

ความพึงพอใจในงาน : แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ

(ตอนที่ 1)

นนนุช โรจนเลิศ และ วรณี ต.ตระกูล



บทนำ

จากสภาพปัญหาการสูญเสียบุคลากรในสาขาวิชาชีพขาดแคลนทั้งในระบบราชการและในสถานประกอบการเอกชนบางแห่ง ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศ เพื่อให้สามารถจัดการให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อเนื่อง คือความสมดุลระหว่างการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างถาวร โดยกำหนดให้การพัฒนาคนเป็นวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาประเทศ และไม่ได้ละเลยที่จะพัฒนาคุณภาพและปริมาณกำลังคนระดับกลางและระดับสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการพึ่งพาตนเองทางเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2539)

ดังนั้นการกำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 จึงมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการพัฒนาและบำรุงรักษา ระดับความรู้ทักษะที่เหมาะสม และการปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะและวัฒนธรรม ครอบคลุมขอบเขตของการพัฒนา 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาบุคคล (Individual Development) คือ การพัฒนา โดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน ประการที่สอง การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) คือการพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีองค์ความรู้เฉพาะทาง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ประการที่สาม การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) คือ การพัฒนาที่เน้นภาพรวมขององค์กร เพราะการพัฒนาองค์กรจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ และสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร (ญาดา ดวงพลังพรหม. 2539 : 3)

การพัฒนาทั้งสามเน้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในงานและนักวิชาการทุกสาขาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย หรือตัวแปรที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน กลุ่มนักวิชาการที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ซึ่งได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้วยความเชื่อที่ว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเชิงอัตวิสัย การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้นต้องมีการจูงใจเพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานก่อน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายของตนหลังจากการปฏิบัติงานแล้วจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน บทความเรื่องความพึงพอใจในงาน (ตอนที่ 1) : แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติเป็นการนำเสนอการศึกษาความพึงพอใจในงานในฐานะแรงจูงใจรูปแบบหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็นตอนๆ รวมทั้งสิ้น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ ตอนที่ 2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน และตอนที่ 3 รายงานการวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงาน โดยในตอนแรกจะครอบคลุมเกี่ยวกับเรื่องแนวทางการศึกษาความพึงพอใจในงาน ความหมายของความพึงพอใจในงาน และการวัดความพึงพอใจในงาน เพื่อให้ผู้อ่านได้เห็นภาพรวมของแนวทางการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีการพัฒนาจากอดีตถึงปัจจุบัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แนวทางการศึกษาความพึงพอใจในงาน

สังกัป (concept) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีรากฐานมาจากสังกัปเรื่องของการจูงใจ (motivation) สเตียร์ส (Steers. 1991) อธิบายศัพท์คำว่า "motivation" มาจากภาษาละตินโบราณว่า "movere" ซึ่งมีความหมายว่า "เคลื่อนไหว (to move)" การจูงใจหมายถึงสภาพทางจิตของบุคคลที่ทำให้พลังหรือชี้นำพฤติกรรมของมนุษย์ให้คงอยู่ กล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การจูงใจเป็นแรงขับ (drives) ที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางเฉพาะ เพื่อบรรลุเป้าหมายอันใดอันหนึ่งของบุคคล การศึกษาการจูงใจของบุคคลต้องศึกษาทั้งสภาพภายในจิตใจของบุคคล และสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ก่อให้เกิดการจูงใจนั้น

เชอริงตัน (Cherrington. 1994) ได้สรุปความเป็นมาของการศึกษาการจูงใจไว้ในระยะแรก นักปราชญ์ชาวกรีกโบราณ ได้ใช้หลักการสุขนิยม (hedonism principle) อธิบายว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม มนุษย์จะแสวงหาความสบาย ความสะดวก ความพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งเจ็บปวด หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ การศึกษาในระยะแรกจึงเป็นการอธิบายการจูงใจในลักษณะเชิงปรัชญา โดยพยายามศึกษาองค์ประกอบทางกายภาพ ต่อมาเมื่อวิทยาการก้าวหน้ามากขึ้น หลักการสุขนิยมไม่สามารถอธิบายการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้จึงได้มีการพัฒนาทฤษฎีใหม่ที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น เพื่ออธิบายที่มาของการจูงใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับการพัฒนาในระยะหลัง แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม (Cherrington. 1994; Steers. 1991) ทฤษฎีกลุ่มแรกคือกลุ่มทฤษฎีเนื้อหาหรือทฤษฎีความต้องการ (content theories or needs theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่ามีอะไร หรือมีองค์ประกอบใดกระตุ้น หรือจูงใจให้บุคคลแสดง

พฤติกรรม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow 's need hierachy) ทฤษฎีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ของแมคคลีแลนด์ (McClelland 's learned needs) ทฤษฎีความต้องการหรืออีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfers E R G Theory) และทฤษฎีสุขวิทยา - จูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's motivation - hygiene theory) กลุ่มที่สองคือกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (processtheories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่า เหตุใดจึงเกิดการจูงใจหรือบุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (equity theory) ทฤษฎีการวางเป้าหมาย (goal setting theory) และทฤษฎีการควบคุม (control theory)

ในกลุ่มทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจทั้งหมด แต่ละทฤษฎีต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกัน และมีความเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในสภาพการณ์ที่ต่างกัน เชอริงตัน (Cherrington. 1994) สรุปว่าทฤษฎีของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการจูงใจเฉพาะลักษณะทางกายภาพไม่ครอบคลุมลักษณะทางจิตใจ ทฤษฎีของแมคคลีแลนด์และทฤษฎีความเท่าเทียมกันเหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจและความสำเร็จขององค์กร



ส่วนทฤษฎีสุขวิทยา - การจูงใจหรือทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factors theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะทางด้านจิตใจ ในขณะที่ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายการจูงใจในเชิงปัญญา (cognitive motivation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทางการจูงใจที่เกิดจากการได้รับรางวัลทั้งรางวัลภายนอก และรางวัลภายใน ว่าสนองตอบต่อความคาดหวังมากน้อยเพียงใด นักจิตวิทยาขององค์กรและนักบริหารองค์กรได้นำทฤษฎีสององค์ประกอบ และทฤษฎี

ความคาดหวังไปศึกษาการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอย่างกว้างขวาง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงานตามทฤษฎีทั้งสองนี้

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการบริการองค์กรได้ศึกษา และทำความเข้าใจลักษณะทางจิตด้านความพึงพอใจในงานของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนแตกต่างกัน ในที่นี้ผู้วิจัยนำเสนอานิยามของความพึงพอใจในงานที่นักวิชาการได้อธิบายสรุปไว้ชัดเจน ดังนี้

ลิวค (Luthans. 1992 : 114 ; citing Lock. 1976) กล่าวว่า "ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจ หรือภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับงาน หรือ ประสิทธิภาพจากงาน" ลูธานส์ (Luthans. 1992) สรุปว่าการศึกษาคความพึงพอใจในงานต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ

ดังนั้น องค์ประกอบแรกเป็นการศึกษาคความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ในที่นี้ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสภาวะทางจิตที่เป็นธรรมชาติขององค์ประกอบที่สอง คือ ศึกษาคความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าบุคคลใดทำงานหนักแต่รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนที่ทำงานเบากว่าเขาจะมีความพึงพอใจในงานต่ำลง และ องค์ประกอบที่สาม ศึกษาคความพึงพอใจในงานในลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่างๆ ซึ่งสมิท (Smith) แคนดอล (Kendal) และฮูลิน (Hulin) ได้เสนอว่าการศึกษาคความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติหรือ การตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 มิติคือ ตัวงาน (work itself) ค่าจ้าง (pay) โอกาสก้าวหน้า (promotion opportunities) หัวหน้างาน (supervision) และเพื่อนร่วมงาน (co - worker)

สตีเยอร์ส (Steer.1991) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า "ความพอใจ หรือความรู้สึกในทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสิทธิภาพจากงาน" ความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้น ประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ สตีเยอร์ส (Steers) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรกความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร

แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับภาระกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองได้คุณค่าต่องานนั้นๆ แตกต่างกัน และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงานและงานที่มีคุณค่า

ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน และปรารถนาจะทำงานนั้น ในทางตรงข้ามเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจแสวงหาความพึงพอใจที่อื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงาน หรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่นๆ ในชีวิต

การวัดมิติของความพึงพอใจในงานสามารถวัดได้ 5 องค์ประกอบดังนี้ องค์ประกอบแรกคือ ด้วงาน หมายถึง งานที่บุคคลทำเป็นงานที่น่าสนใจและเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้และมีส่วนรับผิดชอบ องค์ประกอบที่สอง ผลตอบแทนหรือรายได้ที่ได้รับว่ามีความคุ้มค่าและวิธีการได้รับผลตอบแทนนั้น องค์ประกอบที่สามโอกาสก้าวหน้าหมายถึง โอกาสของความก้าวหน้าที่บุคคลจะได้รับจากการทำงาน องค์ประกอบที่สี่ หัวหน้างานหมายถึง ความสามารถในด้านเทคนิคและการจัดการของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา องค์ประกอบสุดท้ายคือ ผู้ร่วมงานที่บุคคลทำงานร่วมด้วยว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะใด

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่างๆ การวัดความพึงพอใจในงานเป็นการศึกษาทัศนคติเฉพาะที่มีต่อองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (component) ย่อยๆ ของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะแนว ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นต้น ทัศนคติอาจจะเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ อาจเป็นทัศนคติในทางที่ทำลายความสนใจ อาจเป็นทัศนคติต่อผู้นำในงานด้านสมรรถภาพ ทัศนคติต่อรายได้ว่าสูงไปหรือต่ำไปก็ได้ การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกแยะองค์ประกอบ

แนวทางที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของความพึงพอใจ (overall satisfaction) ของบุคคล ประสพการณ์ในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดีเป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่ประสพการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ไม่ดี ค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสพการณ์ในทางลบ การศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้เป็นการศึกษาผลรวมของมวลประสพการณ์ที่สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในภาพรวม

วิคชีโอ (Vicchio, 1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้น และมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสพการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล และลักษณะประสพการณ์ จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงใจในงาน

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993) นิยามความพึงพอใจในงานว่าเป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่นบุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

อาร์วีย์ และคณะ (Arvey and other" 1989) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในรูปของความพึงพอใจทั่วไป (general satisfaction) และให้นิยามว่าความพึงพอใจทั่วไปแยกเป็น 2 องค์ประกอบคือ ความพึงพอใจภายใน (intrinsic satisfaction) และความพึงพอใจภายนอก (extrinsic satisfaction) ทั้งนี้เพราะอาร์วีย์และคณะ เชื่อว่าลักษณะความพึงพอใจในงานของบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิหลังของบุคคลส่วนหนึ่ง และขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำอีกส่วนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ ในชีวิตจริงจึงพบบุคคลบางคนที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ค่อนข้างคงที่ ไม่ว่าจะทำงานในลักษณะใด แนวคิดของอาร์วีย์และคณะ สอดคล้องกับแนวความคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham. 1980) ซึ่งให้คำนิยามความพึงพอใจในงานแยกเป็น 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกคือ ความพึงพอใจด้านบริบท (context satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อความมั่นคง (security) ค่าตอบแทน (pay) ผู้ร่วมงาน (coworker) และการนิเทศ (supervision) ส่วนองค์ประกอบที่สอง คือ ความพึงพอใจด้านความรู้สึก (affective satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน (internal work motivation) ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน (growth satisfaction) และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่วไป (general satisfaction)

แนวทางการศึกษาวิจัยสองมิติ

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่เสนอไว้ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นคุณลักษณะทางจิตหรือทางอารมณ์ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรกเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริบทของงาน 5 ด้าน คือ ตั๋วงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หรือความมั่นคง ตามความคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม หัวหน้างาน ซึ่งรวมการนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบที่สองเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านอารมณ์ หรือความรู้สึกพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่วไป การศึกษาความพึงพอใจในงานทำได้เป็นสองแนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะที่เป็นองค์ประกอบย่อยแยกตามลักษณะสำคัญ หรือมิติของความพึงพอใจ ส่วนแนวทางที่สองเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวมเป็นตัวแปรเดียว

เนื่องจากเชอริงตัน (Cherrington 1994) เสนอรายงานไว้ว่า มีรายงานการวิจัยที่สนับสนุน การศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งสองแนวทาง การศึกษาความพึงพอใจที่เป็นองค์ประกอบย่อย เป็นประโยชน์ ทำให้ได้ข้อค้นพบว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจมิติด้านใดของงานที่ทำ และผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจภายในในระดับใด ในขณะที่การศึกษาความพึงพอใจที่เป็นภาพรวม ทำให้ได้ข้อค้นพบ โดยสรุปรวมของบุคคล

แนวทางการศึกษาความพึงพอใจทั้ง 2 มิติ นักวิจัยทางการศึกษาและนักวิจัยในสาขาที่เกี่ยวข้อง จึงนิยมศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งสองมิติ คือแสดงในภาพประกอบ 1 ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ มิติแรก คือ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT = Context satisfaction) เป็นตัวแปรแฝงวัดจาก ตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นความพึงพอใจต่อลักษณะสำคัญต่างๆ ของงาน 5 ตัวแปร คือความพึงพอใจต่อ ตัวงาน ค่าจ้าง ความมั่นคง หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และมิติที่สอง คือ ความพึงพอใจในงานด้าน ความรู้สึก (ASAT = affection satisfaction) เป็นตัวแปรแฝงวัดจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจที่เป็นความรู้สึกภายใน ความพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงานและความพึงพอใจ เกี่ยวกับงานต่างๆ ไป สำหรับการศึกษาคความพึงพอใจที่เป็นภาพรวม นักวิจัยนิยมสร้างตัวแปรย่อยใน การศึกษา 2 ตัวแปรคือ ความพึงพอใจในงานด้านบริบท (CSAT) และความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก (ASAT) เป็นตัวบ่งชี้ของความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวม โดยมีวิธีการวัดความพึงพอใจในงานหลาย วิธีการ ดังจะได้ทำเสนอต่อไป

การวัดความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงาน เป็นคุณลักษณะทางจิตของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง การวัด ความพึงพอใจในงานจึงเป็นการวัดโดยอ้อม (indirect measure) วิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่ใช้กัน อย่างกว้างขวางในปัจจุบันมี 3 วิธี (Cherrington. 1994 ; Luthans. 1992 ; Greenberg and Baron. 1993) ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม โดยที่วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็น วิธีการที่ใช้เวลามาก ดังนั้นนักวิชาการที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานส่วนใหญ่ จึงใช้วิธีการวัดโดยใช้ แบบสอบถาม และมีผู้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจในงานเป็น จำนวนมาก

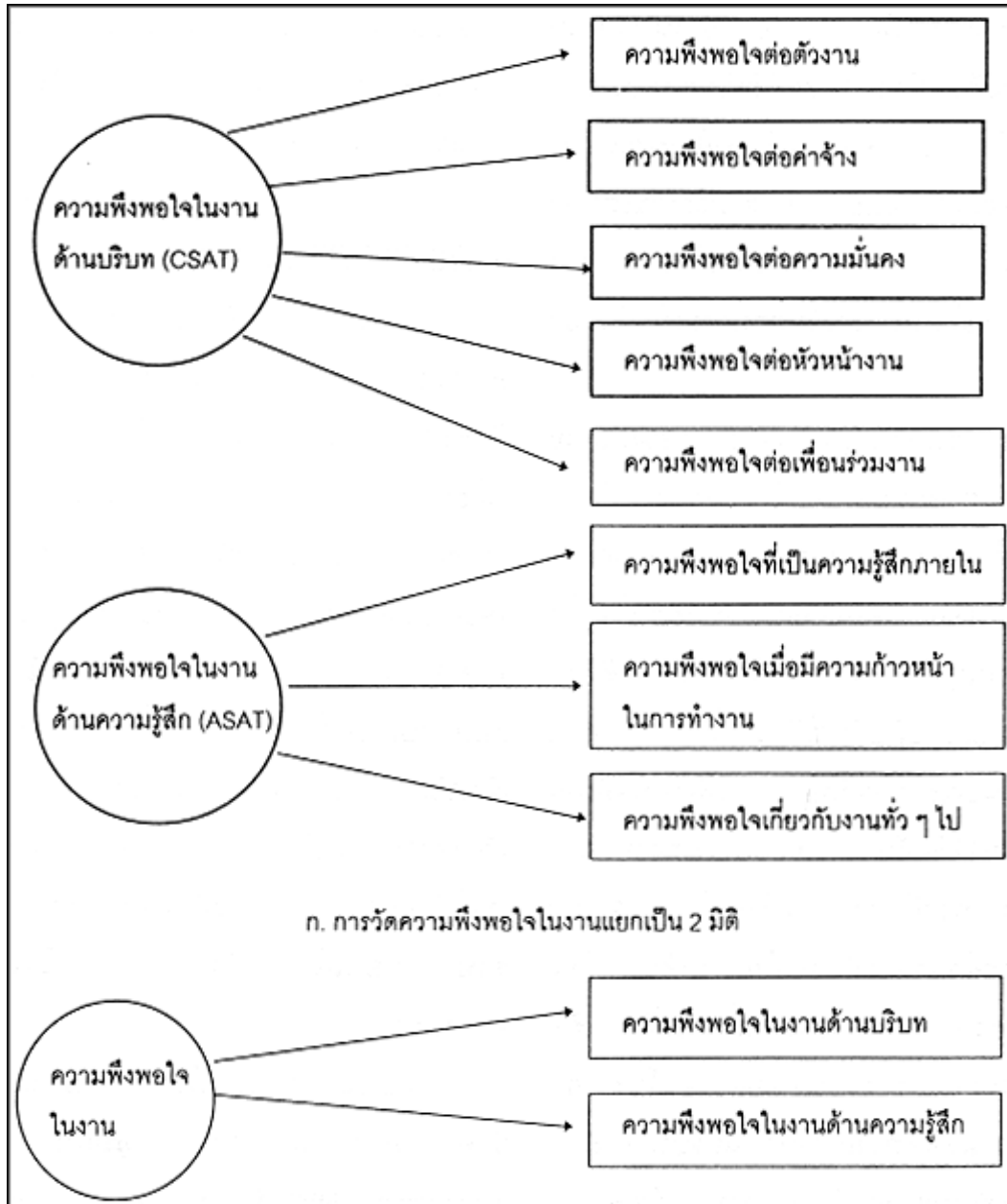
แบบสอบถามที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อวัดความพึงพอใจในงานมีหลายรูปแบบ เชอริงตัน (Cherrington. 1994) กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron. 1993) สเตียร์ส (Steers. 1991) สรุปว่า แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานประเมินค่า มาตรฐานใบหน้า (face scale) มาตรฐานย้าแนก (semantic differential scale) มาตรฐานเหล่านี้ เริ่มมีการพัฒนามาตั้งแตปี ค.ศ. 1930 เป็นต้นมา และได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น (Steers. 1991) จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ครั้งนี้ สรุปได้ว่ามาตรฐานหรือแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพดี มีความเชื่อมั่นและ

ความตรงสูงมีหลายชนิดที่จะนำเสนอมี 6 ชนิด ได้แก่ แบบวัด Kunin Face Scale, TJSQ (Teacher Job Satisfaction Questionnaire), Minnesota Satisfaction Questionnaire, JDI (Job Description Index), Pay Satisfaction Questionnaire, และแบบวัดของแฮคแมน และโอลด์แฮม ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

มาตรไบน้ำของคูนิน (Kunin Face Scale) ลูธานส์ (Luthans. 1992) และเชอริงตัน (Cherrington. 1994) สรุปว่ามาตรไบน้ำของคูนินเป็นแบบสอบถามที่เหมาะสมกับผู้ที่ย่านหนังสือไม่ออกหรือมีปัญหาในการอ่าน ผู้วิจัยอ่านคำถามและให้ผู้ตอบใส่เครื่องหมายได้ภาพไบน้ำ 6 ภาพ ที่บ่งถึงลักษณะความพึงพอใจอย่างยิ่งไปจนถึงไม่พอใจอย่างยิ่ง หลักการของแบบสอบถามชนิดนี้เป็นแบบเดียวกับแบบสอบถามชนิดมาตราประเมินค่า 6 อันดับ ต่อมาในปี ค.ศ. 1975 ดันแฮมและเฮอริแมน (Dunham and Herman) ได้พัฒนาจาก 6 ภาพ เป็น 11 ภาพ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาว่า มาตรไบน้ำของคูนินเหมาะกับผู้มีอายุน้อยไม่เหมาะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใหญ่และมีความรู้ระดับสูง

แบบสอบถามที่เจเอสคิว (Teacher Job Satisfaction Questionnaire = TJSQ) ลูธานส์ (Luthans. 1992) และกรีนเบิร์กกับบารอน (Greenberg and Baron. 1993) สรุปว่าแบบสอบถามที่เจเอสคิว เป็นแบบสอบถามที่เลสเตอร์ (Lester) พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับครู ข้อคำถามในแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของครูมี 9 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ การบังคับบัญชา (supervision) ผู้ร่วมงาน (colleagues) สภาพการทำงาน (working condition) ค่าจ้างหรือเงินเดือน (pay) ความรับผิดชอบ (responsibility) ลักษณะงาน (work itself) ความก้าวหน้า (advancement) ความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security) และการได้รับการยอมรับ (recognition) โดยที่แต่ละข้อคำถามจะมีมาตรวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) และจะมีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ จำนวนเท่าๆ กัน ผู้ที่ได้คะแนนต่ำจะจัดเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ หากมีคะแนนสูง ก็จะเป็นพวกที่มีความพึงพอใจในงานสูง

แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) อาร์วีและคณะ (Arvey and other. 1989) ลูธานส์ (Luthans. 1992) สรุปว่าแบบสอบถามมินนิโซตาเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากแบบวัดหนึ่ง แบบสอบถามเป็นแบบบุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบบสอบถามประกอบด้วยมาตราย่อย (subscale) รวม 26 มาตร ได้แก่ ความพึงพอใจในผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ต่อมาแบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการพัฒนาให้มีความยากขึ้นลงแต่ยังมีคุณภาพคงเดิม แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 20 ข้อ ทำให้เป็นแบบวัดที่สั้นและง่าย สามารถใช้ได้กับคนจำนวนมากหลากหลายประเภทและลักษณะ จึงเหมาะกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีคุณสมบัติแตกต่างกันในหลายสาขาอาชีพ ทั้งที่เป็นประเภทข้าราชการครู และข้าราชการพลเรือน นอกจากนี้ อาร์วีและคณะ ยังได้นำแบบสอบถามฉบับสั้นจำนวน 20 ข้อ มาวิเคราะห์องค์ประกอบแยกข้อคำถามเป็น 2 มิติ คือความพึงพอใจภายใน และความพึงพอใจภายนอกด้วย



