

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษา ได้ค้นคว้าเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มาปรับใช้ในการศึกษา ครอบคลุมเนื้อหาภายใต้หัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัย

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะบุคคลที่มีต่อสถานภาพการทำงานที่มี ต่อเพื่อนร่วมทางและสถานภาพแวดล้อมที่เกิดจากการ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้าน ร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความตั้งใจเพียรพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมีผู้ให้ความสนใจและได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ ในงานไว้หลายความหมาย และมีความหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิด ความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญ และกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535) อธิบายถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า คือการมี อารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อขวัญ และกำลังใจของบุคคลต่อการทำงานในอนาคต

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick K. Herzberg) (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ , 2541) โดยจะศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งออกเป็นสองปัจจัย คือปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Achievement/The Work Itself) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดเห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นปัจจัยให้บุคคลอยากทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่บุคคลอยากทำงาน

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ถ้าปัจจัยค้ำจุนดีก็ยังไม่

ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนสุขอนามัย ซึ่งถ้ารักษาได้ไม่ดีก็จะเกิดปัญหา ปัจจัยคำจูนนี้ Herzberg เรียกว่า Hygiene Factors ซึ่ง ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึงเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) การที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนี้ นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพอีกด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

2.4 ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน (Status) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ความมีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโงมการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เป็นสิ่งช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานถูกแต่งตั้งไปทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในที่แห่งใหม่ได้

2.8 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

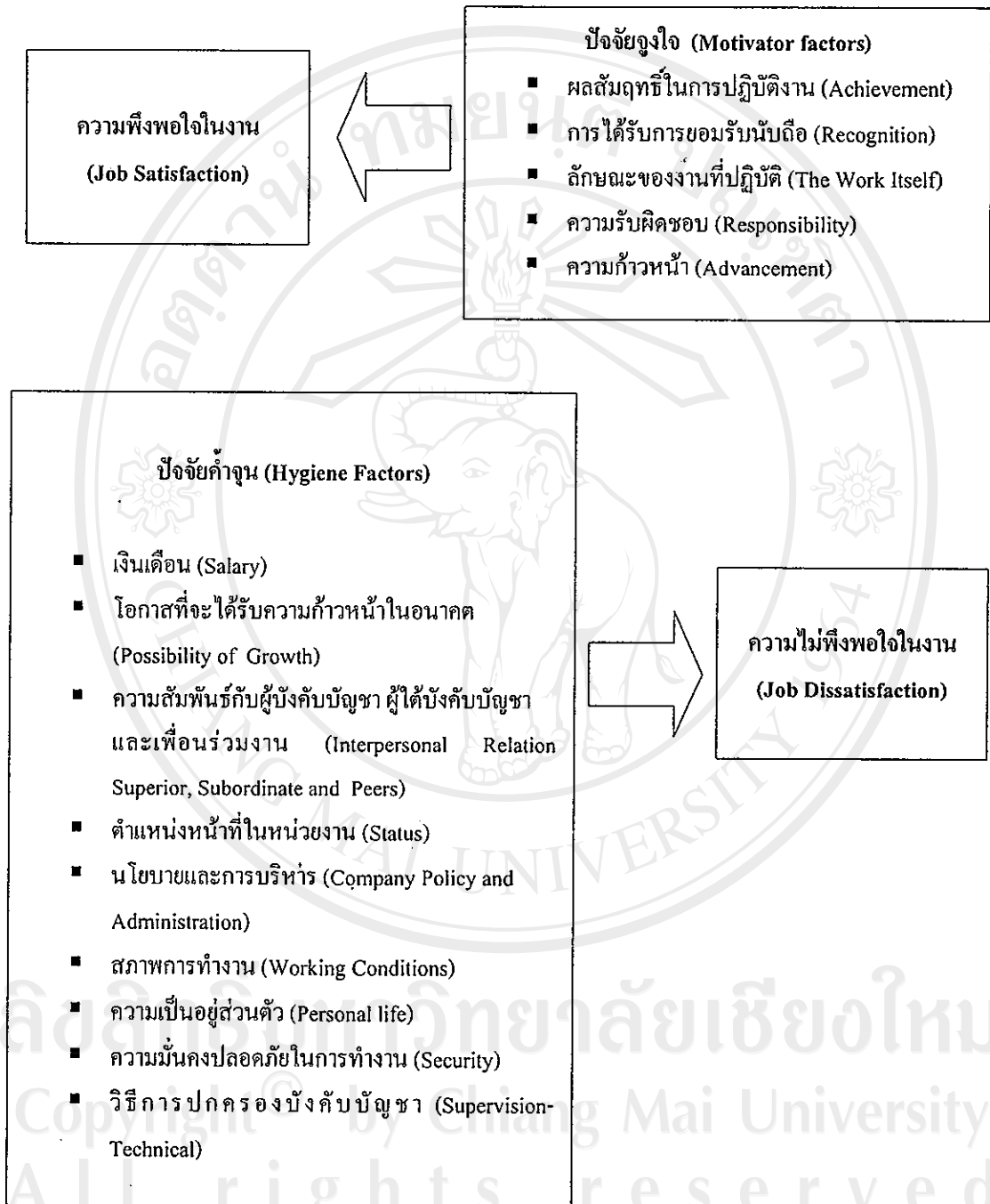
2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน การนิเทศงาน และความยุติธรรมในการบริหาร ย่อมมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร

อย่างไรก็ดี เฮอริชเบอร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยคำจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สาคักกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับ

งานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความ
จำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน
(Motivation หรือ Motivator Factor) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้นำ
ทำ โดยเมื่อที่พนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกว่าตนเองมีความหมาย ทำหายความสามารถ ทำแล้วได้
พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน

จากหลักการของเฮอรัลด์เชอร์คซ์ข้างต้น สามารถแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการ
ทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job
Dissatisfaction) (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ , 2541) ดังรูปที่ 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 1 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงินหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสณีย์ นันทยานนท์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในการทำงานโดยการจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และพนักงานที่มีอายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด

มัทธนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าเงินพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทูรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกพื้นที่ปฏิบัติการ ของบริษัท ทูรู

คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จากการประเมินของหัวหน้างาน พบว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจต่อรายได้ ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การได้รับความยุติธรรมในองค์กร และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved