของตนนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูง ๆ มักเป็นที่พึงพอใจด้วยเหตุผลหลายประการโดยพื้นฐานที่สุด บุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขายังจะแสวงหาสิ่งสูงไปกว่าเงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ทำงานในระดับสูง ๆ มักจะได้แก่ผู้มีการศึกษาสูงซึ่งมักจะตั้งระดับความพึงพอใจไว้สูง ในกรณีเช่นนี้ปัญหาความพึงพอใจจึงถูกแก้ไขไปในตัว

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้งานในระดับสูง และเขาเหล่านั้นมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย และเขามักประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างดูจะลงตัวอย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวมาในเรื่องระดับอาชีพ

เพศและเชื้อชาติ ผลการสังเกตเรื่องความพึงพอใจในงานในแง่ของเพศและเชื้อชาติปรากฏว่าผู้หญิงและคนผิวดำซึ่งทำงานในระดับอาชีพที่เทียบได้กับผู้ชาย และคนที่ผิวไม่ดำนั้นมักมีระดับความพึงพอใจในงานหรือความไม่พึงพอใจในงานเหมือน ๆ กัน

ชาลส์ เอ็น. วีเวอร์ (Charles N. Weaver) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกัน และพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่าง ๆ ของความพึงพอใจ อาทิ ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบังคับบัญชาที่ได้รับ นั่นคือผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพึงพอใจในงานสูงมากเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน (สร้อยตระกูล ธรรมานะ, 2545: 139)

ขนาดขององค์กร คำว่า “ขนาดขององค์กร” ในที่นี้หมายถึงขนาดของหน่วยปฏิบัติงาน อาทิ ฝ่ายในโรงงานมากกว่าองค์กรทั้งองค์กร

เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้น จะปรากฏการยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะลดลงพอสมควร เว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยการใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และการมีส่วนร่วม เป็นต้น กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่าฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะมนุษย์ เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อย ๆ ลดลง เมื่อองค์กรขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อย ๆ ห่างออกไปสู่ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่ามันไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพ และการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อย ๆ หายไป ในขณะที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

2.6 เหตุของความพึงพอใจในงาน

ปรากฏการยอมรับในเหตุแห่งความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปหลายประการ แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปอาจกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงใด หากได้รับการสนอง

ตอบมาก ก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่มาก หากได้รับการตอบสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้ก็คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั่นเอง

2.7 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา สุทธิวานิช (2538) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์เทียบกับตัวแปรลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เฉพาะสถานภาพสมรส ความพึงพอใจในการทำงาน การให้ความสำคัญกับผลตอบแทน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กร โดยพบว่าตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักในการจำแนกสูงคือความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กร รองลงมาคือความพึงพอใจในการทำงาน สภาพสมรสและการให้ความสำคัญต่อผลตอบแทน

ภิเชก จันทร์เอี่ยม (2538) ได้ศึกษา การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครู พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกของอาจารย์ในวิทยาลัยครูประกอบด้วย ปัจจัย 4 กลุ่มคือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะองค์กร ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน จากข้อค้นพบไม่พบว่าการลาออกเกิดจากปัจจัยเพียงกลุ่มเดียวตามลำพัง แต่เกิดจากปัจจัยอย่างน้อย 2 กลุ่มขึ้นไปรวมกันเป็นพลังผลักดันให้เกิดการลาออกจากวิทยาลัยครู ในขณะที่ผลการค้นพบปัจจัยที่เป็นพลังเกื้อหนุนให้อาจารย์ยังคงอยู่ได้แก่ปัจจัย 2 กลุ่มคือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะองค์กร

ศุภโชค จิตรวาณิช(2546) ได้ศึกษา การประเมินผลกระทบของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2545 ต่อโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ พบว่าโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช มีสัดส่วนภาระงานในโครงการนี้เพิ่มขึ้นมากกว่า โรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ส่วนแนวโน้มของปัญหาที่จะเกิดขึ้น พบว่าจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก และการขาดแคลนบุคลากร โดยเฉพาะแพทย์ จะทำให้มีผลกระทบในระยะยาวต่อคุณภาพการบริการ การพัฒนาคุณภาพ และวิชาการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved