

บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

สเตรลล์ และเซย์ล (Strauss & Sayles, 1960, p.121) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพอใจ ในงานที่ทำและตั้มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของขาได้ คำนิยามนี้เน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ (Gilmer, 1971, pp.252-253) ที่ได้ให้เหตุผลว่า ทัศนคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับความพึงพอใจ ก่อให้เกิดข้อบัญญัติความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายนอกใน ซึ่งได้แก่ การจูงใจและองค์ประกอบภายนอกซึ่งออกในรูปที่เห็นได้ เช่น รางวัล

派克เกอร์ และ ออเกลสบี (Parker & Oglesby, 1972, p. 173) ให้ความหมายของความพึง พอยู่ในการปฏิบัติงานว่า เป็นความรู้สึกในเรื่อง ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานส่วนกรีน (Green, 1972, p. 41) ให้ความหมายว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดความตั้งใจในการ ปฏิบัติงานและเต็มใจที่อุทิศเวลา แรงกาย ความคิดเห็นเพื่อสนองความต้องการของหน่วย ส่วน บลัมและแนยเลอร์ (Blum & Naylor, 1968, p. 364) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากการและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมของปริมาณงาน เป็นต้น

กิลเมอร์ (Gilmer, 1975, pp. 392-393) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของเจตคติของต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่องค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับ ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จใน ผลงาน รู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

กล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาระณ์มีอารมณ์ทางบวก เป็นความสุขของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตาม เป้าหมายของหน่วยงาน และความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนอง ทั้งทางร่างกายและจิตใจจนทำให้ ผู้ได้รับเกิดการตอบสนองความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้เช่นกัน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานหลาย ๆ ความหมาย มีทั้งความหมายที่ คล้อยตามกันและขัดแย้งกัน สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งด้าน ร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลใดที่มีความพึงพอใจในการทำงานมากก็จะเสียสละทั้งแรงกาย และแรงใจ และมีสติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก บุคคลมีความ พึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล และองค์ประกอบที่ เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างกัน ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน เพิ่มความรับผิดชอบ ที่มีต่องานได้ รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลได้ตามบรรลุวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจยังเป็นแรงหนุนที่ทำให้บุคคลเกิดความสุขใน การทำงาน ทำให้มีขวัญและกำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเอง ทำให้ชีวิตมีความสุขและการรับรู้ถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบจะส่งผลทำให้หน่วยงานสามารถ นำไปใช้ในการสร้างปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้อีกด้วย

ความพึงพอใจจะช่วยเสริมความรู้สึกอันมีค่าให้บุคคลทำงาน เป็นแรงหนุนให้ตั้งใจ ทำงานอย่างเต็มที่ มีความสุขกับการทำงาน มีความขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน แม้ว่างานนั้นจะ ยุ่งยากก็ตาม ทำให้สามารถลดโอกาสการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน ลดการขาดงาน ลางาน การทำงาน สาย มีความรับผิดชอบ และอุทิศเวลาให้แก่งาน สิ่งที่มักพบอยู่เสมอคือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการ ทำงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนเอง สนับสนานต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความก้าวเดินต่อ หน่วยงานสูง (ณัฐชนัญ นาทิพย์, 2542, หน้า 8)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การซึ่งจะได้รับความพึงพอใจในการทำงานจะมีได้ก็ต่อเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ความพึงพอใจในงานโดยตรง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน และความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งหากพนักงานทำงานโดยปราศจากความพึงพอใจแล้ว แม้จะมีการจัดรูปแบบอย่างดีที่สุดในโลก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ แบบผัง ที่ไม่สามารถที่จะดำเนินงานอย่างประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้ารุ่งเรืองมั่นคงได้ พนักงานส่วนมากมีพลังอยู่ในตัว แต่ไม่ได้ใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ เพราะถูกขัดขวางด้วยทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคน ในที่สุดองค์การนี้จะต้องแบกรับภาระอันหนักไว้ อันเป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดสภาพพนักงานเข้า ๆ ออก ๆ จากงานเพิ่มขึ้น (ราตรี ยอดคำนิน , 2547, หน้า 2)

ปริยาพร วงศ์อนุตร โอลัน (2544, หน้า 122) อธิบายความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจาก การปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สุเมษ เดียวอิศเรศ (2527, หน้า 154) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจการทำงานปกติจะหมายถึง ปฏิคิริยาตอบสนองของแต่ละคนที่มีต่อสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในการและปัจจัย สิ่งแวดล้อมของงานนั้นสามารถตอบสนองทางวัตถุ จิตใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งร่างกาย และจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

เทพพนม เมืองแม่น และ สวิง สุวรรณ (2540, หน้า 100) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานของคนใดคนหนึ่ง ความรู้สึกของงานของคนใดคนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ

พงศ์ วงศ์ดาล (2540, หน้า 40) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมั่นคง มีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการที่องค์กรจะสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นนักบริหารที่น่าจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความต้องการต่างๆ ของผู้ปฏิบัติและปัจจัยอื่นๆ ที่สำคัญการที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจแล้วสนองตอบความต้องการเหล่านั้น ได้ครบถ้วน ทั้งนี้โดยจะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กันดนา เพิ่มผล (2541) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจยังมีตัวแปรอื่นมากmanyที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งรวมความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัลในการที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติที่มีต่องานเราอาจต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขึ้นต้นในการทำงานก่อน ดังนี้

1. งาน (work) งานเป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานนั้นหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมีความพอใจหรือไม่พอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้วนอกจากนี้ ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย เกิดความสนิท ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณก็จะต้องพอคิดกับความสามารถ และเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วย ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาที่จำกัด งานนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ นอกจากนั้นผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสกัดการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2. ค่าจ้าง (pay) ค่าแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ้างค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณภาพที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนให้ลูกจ้างพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินรายเดือน จ่ายรายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา หรือ

ผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ได้อ่านตำแหน่งสูงขึ้นไป และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์ การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญ ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถทำงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือคาดหวังว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (working conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการค่าyletheta หรือ的工作 นอกจากนี้แล้วระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา (leader) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่สำคัญทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่หัวหน้าแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้อื่นได้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษย์สัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงไร

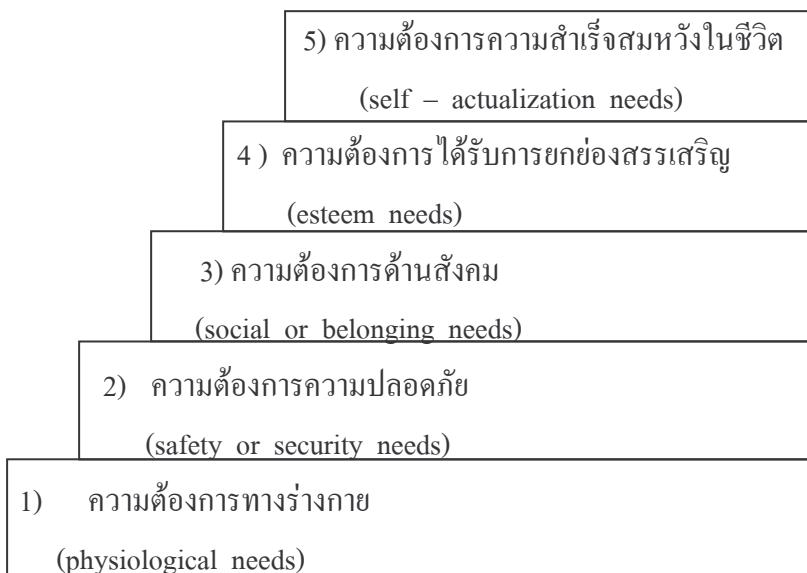
8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะช่วยเหลือกันอีกนั้น ๆ และเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงกันข้ามหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถพิ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงาน

9. องค์กรการจัดการหรือการบริหาร (organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การท่องค์การวางแผนนโยบายที่แนนอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดี

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 69-80 อ้างถึงในปริญญา เชwanne เจริญ, 2544, หน้า 2) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อมาสโลว์ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวไว้อย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่า มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่คลองเวลาอย่างไม่มีลิ้นสุด ซึ่งความต้องการ จะไม่เป็นดันเหตุ ของพฤติกรรมจนกว่าการขาดหายไปในเรื่องนั้นๆ มีมากขึ้นหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกต่อไปโดยความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไปดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow

1. ความต้องการด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ อันเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยาสัมภาระ การพักผ่อนเป็นดัน

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (safety or security needs) เมื่อได้รับการตอบสนองทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงาน เป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยในชีวิต

3. ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการในขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้วนุյงจะมีความต้องการทางสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการความรัก ความเป็นมิตรจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (esteem or egoistic needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น การมีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม อยากมีตำแหน่ง มีอำนาจ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (self – actualization or self realization needs) เมื่อความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้เป็นความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตตามที่บุคคลนั้นประดิษฐ์

ทฤษฎีสององค์ประกอบของเออร์สเบิร์ก(Frederick Herzberg) จากUniversity of Utah

ในปี ค.ศ. 1859 เฟเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) จาก University of Utah ได้รวมความคิดของเทเลอร์และของมาสโลว์นำเสนอความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการสูงใจในการปฏิบัติงานมากที่เดียวเฟเดริก เฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎีสององค์ประกอบของเฟเดริก เฮอร์ซเบิร์ก โดยสมมติฐานของทฤษฎีมีดังนี้ (สมศักดิ์ ขาวลาก, 2544, หน้า 167)

1. สิ่งจูงใจมีสองแบบคือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และแบบที่สองคือ การป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivators และเรียกแบบที่สองว่า Hygienes

2. Motivators องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่
 - 3.1 ลักษณะงาน (job itself)
 - 3.2 ความก้าวหน้า (advancement)
 - 3.3 การยอมรับ (recognition)
 - 3.4 การรับผิดชอบ (responsibility)
 - 3.5 สมทุกชิ้นของงาน (achievement)

3. Hygienes องค์ประกอบที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่

3.1 สภาพการทำงาน (working condition)

3.2 นโยบายบริษัท (company policies)

3.3 ความมั่นคง (security)

3.4 ผลตอบแทน (pay and benefits)

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)

3.6 การนิเทศงาน (supervision)

3.7 สถานภาพตำแหน่ง (status)

พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนพอใจและไม่พอใจในการทำงานเป็นคนละประเภทกัน สามารถแยกจากกันได้โดยแบ่งปัจจัยที่ฐานใจทำให้คนทำงาน ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factor) เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็มิได้หมายความว่า คนจะพอใจในการทำงาน หรือมีแรงกระตุ้นในการทำงานปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ ความมั่นคงในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบายและการบริหารงาน ขององค์การ ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน การบังคับบัญชา

2. ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนเกิดความพยายามในการทำงานเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์การ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ และความสำเร็จในการทำงาน

ทฤษฎีความคาดหวังหรือทฤษฎี VIE ของวຽรุม

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) หรือทฤษฎี VIE (Vroom, 1978, p. 70-72 อ้างถึงใน สารอภิตรະภูด (ติวيانนท์) อรรถมานะ, 2541, หน้า 112) เมื่อ ค.ศ. 1964 นี้เป็นทฤษฎีที่มีรากเหง้ามาจากการแนวความคิดเกี่ยวกับประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องความคิดความเชื่อซึ่งจิตวิทยา เคอร์ท เลwin (Kurt Lewin) และเอ็ด华ร์ด โทลเมน (Edward Tolman) ได้เสนอไว้และมีความคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์นั้นยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ ในทฤษฎีนี้จะมีแนวความคิดสำคัญ 3 ประการ คือ จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ ความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง ได้มีการนำอาภัยณะแรกของศัพท์ภาษาอังกฤษมาเรียงต่อ กัน รวมเรียกว่าทฤษฎี (VIE)

สมมติฐานพื้นฐานที่มีในทฤษฎีนี้ ก็คือการเลือกของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ท่ามกลางบรรดาทางเลือกต่าง ๆ นั้น) จะสัมพันธ์อย่างมีกฎหมายที่กับสภาพจิตวิทยา ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันกับพฤติกรรมสำหรับแนวความคิด 3 ประการ ที่กล่าวมาข้างต้นอาจอธิบายได้ดังนี้

จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (valence) หมายถึงระดับความชอบของเอกสารบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง นั่นคือระดับความมากน้อยของความชอบ หรือ การเห็นในคุณค่า ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทัศนคติ และอรรถประโภช์ที่คาดหวัง จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจใดต่อผลลัพธ์ที่จะได้และจะค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยกรับผลนั้นเลย

ความเป็นเครื่องมือ (instrumentality) หมายถึงความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไปซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานผลตอบแทนที่ได้รับ เช่น สมมุติว่าบุคคล ๆ หนึ่ง ปราศจากที่จะได้การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเขายืนว่าการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี จะเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เป้าหมายของเขามาเป็นผลได้ ดังนั้นผลลัพธ์ในระดับแรกของเขาก็จะเป็นการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดี และผลลัพธ์ระดับแรกจะมี valence ในทางนกว่าเพราผลลัพธ์ระดับแรกนี้จะมีสัมพันธภาพกับผลลัพธ์ในระดับที่ 2 ที่คาดหวัง นั้นก็คือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อาจกล่าวได้ว่า ผลลัพธ์ระดับแรกจะเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 2 นั่นเอง

ความคาดหวัง (expectancy) หมายถึงความเป็นไปได้ที่การกระทำ หรือความพยายามโดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความเป็นเครื่องมือ โดยที่ความหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับที่ 1 ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือนั้นจะเกี่ยวข้องความสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับที่ 1 และที่ 2 ในทัศนะของวัฒนธรรมระดับการรู้สึกของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ในระดับที่ 1 และที่ 2 ในการคาดหวัง และหากบุคคลกระทำการหลายอย่างก็อาจระดับการรู้สึกที่ทำได้มาร่วมกันจะได้ผลลัพธ์ในการรู้สึก

ทฤษฎีความเสมอภาคของอาダメส

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้เสนอโดย เจ.สเตซี่ อาダメส (Stacy, 1975, pp. 267-299 อ้างถึงในสร้อยศรีภูมิ (ติวานนท์) อรรถนั, 2541, หน้า 117) โดยมีรายเห็นมาจากการทฤษฎีความสอดคล้องของประชาชน (cognitive dissonance) และทฤษฎีแลกเปลี่ยน (exchange theory) ทฤษฎีความเสมอภาคนี้กล่าวว่ากรุ่นเทพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องของความเสมอภาค (หรือความไม่เสมอภาค) ซึ่งบุคคลรับรู้ในสถานการณ์ของการทำงานนั้นๆ ความเสมอภาคจะ

มีกีต่อเมื่อนักครรภ์สั่งส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากการกับสิ่งที่เข้าทุ่มเทให้กับองค์การ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับสั่งส่วนของผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับจากองค์การกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้กับองค์การนั้นเท่ากัน

$$\frac{\text{ผลตอบแทนที่ตนได้จากการ}\atop{\text{สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ}} = \frac{\text{ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากการ}\atop{\text{สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ}}$$

และในทางตรงกันข้าม ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อนักครรภ์ว่าสั่งส่วนของผลตอบแทนที่ตนได้จากการกับสิ่งที่ตนที่ทุ่มเทให้กับองค์การกับสั่งส่วนของผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากการกับสิ่งที่ผู้อื่นทุ่มเทให้กับองค์การนั้นไม่เท่ากัน

$$\frac{\text{ผลตอบแทนที่ตนได้จากการ}\atop{\text{สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ}} < \frac{\text{ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากการ}\atop{\text{สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ}} \\ \text{หรือ } \frac{\text{ผลตอบแทนที่ตนได้จากการ}\atop{\text{สิ่งที่ตนได้ทุ่มเทให้กับองค์การ}} < \frac{\text{ผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้จากการ}\atop{\text{สิ่งที่ผู้อื่นได้ทุ่มเทให้กับองค์การ}}$$

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสาร์ภย์ เรืองเทพ (2541) ได้ทำงานศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่ปฏิบัติ ตำแหน่งทางราชการ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการเดินทางออกจากบ้านถึงมหาวิทยาลัย จำนวนบุตรในความอุปการะ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อ เปรียบเทียบตามหน่วยงานที่ปฏิบัติพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุไรรัตน์ นันทนเสนา (2544) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โรงพยาบาลพรัตนราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยจึงได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยสำคัญอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยคำชี้แจง

สุภัค จิระวัฒนาศักดิ์ (2545) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัดอุตสาหกรรมกุญแจไทยผลการวิจัย พบว่า อัตราเงินเดือนค่าจ้าง ความสำเร็จในงาน สวัสดิการ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และพบว่าเพศและระยะเวลาการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรส่วนด้านลักษณะงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

ศรีสวัสดิ์ สว่างอารมณ์ (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โซนี โนบายล์ อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โซนี โนบายล์ อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความพึงพอใจในระดับน้อย พนักงานบริษัท โซนี เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานบริษัท โซนี ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตและฝ่ายสนับสนุนการผลิต มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรพลด ปานมุนี (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชั้น โยเชมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกเพศ อายุ และฝ่ายงาน พบว่า พนักงานของบริษัท ชั้น โยเชมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านปรากฏว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้าน นโยบายการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานอาจซึ่พ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปักคร่องของผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชั้น โยเชมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อจำแนกตามเพศ และฝ่ายงาน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ปิยนัตร พจน์กระจั่ง (2542) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียระไนเพชรเบตกรุ๊งเทพมหานคร โดยศึกษาตามแนวทางทฤษฎีสองปัจจัยของเชอร์

เบริก ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบ 12 ด้าน ประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ความสัมพันธ์งานในอุตสาหกรรมเจียระไนเพชร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถามให้คะแนนความพึงพอใจตามวิธีของ Likert เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานตามสภาพส่วนบุคคล โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเจียระไนเพชร เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูงในปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับปานกลางในปัจจัย ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านการปักกรองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานด้านสวัสดิการ และมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ ในปัจจัยค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานสถานภาพส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงาน 5-9 ปี และพนักงานทำงาน 10 ปี ขึ้นไป ส่วนสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่อายุระดับการศึกษา และแผนงาน พบว่าไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อรัญญา เจริญกุล (2546) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอ่าาเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเออร์เซนอร์ก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานมีผลต่อการทำงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เรื่องส่วนตัว นโยบายและการบริหารหน่วยงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก

นุชกร จันทร์แปลง (2542) ได้ทำงานศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยายกาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท ชิว – เนชั่นแนล จำกัด จากผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้บรรยายกาศองค์การโดยรวมและด้านความมองอุ่นแฟกต์ต่างกัน

2. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยายกาศองค์การ โดยรวมและด้านความอบอุ่นแตกต่างกัน

3. อายุที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยายกาศองค์การ โดยรวมด้าน โครงสร้าง องค์การ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4. ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการรับรู้บรรยายกาศองค์การ ด้านความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านความขัดแย้ง และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5. การรับรู้บรรยายกาศองค์การทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

6. การรับรู้บรรยายกาศองค์การ 3 ด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานตามลำดับคือ ด้านการสนับสนุน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความเสี่ยง

สรุปผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การท่องค์กรหรือหน่วยงานจะประสบความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้พร้อมที่จะดำเนินตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นการสำรองรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าของบริษัท ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำตัวแปรอิสระ ด้านเพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และหน้าที่ปฏิบัติงาน มาเป็นตัวแปรในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ของบริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เพื่อให้ได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานว่ามีความพึงพอใจในองค์กรอยู่ในระดับใด และเพื่อที่บริษัทสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และสามารถวางแผนการเพื่อลดอัตราการลาออก ขาดงาน รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูงขององค์กร