ข. การวัดความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวม
ภาพประกอบ 1 รูปแบบการวัดความพึงพอใจในงาน

แบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Description Index) กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron. 1993) สรุปว่าแบบสอบถามเจดีไอ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้านเป็น คำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบจะระบุความคิดเห็น (ใช่หรือไม่ใช่ หรือไม่แน่ใจ) ที่มีต่อลักษณะของงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (PSQ : Pay Satisfaction Questionnaire) ลูธานส์ (Luthans. 1992) และเชอริงตัน (Cherrington. 1994) สรุปว่าแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ เป็นแบบวัดความพึงพอใจตามสภาพปัจจุบัน มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 5 อันดับ คล้ายลักษณะแบบสอบถามความพึงพอใจมินนี่โชตา แต่วัดเพียงด้านรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น ประเด็นการวัดครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเลื่อนตำแหน่ง ลักษณะการบริหารรายได้ และระดับรายได้

แบบสอบถามความพึงพอใจของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham's Satisfaction Scale) แฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham. 1980) ได้พัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของบุคคลมีลักษณะคล้ายกับแบบวัดความพึงพอใจมินนี่โชตา ประกอบด้วยมาตราประเมินค่า 7 อันดับ จำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามวัดความพึงพอใจด้านบริบทของงาน หรือความพึงพอใจภายในรวม 15 ข้อ

บทสรุป

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานทั้งสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจในงานด้านบริบท หรือความพึงพอใจในงานภายนอก และมิติความพึงพอใจในงานด้านความรู้สึก หรือความพึงพอใจในงานภายใน โดยมีวิธีการวัดความพึงพอใจหลายวิธีการดังได้เสนอไปแล้วนั้น ผู้ทำการวิจัยต้องเลือกวิธีการวัดความพึงพอใจในงานที่เหมาะสมกับมิติที่จะทำการศึกษาวิจัย จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจพบว่าแบบวัดที่เป็นที่นิยมใช้ในการวัดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจมินนี่โชตา และแบบสอบถามความพึงพอใจของแฮคแมนและโอลด์แฮมเป็นส่วนใหญ่ โดยมีการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญสองทฤษฎีคือสององค์ประกอบของเฮอริชเบอร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีเนื้อหาและทฤษฎีความคาดหวังของวูม ซึ่งเป็นทฤษฎีในกลุ่มทฤษฎีกระบวนการเป็นหลัก **ซึ่งจะได้นำเสนอทฤษฎีดังกล่าวและเนื้อหาที่เกี่ยวข้องในตอนที่สองต่อไป**

บรรณานุกรม

- ญาดา ดาวพลังพรหม. "กรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการพลเรือนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8," ในจุลสารพัฒนาข้าราชการ. 3 (4) : 3 - 4 ;
- Arvey, Richard D. And other. "Job Satisfaction : Environmental and Genetic Components," Journal of Applied Psychoiogy. 72 (2) : 187 - 192 ; March, 1989.
- Cherrington, David J. Organizational Behavior. 2nd ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1994.
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. Behaviors in Organizations. 4th.ed. Boston : Allyn Bacon, 1993.
- Hackman, J Richard and Greg R. Oldham. "Development of the Job Diagnostic Survey" Journal of Applied Psychology. 60 (2) : 159 - 170 ; 1975.

Luthans, Fred. Organization Behavior. New York : McGraw - Hill, 1992.

Steers, Richard M. Introduction to Organizational Behavior. 4th ed. New York : Harper Collins Publishers, 1991.

Vecchio, Robert P. Organizational Behavior. 2nd ed. Chicago : The Dryden Press, 1991.

ประวัติผู้เขียน



ชื่อ : อาจารย์ดร.นงนุช โรจนเลิศ
การศึกษา : การศึกษาดุษฎีบัณฑิต
การทำงาน : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล



ชื่อ : นางวรรณิี ต.ตระกุล
การศึกษา : ศิลปศาสตรบัณฑิต
การทำงาน : เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สจพ.