

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกนึกคิดและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ได้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเกิดมาจากการหรือหน่วยงานนั้น ๆ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้มีการตอบสนองความคาดหวัง และความต้องการของบุคคลจะเป็นไปตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่องานและสภาพแวดล้อม ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีหลักคือทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor's Theory) ของ Frederick Herzberg

#### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบิร์ก (Herzberg) ไว้ว่า เฮอรัลด์เบิร์กและคณะได้ทำการศึกษาค้นคว้าพบ ทฤษฎีมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ว่ามีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในงาน 2 ปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

- 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นยิ่งขึ้น

- 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำ ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุน มี 9 ประการ ดังนี้ คือ

1) เงินเดือน (Salary) และสวัสดิการ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลือกตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานใหม่ในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision – Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยคำจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ชเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยคำจูนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยจูงใจย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าไม่มีปัจจัยคำจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำแต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเช่นกัน ดังนั้นสมมุติฐานที่สำคัญของ เฮอร์ชเบิร์กก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้ามีผู้ศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรในการทำงานในโรงพยาบาลไว้ดังนี้

Slavitt, Stamps, Piedmonte & Haase (1978) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลกับสถานการณ์ในการทำงาน โดยทำการศึกษาในพยาบาล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยใน และกลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า กลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยในเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ความเป็นอิสระสถานภาพของวิชาชีพ ค่าตอบแทน เงื่อนไขของงาน การมีปฏิสัมพันธ์และนโยบายขององค์กร ส่วนกลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ความเป็นอิสระ เงื่อนไขของงาน ค่าตอบแทน สถานภาพของวิชาชีพ การมีปฏิสัมพันธ์ และนโยบายขององค์กร

Williams (1990) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของพยาบาลกลุ่มที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยหนัก กับพยาบาลกลุ่มที่ปฏิบัติงานในตึกผู้ป่วยศัลยกรรมอายุรกรรมของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ Slavitt, Stamps, Piedmonte & Haase (1978) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน โดยพยาบาลทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งพยาบาลที่มีความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่ำสุด จะให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนสูงสุด และความพึงพอใจในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลด้วยกันสูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพ

ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์กับแพทย์ เงื่อนไขของงาน นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน ตามลำดับ

Johnston (1991) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาว่าพยาบาลให้คุณค่าแก่องค์ประกอบใดมากที่สุด และพยาบาลมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่อย่างไร โดยทำการศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ 385 คน ของโรงพยาบาลเซาท์เวสเทอร์น ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยที่พยาบาลให้คุณค่าความสำคัญมากที่สุด คือ ค่าตอบแทน รองลงมาคือ สถานภาพของวิชาชีพ ความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ เงื่อนไขของงาน และนโยบายขององค์กร พยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจในสถานภาพของวิชาชีพสูงสุด รองลงมาคือความเป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ นโยบายขององค์กร และค่าตอบแทน ตามลำดับ

จารุวรรณ เสวกรรม (2517) ได้เสนอผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากพยาบาลในโรงพยาบาล 21 แห่ง ทั้งโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชน ทั้งที่มีนักศึกษาฝึกงานและไม่มีนักศึกษาฝึกงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการกับโอกาสความก้าวหน้า อยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง

เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา (2518) ได้เสนอผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดีจำนวน 131 คน ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับต่ำ

อัจฉราพร ศรีภูษณาพรรณ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าพยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ นโยบายการบริหาร สวัสดิการ ค่าจ้าง และสภาพการทำงานตามลำดับ และพยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจมากที่สุด ในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสำเร็จของงาน ด้วงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