

บทที่ 2

ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาครนั้นมีทฤษฎีแนวคิดที่นำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการศึกษาคือ

ทฤษฎีและแนวคิด

Applewhite (อ้างในเอ็ด สาระภูมิ, 2529 : 19) ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

สมยศ นาวิการ (2533 : 221) ได้กล่าวไว้ว่า มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอยู่ 6 อย่างคือ

1. ผลตอบแทน ค่าจ้างและเงินเดือนจะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมาก เพราะว่าผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้ ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง
2. การเลื่อนตำแหน่ง จะมีผลกระทบต่อความพอใจงานปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ
3. การบังคับบัญชา จะมีผลกระทบต่อความพอใจงานปานกลาง โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจงานจะมีสองลักษณะคือ การมุ่งงานและการมีส่วนร่วม
4. ลักษณะเนื้อหาของงาน จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจงานมากเหมือนกับผลตอบแทน พนักงานต้องการงานที่ท้าทาย งานที่มีความหลากหลายพอประมาณจะสร้างความพอใจในงานได้สูงสุด เช่นเดียวกับงานที่ให้ความเป็นอิสระ
5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ และจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหา

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจงานอย่างหนึ่งด้วย อุณหภูมิความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอจะมีผลกระทบต่อความพอใจงาน

* ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow's Needs Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายเนื้อหาของงาน (อ้างในธงชัย สันติวงษ์, 2536 : 283-394) เช่น ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน ความเจริญในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบในงาน โดยที่มาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองตอบต่อความต้องการเฉพาะอย่าง และความต้องการเหล่านี้มาสโลว์ได้ตั้งข้อสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลไว้ คือ

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และจะไม่มีสิ้นสุดในขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะมีความต้องการอย่างอื่นขึ้นมาอีกโดยไม่มีวันจบสิ้น ครอบงำที่คนยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป และความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคลนั้น
3. ความต้องการของบุคคลนั้นจะเรียงเป็นลำดับขั้นของความ ต้องการ และเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็ จะให้ความสนใจกับความต้องการในลำดับสูงขึ้นไป

ปี ค.ศ.1965 มาสโลว์ได้นำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นเครื่องกระตุ้นการทำงานของคน และที่เห็นชัดเจนคือ การนำมาใช้ในการบริหารและการจัดการในองค์กร โดยที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการขององค์กรมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสร้าง “บรรยากาศที่เหมาะสม” ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถภาพที่จะพัฒนาตามขีดความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ สำหรับบรรยากาศที่เหมาะสมนี้อาจรวมไปถึงการเพิ่มโอกาสแห่งความเป็นอิสระ ความแปลกใหม่ ทันสมัย และความรับผิดชอบในงาน อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ จนบรรลุถึงขั้นความต้องการในระดับสูงต่อไป ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากขาดบรรยากาศที่เหมาะสมแล้ว ก็จะทำให้บุคคลรู้สึกอึดอัดและเกิดความคับข้องใจในหมู่ผู้ปฏิบัติงานได้ อันจะก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่ดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมีน้อยลง โดยจะส่งผลให้เกิดการผละงานของพนักงานในองค์กรตามไปด้วย ทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของมาสโลว์มีอยู่ 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (The Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ ก็คือความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน เพราะเป็นความจำเป็นที่จะดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไปหาสิ่งนี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด และมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น โดยในเมื่อความต้องการทางกายได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้นมาอีก นั่นก็คือความปลอดภัยในลำดับที่สอง มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจในรูปของค้ำประกันสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนไว้ในระยะยาว หรือในกรณีที่คนงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม เขาก็อาจจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ทำให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากคนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น ก็คือความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะจะเป็นไปในรูปของความต้องการ ในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคม คือต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่ม โดยให้กลุ่มยอมรับตนเองได้ และตนสามารถปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มได้ด้วย

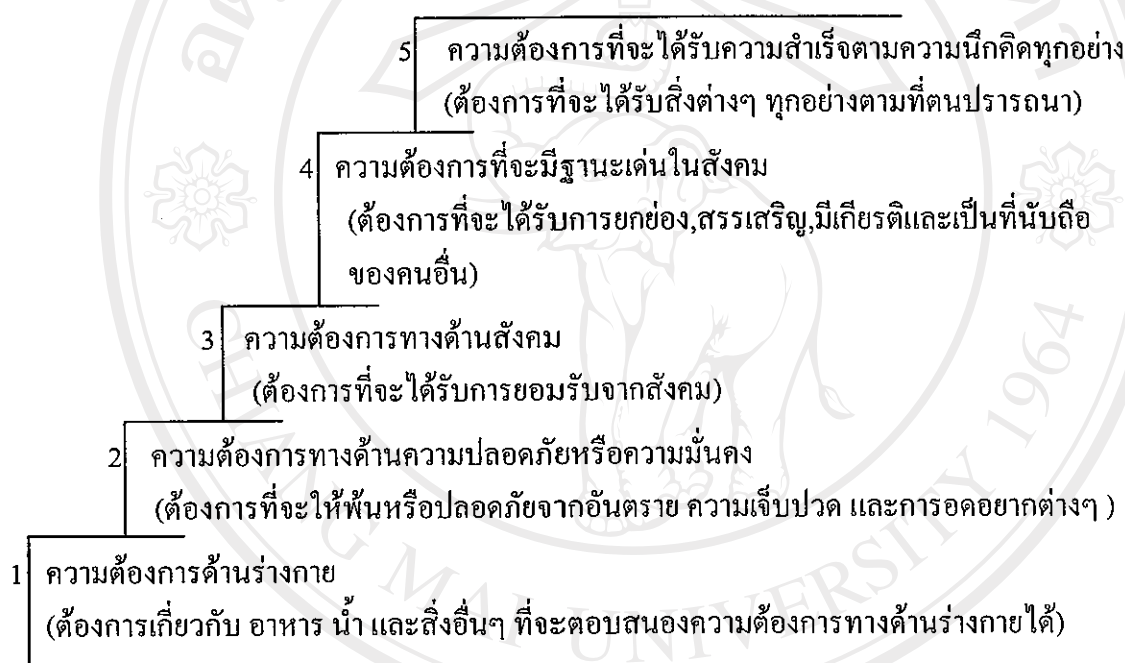
4. ความต้องการที่จะได้รับการนับถือหรือได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (The Self -Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เมื่อความต้องการที่จะได้รับการนับถือยกย่องจากผู้อื่นจนเป็นที่พอใจแล้ว ก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความเชื่อมั่นในตนเอง จะเป็นคนที่มีคุณค่าต่อสังคม มีพลัง มีสมรรถภาพ มีความสมคูลที่จะอยู่ในสังคมอย่างมีประโยชน์ มีความสำคัญต่อสังคม ซึ่งจะนำไปสู่ความมีชีวิตที่สมบูรณ์ หรือมีความสำเร็จในขั้นต่อไป

5. ความต้องการเป็นคนที่สมบูรณ์หรือความสำเร็จอย่างแท้จริง (The Needs for Self-Actualization) เป็นความต้องการที่จะบรรลุถึงความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นความ

ต้องการสูงสุดของบุคคลที่จะต้องพยายามกระทำสิ่งต่างๆ ตามความเหมาะสมและความสามารถของตนเอง เป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิต และเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการที่จะเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับพลังหรือความสามารถของตนเอง มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

ทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของมาสโลว์นี้มีประโยชน์ในแง่ที่จะช่วยแนะแนวทางให้กับฝ่ายบริหารในองค์กรว่า ควรจะใช้วิธีจูงใจแบบไหนต่อคนงาน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความต้องการตามลำดับขั้นต่างๆ ของคนงานเหล่านั้นด้วย

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทัศนะของ Maslow แสดงได้ดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการตามทัศนะของ Maslow (ที่มา รงชัย สันติวงษ์, 2536 : 394) *

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฟร็ดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two Factors Theory) (อ้างในชุกส์ดี เจนประโคน, 2543 : 39-44)

ทฤษฎีนี้ได้ศึกษาถึงสาเหตุของการจูงใจให้บุคคลได้ทำงาน โดย Herzberg พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ 2 ปัจจัย ที่เป็นองค์ประกอบที่เกิดจากลักษณะของภายในและภายนอกของงานเองดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เช่น นโยบายของหน่วยงานหรือองค์การ การบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพของการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนหรือค่าจ้าง ตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคง ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ มิได้เป็นแรงจูงใจให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะส่งเสริมให้คนที่ทำงานให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยเท่านั้น และเป็นการจูงใจภายนอกของงาน

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงานแล้วมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ กล่าวคือมีความรู้สึกในด้านดี และเป็นการจูงใจภายในของงานเอง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่แล้วก็จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ โดยคนจะถูกจูงใจในการให้ผลผลิต เช่น ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเอง ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ปัจจัยกระตุ้นเหล่านี้จะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานได้ด้วย

นอกจากนี้แล้ว Federick Herzberg ยังได้เรียกชื่อของทฤษฎีให้แตกต่างกันไปตามความเกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรมในการทำงานของคน โดยใช้เรียกชื่อว่า “ทฤษฎีแรงจูงใจกับความสบาย”(Motivation Hygiene Theory) กล่าวคือ แรงจูงใจ เป็นการกระตุ้นจากองค์ประกอบภายในของงานเอง จึงทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำอยู่ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าของงาน ส่วนความสบายนั้น เป็นการกระตุ้นจากองค์ประกอบภายนอกงานซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นได้ เช่น นโยบายบริษัทของหน่วยงาน การบริหาร การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือ เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ร่วมงาน และสภาพของงาน เป็นต้น ดังนั้นแรงจูงใจกับความสบายจึงเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของคน ซึ่ง Herzberg ได้เสนอข้อศึกษาไว้ในเรื่อง “จะจูงใจลูกจ้างของท่านได้อย่างไร” และการกระทำที่จะช่วยกระตุ้นให้คนเราได้มีความรู้สึกอยากจะทำงานขึ้นมาเอง ซึ่งเราเรียกว่า การปลุกฝังให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และอาจทำได้ดังต่อไปนี้

1. การลดเวลาที่ใช้ในการทำงานน้อยลง วิธีที่ได้ผลคือ การจัดให้มีชั่วโมงสำหรับนันทนาการขึ้นในวันทำงานวันใดวันหนึ่ง โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้หยุดพักจากการทำงานมาร่วมกันสังสรรค์พักผ่อน ซึ่งจะทำให้ทุกคนได้รู้สึกว่าเป็นผู้ร่วมงานกัน มีความสนิท

สนมกัน จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อกัน จะทำให้คนงานไม่อยากหยุดงานและลาออกจากงานหรือมีน้อยลง แต่ต้องการให้มีชั่วโมงการทำงานมากขึ้น ก็เพราะมีความรู้สึกผูกพันนั่นเอง

2. การหมุนเวียนค่าจ้างหรือค่าตอบแทน เป็นวิธีการที่จะกระตุ้นให้คนทำงานมากขึ้น เพราะเมื่อระบบหมุนเวียนเพิ่มค่าจ้างขึ้น คนงานทุกคนก็คงจะมีความหวังบ้างในครั้งต่อไป ที่จะได้มีโอกาสได้รับการเพิ่มค่าจ้างขึ้นมาเป็นของตนเอง และระบบการหมุนเวียนจะทำให้คนได้รับประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรม ซึ่งจะเป็นการช่วยส่งเสริมให้คนในหน่วยงานเกิดความสามัคคีกันขึ้นด้วย

3. การให้ผลประโยชน์พิเศษที่นอกเหนือจากค่าจ้าง ซึ่งจะช่วยให้ลูกจ้างเกิดความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย ตั้งใจทำงานตามความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และคนจะไปทำงานพิเศษที่อื่นน้อยลง ถ้าทุกคนเห็นว่าหน่วยงานที่ทำอยู่นั้น ได้รับเงินค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ มากพอแล้ว ก็จะไม่แสวงหาการทำงานที่อื่นอีกต่อไป

4. การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกจ้างทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทุกคนจะนึกถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเป็นที่ตั้ง รวมทั้งความร่วมมือที่จะต้องให้กับคนอื่น เข้าใจทักษะธรรมชาติของคนอื่นด้วย เพื่อช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างพนักงานด้วยการดำเนินไปด้วยดี สำหรับวิธีการที่จะช่วยให้เข้าใจและการยอมรับตัวเองได้ก็คือ การฝึกการร่วมรับรู้ทางอารมณ์และความรู้สึกกับคนในกลุ่ม

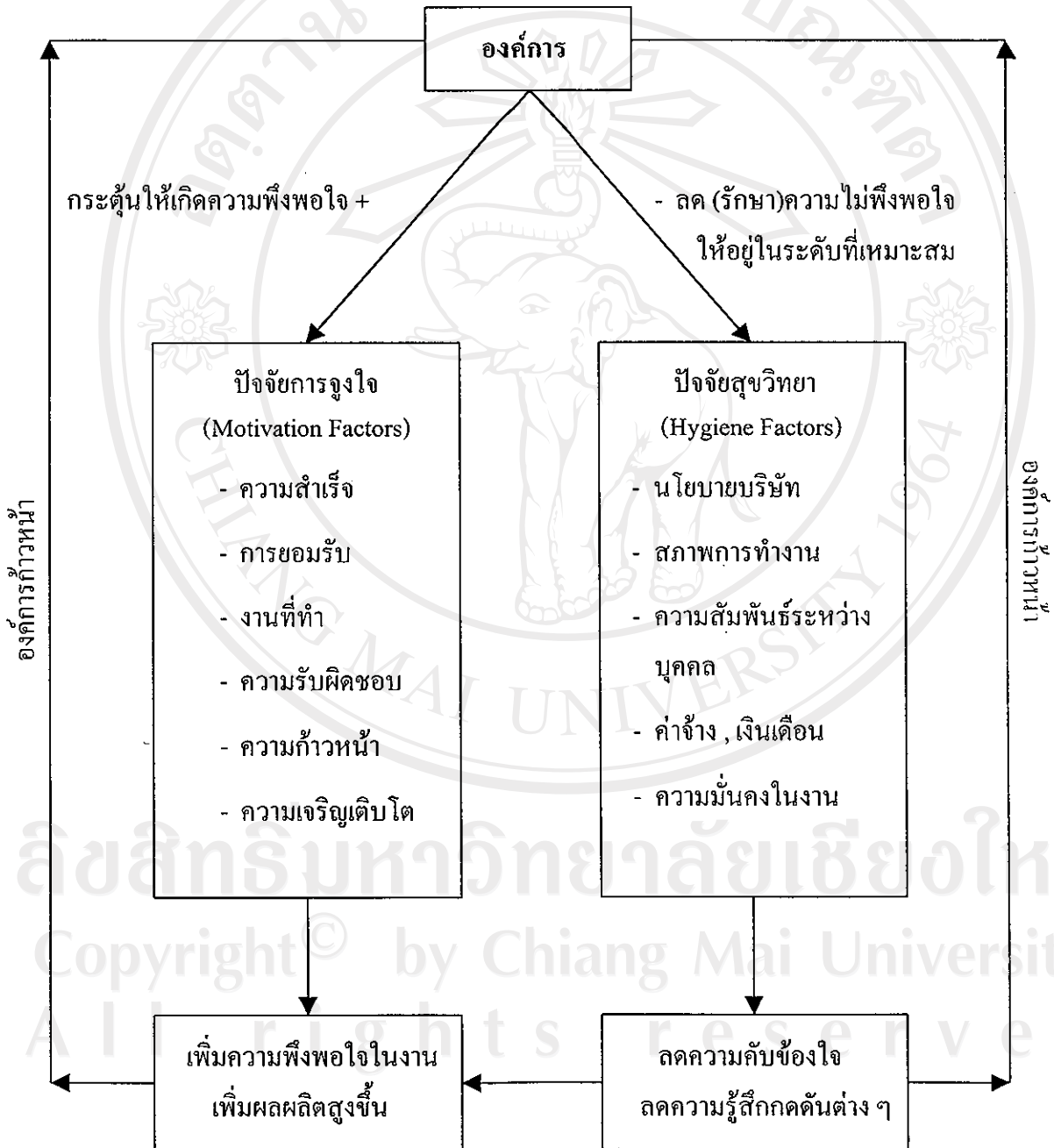
5. การติดต่อสื่อสารกัน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของการดำเนินชีวิตในทุกรูปแบบ เพื่อจะทำให้เกิดความเข้าใจตัวเองและผู้อื่นให้ถูกต้อง วิธีการติดต่อสื่อสารกันนั้น ควรจะมีการนำมาใช้ให้เหมาะสมกับโอกาสที่จะเอื้ออำนวย และที่สำคัญก็คือจะต้องทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันได้ทั้งสองฝ่าย ทั้งฝ่ายลูกจ้างและฝ่ายบริหารต่างก็ส่งและรับการสื่อสารกันได้ที่เรียกว่า การติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (Two -Way Communication) นั่นเอง

6. การเปิดบริการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกจ้าง (Employee Counseling) ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยลดความคับข้องใจของลูกจ้างได้ รวมทั้งเป็นการช่วยกระตุ้นความรู้สึกในทางที่ดีขึ้นได้ เพื่อเป็นการผ่อนคลายปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร

สำหรับทฤษฎีของ Herzberg ที่เรียกว่า Motivation Hygiene Theory นี้เรียกชื่อเป็นภาษาไทยว่า “ทฤษฎีปัจจัยการจูงใจ-ปัจจัยสุขวิทยา” ซึ่งเนื้อหาต่างๆ ก็คล้ายกันกับทฤษฎีลำดับขั้นแห่งความต้องการของ Maslow เพราะได้แบ่งประเภทปัจจัยต่างๆ ที่จะกระตุ้นให้คนขยันทำงานมากขึ้น ซึ่งได้แก่

(1) ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) เช่น นโยบายและการบริหารขององค์การ การนิเทศงานทางเทคนิค และสภาพของการทำงานโดยทั่วไป ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเหล่านี้จะมีความใกล้เคียงกันกับแนวความคิดของมาสโลว์ที่เกี่ยวกับลำดับขั้นแห่งความต้องการของมนุษย์

(2) ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) เช่นการได้รับความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากคนอื่น และการได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ทำอยู่เป็นต้น



แผนภาพที่ 2 รูปทฤษฎีความสำเร็จในการทำงานของ Herzberg(ที่มา ชูศักดิ์ เจนประโคน ,2543:44)

เพื่อสุกรี วายวานนท์ (2537 : 212) กล่าวว่า การนำเอาหลักการจูงใจมาใช้ในองค์การ เป็นวิธีการหนึ่งในการส่งเสริมให้คนในองค์การได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การนั้นๆ ได้กำหนดไว้ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงได้แบ่งปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ค่าตอบแทน โดยทั่วไปคนจะมีการเรียกร้องต้องการค่าตอบแทนมากเป็นอันดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็เพื่อสนองตอบความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคงในชีวิต ความมั่นคงในหน้าที่การงานที่ทำและความภาคภูมิใจในตนเอง ดังนั้นการจัดค่าตอบแทนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและมีอิทธิพลมาก ซึ่งจะเป็นการจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความมั่นคงในการทำงาน กล่าวคือเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีชีวิตอยู่รอดปลอดภัย และมั่นคงถาวร โดยไม่ต้องห่วงกังวลที่จะมากระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัว

3. ความเป็นเพื่อน เป็นความต้องการที่จะรวมกลุ่มและต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่มด้วย จึงต้องการมีความเป็นเพื่อนทั้งในชีวิตการทำงานและในชุมชน

4. การยอมรับในผลงาน เป็นความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ และได้รับผลตอบแทนเป็นรางวัลในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินรางวัล ได้รับคำชมเชยและการประกาศเกียรติคุณ

5. ได้ทำงานดีและมีความถนัด แนวความคิดเกี่ยวกับการเพิ่มความน่าสนใจในงานที่ทำ จะนำไปสู่การผสมผสานความต้องการของคนที่ต้องการเห็นว่า งานของคนนั้นมีความสำคัญ ซึ่งเป็นความต้องการขององค์การที่จะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการประสานงานที่ดี

6. มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำ เป็นความต้องการให้ตัวเองเด่นในสังคม ต้องการภาคภูมิใจเมื่อได้รับรู้ว่า มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ โดยจะทำให้ตนเองมีความรู้สึกรู้ว่ามีความหวังในอนาคตและจะทำให้เกิดความมั่นคงในด้านจิตใจตามไปด้วย

7. สภาพในการทำงานที่สะดวกสบายและปลอดภัย สภาพการทำงานที่สะดวกสบาย พร้อมทั้งมีสัญลักษณ์ที่แสดงสภาพสิ่งนั้นด้วย เป็นส่วนที่จะช่วยเสริมความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานอีกด้วย

8. ภาวะผู้นำที่มีความสามารถและมีความเป็นธรรม การมีผู้นำที่มีความสามารถนำกลุ่มหรือองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นไป ทำให้ผู้ตามมีความภาคภูมิใจที่มีผู้นำที่มีความสามารถและมีความเป็นธรรมในการบริหารงาน โดยผู้ตามจะยอมรับในภาวะผู้นำด้วยความศรัทธา

9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล เป็นการเรียกร้องต้องการที่มาจากความมั่นคงในการดำรงชีวิตอยู่ และความต้องการความภาคภูมิใจในตนเองที่จะปฏิบัติตาม

คำสั่งที่มีความถูกต้อง มีเหตุผลที่น่าเชื่อถือได้ และการปฏิบัติหน้าที่ไปในทิศทางที่ชอบธรรม คำสั่งของหัวหน้าก็จะเป็นการสื่อความที่เป็นทางการในองค์การ จึงควรเป็นไปในลักษณะที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เป็นเรื่องที่สามารถจะปฏิบัติได้อย่างชัดเจน เป็นที่เข้าใจกันและเป็นกิจลักษณะที่ยอมรับได้

Ghiselli (อ้างในกิติมา ปริตติติก, 2529 : 326) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีอยู่ 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หากอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคม (Social Status) สภาพการทำงานต่างๆ ต้องอยู่ในสถานะที่เหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ
3. อายุ (Age) ผู้มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าผู้มีอายุน้อย โดยเฉพาะอายุระหว่าง 45-54 ปี
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Inocentive) ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality of Supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงานซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

Van Haler B. Gilmer (อ้างในนุชนนทร วนพร, 2538 : 16-17) ได้แยกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน
3. พพอใจในการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและความพึงพอใจในงาน
4. ค่าจ้าง (Wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้นๆ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงกับความต้องการและความถนัด
6. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนงานอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกันได้
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ฝุ่นน้ำ ชั่วโมงในการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกันได้
10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงิน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัยก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัยโดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ

ในด้านความพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิตเกือบทุกปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจที่ในระดับพื่อน้อย ส่วนความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพื่อน้อย

พัชนียา อ้วนสอาด (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา พบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

มัทนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของ
ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด ในจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้า เงินเดือนและ
สวัสดิการ สภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved