

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้แทนยา บริษัทไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดความพึงพอใจในงาน ได้มีผู้ความหมายต่างๆไว้ดังนี้

George Strauss and Leonard R. Sayles (1960) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางค่านิยม และจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้

Milton L Blum and James C.Naylor (1968) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมของทัศนคติต่างๆ ที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัย เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคม การได้รับความเอาใจใส่

Carter V. Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากน้อยของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งพิจารณาการตอบสนองว่างานที่ทำนั้น ตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานนี้เป็นความรู้สึกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

P.B. Applewhite (1965) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

จากความหมายความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาทั้งหมดแล้ว สรุปได้ว่าความพึงพอใจในคน เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ทศนคติ ของบุคคลนั้นต่อปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัย เหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับความต้องการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ มีสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการ ตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุดจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการรับทราบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจัดเป็นลำดับขั้นของความสำคัญได้ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการ บำบัดเป็นที่พอใจ ความต้องการที่มีลำดับความสำคัญถัดไปก็จะเกิดขึ้นติดตามมา และต้องการให้ได้รับการ บำบัดให้พอใจโดยลำดับกันไป

มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับความต้องการไว้ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น องค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อให้นำไปแสวง หาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐาน
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึงความต้องการเกี่ยวกับความปลอดภัย และมั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน และการงาน
3. ความต้องการทางสังคม (Belongings and Love Needs) หมายถึงความต้องการที่จะให้สังคม หรือเพื่อนร่วมงานยอมรับเข้าเป็นสมาชิก หรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวก มีฐานะในกลุ่มและมีส่วนร่วมใน กิจกรรมต่างๆ

4. ความต้องการความยกย่องสรรเสริญ (Esteem Needs) หมายถึงความต้องการให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง และรู้สึกตนเป็นผู้มีศักดิ์ศรี ได้แก่ ความยกย่องสรรเสริญที่คนได้รับจากคนอื่น การมีตำแหน่งสูงในองค์กร เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามที่ปรารถนา (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งต้องการให้ได้รับการบำบัดหลังสุด ได้แก่ความต้องการให้ตนได้ก้าวในตำแหน่งการงานตามที่ปรารถนาไว้ ความต้องการให้ได้ทำงานตามที่ตัวเองถนัด รวมทั้งความต้องการทำงานตามกำลังปัญญาและความสามารถ เป็นต้น

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory)

พินทอจรรย นามวัฒน์(2535)ได้กล่าวถึงทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก มีแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจประกอบไปด้วย ปัจจัยใหญ่ๆคือ ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต และปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งเฮิร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่

- ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security)
- ด้านตำแหน่งการงาน (Status)
- ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates)
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Relationship with Peers)
- ด้านค่าตอบแทน (Income)
- ด้านสภาพการทำงาน (Working Conditions)
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor)
- ด้านการควบคุมดูแล (Supervisor)
- ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท (Policy and Administration)

ถ้าปัจจัยจูงใจเหล่านี้ขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงกระตุ้นในการทำงานได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตก็เพราะเป็นปัจจัยจูงใจที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้ เมื่อใดก็ตามที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือความรู้สึกในทางลบ

กับปัจจัยดังกล่าวมานี้ จะเป็นการนำไปสู่ความไม่พอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม แม้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกถึงปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้เพียงพอ ไม่มีปัญหาอะไร ก็มีได้หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพอใจขึ้น พวกเขาอาจเพียงไม่มีความไม่พอใจหรือมีความรู้สึกเฉยต่อองค์กรหรือต่อการทำงาน ปัจจัยที่เรียกว่า Hygiene Factors เหล่านี้จึงเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นต้องมีแต่ไม่สามารถสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นแก่สมาชิกองค์กรได้ ส่วนต่างๆเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานหรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่นั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิต แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

2. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยจูงใจที่ซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่

- ด้านการได้เพิ่มความรู้ (Growths)
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement)
- ด้านการได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น (Responsibility)
- ด้านการมีอิสระในการทำงาน (Work Itself)
- ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น (Recognition)
- ด้านผลความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

ถ้ามีปัจจัยจูงใจเหล่านี้พนักงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน เพราะปัจจัยจูงใจเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตของเขาเหล่านั้นได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยจูงใจเหล่านี้ ความพอใจในการทำงานก็และแรงกระตุ้นในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น

สรุปว่าไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานในระดับใดในองค์กรใดก็ตาม ปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจและความไม่พอใจในการทำงานจะเหมือนกัน และความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานเป็นอิสระต่อกัน หมายความว่า ความไม่พอใจจะไม่สามารถแทนที่ความพอใจของบุคคลที่มีอยู่เดิมได้ หรือผู้ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่งอาจไม่มีความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่มิได้มีความพอใจในการทำงานแต่อย่างใดด้วยในขณะเดียวกัน

Herzberg ได้เสนอแนะว่า แนวทางที่จะนำไปสู่การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานใน Motivation Factors ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้สูงขึ้น ให้โอกาสผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น ความสามารถ

ต่าง ๆ มากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินและควบคุมการปฏิบัติงานด้วยตนเองมากขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นแก่องค์กรโดยรวมด้วย ในแง่ของผู้บริหารที่จะนำทฤษฎี 2 ปัจจัยไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีปัจจัยที่ 1 คือ Hygiene Factors ให้เพียงพอและเหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือขจัดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานที่อาจมีอยู่ให้หมดไป และต้องดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานที่อาจมีอยู่ให้หมดไป และจะต้องดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพอใจโดยใช้ปัจจัยที่ 2 คือ Motivator Factors ในลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมา

สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์กรที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงขึ้นได้ แต่จะเป็นสิ่งที่ต้องมาก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอ พนักงานที่มีความพอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่า พนักงานที่ไม่มีความพอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

แนวความคิดนี้มีประโยชน์ต่อผู้บริหารในอันที่จะรักษาพฤติกรรมมนุษย์ที่พึงประสงค์ๆ ไว้โดยคำนึงอยู่เสมอว่าความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน และความพยายามปรับปรุงปัจจัยเกี่ยวกับการงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ และพยายามรักษาปัจจัยแวดล้อมของงานให้อยู่ในระดับที่จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จิราศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขยายภาคเหนือ เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม ถามผู้แทนที่เป็นเภสัชกรในเขตการขยายภาคเหนือจำนวน 60 คน จาก 60 บริษัท โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ลำดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตและปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ลำดับความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นปัจจัยด้านตำแหน่งการงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญน้อย ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และสำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์: กรณีศึกษา บริษัทแอสตราเซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ สร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานและปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา โดยศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการ

ทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท กลุ่มพนักงานที่ทำการศึกษาคือพนักงานขายเวชภัณฑ์ของบริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคนรวม 98 คน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก และมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับมาก กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญระดับมาก และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ทั้งความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน