

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการศึกษาดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

1) แนวคิดเกี่ยวกับความความพึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนคือทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานมีความตั้งใจในการทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานซึ่งส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Hulin (อ้างใน ศิริเพิ่ม เขาวาน์ศิลป์ และคณะ, 2541) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นของคณงานต่อการตอบสนองในการทำงานกับความคาดหวังถึงงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความรู้สึกนี้ยังรวมไปถึงความคาดหวังของคนที่ได้รับการบริการและการตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

Greenberg and Baron (อ้างใน ธนยพร สอนรักษ์, 2550) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นปฏิกริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่นบุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

2) ทฤษฎี 2 ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Herzberg

Herzberg (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ , 2545) ได้เสนอว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิดคือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจไปยังความไม่พึงพอใจและได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มี

อิทธิพลจากในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจและได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfiers) ทฤษฎี 2 ปัจจัยมีองค์ประกอบดังนี้

2.1) ปัจจัยจูงใจ หรือ ตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมี 6 ประการได้แก่

(1) ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) คือการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย รู้จักแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบรักงาน

(3) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) คือการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเป็นสิ่งสูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

(4) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Contents) คือเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำเป็นสิ่งสูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

(5) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) ได้แก่โอกาสในการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และยังหมายถึงการที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

(6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2.2) ปัจจัยการธำรงรักษา (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี

หรือไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ ถ้าปัจจัยธำรงรักษาดังนี้ยังไม่ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนการรักษาสุขอนามัยซึ่งถ้ารักษาไม่ดีจะเกิดปัญหาในการทำงานได้ ปัจจัยสุขอนามัยนี้มี 10 ประการ ได้แก่

(1) นโยบายและการบริหาร (Company Policies and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(2) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน การนิเทศงานและความยุติธรรมในการบริหาร ย่อมมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship with Superiors) ได้แก่ ความสนิทสนม ความเป็นกันเอง ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ จากหัวหน้างาน

(4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship with Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

(5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship with Subordinates) หมายถึง การได้รับความร่วมมือ สนับสนุน ช่วยเหลือ ปฏิบัติตามหน้าที่ที่มอบหมายอย่างเต็มใจ และมีประสิทธิผล

(6) ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน (Status) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

(7) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

(8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานถูกแต่งตั้งไปทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ได้เป็นต้น

(9) สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(10) ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน เงินตอบแทนอื่น เช่น โบนัส บำเหน็จพิเศษ และสวัสดิการต่างๆ เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

อย่างไรก็ตาม ปึงจัยธำรงรักษาหรือปึงจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสิ่งศักดิ์กั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้สิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการชู้เชี่ยลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ทำให้ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ปึงจัยธำรงรักษาจึงเป็นเพียงปึงจัยเสริมให้บุคลากรไม่มีความไม่พึงพอใจในการทำงานอยู่ หากปึงจัยธำรงรักษาอยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานยอมรับจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าอยู่เท่ากับหรือสูงกว่าระดับที่ยอมรับ ความไม่พอใจก็จะไม่เกิดขึ้น การไม่มีความไม่พอใจนำไปสู่สภาวะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ตัวกระตุ้นความพอใจแต่อย่างใด ดังนั้นจึงควรใช้ปึงจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่นการออกแบบงานให้นำทำ มีความท้าทาย สร้างให้เกิดการยอมรับนับถือในความสำเร็จ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานแล้วรู้สึกมีความหมาย ทำทหายความสามารถได้พัฒนาตนเอง พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุกฤษฏ์ เกตุกัณหา (2549) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร พบว่าปึงจัยค้ำจุนในด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปึงจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

อภิวัฒน์ มหาวงษ์ (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปึงจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่ การทำงานและลักษณะงานที่ทำ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ส่วนปึงจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปึงจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

ประพนธ์ คล้ายพูน (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจหรือตัวใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทน ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามปัจจัยการจิตใจในการทำงานมี 16 เรื่อง พบว่าปัญหาเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด 3 ลำดับ อันดับแรกได้แก่ เรื่องความยุ่งยากในการปฏิบัติงานจากเป้าหมายสูง ปริมาณงานมากเกินไป และขั้นตอนการพิจารณาผลตอบแทนไม่ชัดเจน ตามลำดับ ส่วนปัญหาอุปสรรคจำแนกตามปัจจัยสุขอนามัยในการทำงานมี 13 เรื่อง ปัญหาเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับ อันดับแรกได้แก่ เรื่องความไม่เหมาะสมของผลตอบแทนในการทำงาน ความไม่ชัดเจนในการพิจารณาผลตอบแทน และบรรยากาศในการทำงานไม่เอื้อต่อการทำงาน ตามลำดับ

มณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจิตใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา