

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### 1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

อารี เพรชผุด (2530) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

นฤมล มีชัย (2535) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

อำนาจ แสงสว่าง (2536) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงการแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดงออกมาในทางบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลที่ร่วมงานและงานที่ทำ

##### 2. ทฤษฎีสองปัจจัย ( Two-Factors Theory ) ของ Frederick Herzberg ( อ้างถึงใน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 ) โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) โดยองค์ประกอบของปัจจัยทั้งสองมีดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Achievement) คือการที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา และรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน นั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจาก บุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการ แสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) คือ เป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือ ควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลทำงาน

5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูง ขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่ง จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2.2 ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูง ใจ ในการทำงานของบุคคลให้มืออยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคล ในองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ถ้าปัจจัยค่าจูงดีก็ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิด ความจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนสุขอนามัย ซึ่งถ้ารักษาได้ไม่ดีก็จะเกิดปัญหา ปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย

1) เงินเดือน (Salary) และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของ บุคคลที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) การที่จะได้ รับความก้าวหน้าในอนาคตนี้ นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วย งานแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพอีกด้วย

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior , Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

4) ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน (Status) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ความมีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานถูกแต่งตั้งให้ไปทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่

8) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ งาน ความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

9) วิธีปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน การนิเทศงาน และความยุติธรรมในการบริหาร ย่อมมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร

อย่างไรก็ดี เฮอร์เชเบอร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยค่าจูงใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการจ่ายเงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้นำทำ เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกว่าคุณมีความหมาย ทำทลายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**ประพนธ์ คล้ายพุด (2548)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย จากการศึกษ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยพนักงานปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในอยู่ระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และค่าตอบแทน ตามลำดับ

**อภิวัฒน์ มหาวัจน์ (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 184 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย จากการศึกษ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

**อุกฤษฏ์ เกตุภัณฑ์ (2549)** ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 308 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย จากการศึกษ พบว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อมีการศึกษารายละเอียดของปัจจัยจูงใจด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ

และด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยคำจูงในด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ มีความพึงพอใจระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved