

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้แบ่งตามตัวแปรที่ใช้ศึกษา ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคม และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 งานวิจัยในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคม และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์การได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

จอห์น ดับเบิลยู อีแวน (John W. Evan 1962: 772-782) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป

ดับเบิลยู ชาร์ล เรดดิ้ง (W. Charles Redding 1972 : 429) กล่าวว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์การนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์การนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวิการ (2527 : 103) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การส่งออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์การที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การฯ ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อ

สื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์การสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น มักจะเป็นข่าวสารในเรื่อง ต่อไปนี้ (G.M. Goldhaber 1979 : 110)

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการผลของการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับภาวะเบี่ยงข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่องค์การได้วางไว้

3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวที่จำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปการกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบและแสดงความคิดเห็น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ว่าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์การหรือไม่ ถ้าข่าวสารที่บุคลากรในองค์การได้รับสอดคล้องกับความต้องการ ก็จะเกิดความ

พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้นจะเป็น ข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรโดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์การจะต้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การ ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการและชี้แนะ (L. Thayer 1968 : 191-193)

นอกจากข่าวสารที่ได้รับจะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การแล้ว เรื่องของระยะทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) ก็เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย โดย Osmo A. Wiio (1987 : 7) และ Osmo A. Wiio and other 1980 : 95) ได้เสนอแบบจำลองดังต่อไปนี้

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
กับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

(The Distance-Direction Model of Organization-Communication)

ระยะทาง ของการติดต่อสื่อสาร	ไกล	- +	- -
	ใกล้	+ +	+ -
		ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ความใกล้-ความไกล
ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร
ผู้ส่งสาร - ข่าวสารจะกระจายจากบุคลากรขององค์การ
ผู้รับสาร - ข่าวสารจะกระจายมายังบุคลากรขององค์การ

โดยมีคำอธิบายว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +)
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -)
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสาร

ไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (- +)

4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสาร

ไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -)

นอกจากนั้น Osmo A. Wiio (1987 : 7) และ Osmo A. Wiio and other (1980 : 95) ได้เสนอความคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของเงื่อนไขต่าง ๆ (Contingencies) ที่แตกต่างกันและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเงื่อนไขที่เข้ากันได้ หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์การนั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 เงื่อนไข คือ

1. ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารใกล้ตัว (Near-sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

2. ผู้รับสาร รับสารจากแหล่งสารใกล้ตัว (Near-receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าเงื่อนไขที่ 1

3. ผู้ส่งสารส่งสารไปยังผู้รับสารไกลตัว (Far-sender

Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน สมาชิกอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่ยังไม่มากนัก

4. ผู้รับสารจากแหล่งสารไกลตัว (Far-Receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงานบุคลากรอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

จากแนวความคิดดังกล่าว เงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางของการเป็นผู้ส่งสารส่งสารไปในระยะทางไกล เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ ในเงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางเป็นผู้รับสารรับสารจากระยะทางที่ไกล เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคลากรอื่น ๆ และหัวหน้าอื่น ๆ

จึงอาจกล่าวได้ว่า บุคคลจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเมื่อรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง และจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเมื่อรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง (Yate, M., Goldhaber G., Dennis H., and Richetto G. 1976 : 89) และโดยเฉพาะ ผู้เป็นหัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้ถาม

แสดงความคิดเห็นเป็นการโต้ตอบได้ การทำเช่นนั้นจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในที่สุด (Pfeffer and Fels 1964:149) ขณะเดียวกันความถี่ของการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานในองค์การด้วย (Homan 1950 : 247 และ Blau 1954 : 337-348)

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการ นักวิชาการทางการสื่อสารในองค์การต่างก็ให้แนวคิดแตกต่างกันไป สรุปได้ดังต่อไปนี้

เทเซอร์ (Thayer 1968 : 196) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้ว่าลักษณะของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์การให้พนักงานรับรู้
2. ข้อสังเกตล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การให้พนักงานทราบ
3. เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

ดาวนและฮาเซน (Downs and Hazen อ้างใน ถวิล เกือกกลางศ์ 2530 : 423-424) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสาร ขององค์การซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งหมดขององค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ
3. การประสานหล่อหลอมทางองค์การ เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล กับข่าวสารข้อมูลที่เขาได้รับเกี่ยวกับองค์การ และสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับทางองค์การ และส่วนตัวหรือจิตใจที่การติดต่อสื่อสารรุนแรง และกระตือรือร้นให้ประสพกับเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
7. คุณภาพของสื่อ องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงจิตใจที่พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ
8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการเน้นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกจากนั้น นักวิชาการสื่อสารยังได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้ (Wiiio : 1978, Downs และ Hazen : 1977, Beckstorm : 1980 อ้างใน สมยศ นาวิการ 2527 : 103-104)

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและต้งงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับจึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขององค์การ

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย รายการ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสาร ควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าว การเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายใน

องค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรถ แกล้งการณ์ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารเกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ที่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารตลอดถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารองค์การกับพนักงานในองค์การ

อย่างไรก็ตาม เมื่อก้าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารย่อมต้องนึกถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารจะได้รับ ดังนั้นจึงต้องมีการพิจารณาตัวผู้รับสารที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์การ กริข

สปีบนซ์ (2525 : 5) กล่าวว่า "เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่าอาจจะประสบความล้มเหลว ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเองมักจะตัดสินจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม ความรู้สึก ทัศนคติ และตัดสินด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร" ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัว วิชาชีพ และตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณา และตีความหมายที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร (Guetzkow 1965 : 555)

ทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคม

แนวทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคม หรือแนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ผู้รับสารในด้านตัวแปรทางประชากรศาสตร์ (Demographic Variables) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Socio-economic Status) ภูมิฐานะ ศาสนา ฯลฯ

แนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์เป็นทฤษฎีที่มีหลักของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่มนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่บทไว้ให้ พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากสภาพสังคมได้วางแบบอย่างไว้ให้แล้วสำหรับคนรุ่นนั้น ๆ สังคมทำให้ผู้หญิงมีลักษณะนิสัย และพฤติกรรมแตกต่างจากผู้ชาย คนที่มีการศึกษามีพฤติกรรมแตกต่างไปจากคนที่ด้อยการศึกษา กล่าวโดยสรุปก็คือ แนว

คิดด้านประชากรศาสตร์ เชื่อในความคิดที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ 2534 : 64 - 65)

การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อบุคคลมีคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมทั่ว ๆ ไป แตกต่างกัน ดังนั้น นักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มจึงเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว นอกจากจะหมายถึงการเลือกใช้ถ้อยคำในภาษาหรือ การใช้วัจนะภาษา ตลอดจนกลยุทธต่าง ๆ ในการสื่อสารให้สำเร็จตามประสงค์แล้ว ยังรวมไปถึงการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวสารข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ตามที่ผู้รับสารต้องการด้วย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ 2534 : 65)

กล่าวโดยสรุปทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคมหรือทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึง บุคคลที่มีคุณสมบัติทางประชากรแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เป็นต้น จะมีพฤติกรรมแตกต่างกันรวมถึงมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไปด้วย

เมื่อพิจารณาในเรื่องขององค์การ ความแตกต่างของบุคคลในองค์การในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งก็จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างมากกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย (Rosenblatt, Cheatham and Watt (1977 : 143) ความแตกต่างกันระหว่างบุคคลในองค์การเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปรรูปความรู้สึคนึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึคนึกคิดที่ต่างกันนี้ จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็น

ผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้น ๆ นั้นเอง (วุฒิชัย จำนวนค์ 2520 : 103)

พื้นฐานจากความแตกต่างของบุคคลนั้น จะเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ความแตกต่างทางเพศ

ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (ICA Data 1978, quoted in Wiio, Goldhabers and Yates 1980 : 87)

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายครั้ง ได้แสดงให้เห็นว่าผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว หยิ่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมะสตะเวทิน 2526 : 106)

ความแตกต่างทางเพศ จึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและความต้องการในการรับและส่งข่าวสารภายในองค์การที่แตกต่างกัน

ความแตกต่างด้วยอายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่าง ในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตอนมีอายุมากขึ้น (Myers and Myers 1982:5)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (Liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (Conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (Pragmatic) ระมัดระวัง (Cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (Pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนถึงมีความผูกพันที่ยาวนานและมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 105)

นอกจากความแตกต่างกันในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง (Burgoon 1974 : 580)

นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันไป มีการใช้สื่อมวลชนและสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 106)

ดังนั้น อายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่าง ในเรื่องความคิด หรือพฤติกรรม โดยคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป (ปรมะ สตะเวทิน 2533 : 116)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มากและมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งได้ (Burgoon 1974 : 64)

ความแตกต่างในด้านระดับการศึกษา จึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารและความต้องการในการรับและส่งข่าวสารภายในองค์การที่แตกต่างกัน

ความแตกต่างด้านสถานภาพ หรือระดับตำแหน่งบุคคลภายในองค์การ

ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การสูง มีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การต่ำ บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การต่ำ จึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wofford, Gerloff and Cummins 1977 : 373) บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์การต่ำ จึงมักแยกออกไปอยู่ในระยะที่ห่างจากบุคคลอื่น หรือมีแนวโน้มที่จะแยกไปอยู่ในสังคมของตน เขาจะมีความรู้สึกภายในใจลึกซึ้งว่า บุคคลอื่น ๆ ภายในองค์การไม่สนใจพวกเขา (Wofford, and other 1977 : 100)

ความแตกต่างกันในเรื่องของ ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันเล็กน้อย เพียงใดของผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสารมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นจะได้รับการติดต่อสื่อสารดูแลและทำความเข้าใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสำคัญของที่มาของข่าวสารนั้น ๆ ว่า ผู้ที่ให้ข่าวสารมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใด และผู้รับข่าวสารนั้นเป็นใครอยู่ในระดับตำแหน่งสัมพันธ์กับผู้ให้ข่าวสารอย่างไรบ้าง ข่าวสารอันเดียวกัน ถ้าหากว่าผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งค่อนข้างต่ำภายในองค์การนั้น ส่งข่าวสารออกมาไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจในความสำเร็จ ถ้าหากว่าข่าวสารเดียวกันนั้นส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูงความเชื่อถือ และความพึงพอใจก็จะยิ่งมีมากขึ้น (วูลิชย์ จำนวนค์ 2524 : 335-336)

ความแตกต่างด้านสภาพของบุคคล หรือระดับตำแหน่งของบุคคลภายในองค์การ จึงน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะกำหนดความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสารที่แตกต่างกัน

ความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงานภายในองค์การ

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในหน่วยงานแห่งหนึ่งแห่งใดภายในองค์การเป็นระยะเวลาานาน ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนเกิดการยอมรับในสภาพความเป็นอยู่กฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนของงานที่ตนทำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลานานน้อยกว่า มักจะไม่เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ไม่ยอมรับสภาพความเป็นอยู่และกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ภายในองค์การที่ตนทำงานอยู่

เพราะฉะนั้น ความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงานจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อองค์การแตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุปการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพราะข่าวสารช่องทางการสื่อสาร ตลอดจนความแตกต่างระหว่างบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงานย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดที่เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นั้น มีจุดเริ่มต้นมาจากแนวความคิดที่ว่ามนุษย์มีการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในรูปแบบที่แตกต่างกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อความต้องการด้านข่าวสาร (Information Need) จากบุคคลอื่น จึงนำไปสู่ความคาดหวังที่จะได้ข่าวสารและการเปิดรับสื่อมนุษย์ (Human Media Exposure) ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารในองค์การ ที่ให้ประโยชน์ ความสมหวัง และให้ความพึงพอใจ ซึ่งทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach) จัดว่าเป็นแนวความคิดที่ใช้อธิบายความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารได้ ดังต่อไปนี้

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 : 85 - 88) กล่าวถึงทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach) เริ่มต้นจากแนวความคิดของ เฮอร์ซอก (Herzog) ในปี ค.ศ. 1944 ต่อมา เอลิฮู แคทซ์ (Elihu Katz) และคณะ ได้ศึกษาและสรุปเป็นรูปร่างชัดเจนขึ้น ทฤษฎีนี้อยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีที่นักสื่อสารมวลชนเรียกกันว่า ทฤษฎีเชิงหน้าที่ (Functional Perspective) การวิเคราะห์ในเชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนนี้ ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกี่ยวข้องกันในเชิงหน้าที่ต่อกัน กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ ทั้งแบบลูกโซ่และแบบวงจร ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงอาจจะอธิบายได้ว่า เกิดขึ้นจากความต้องการ (Needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาจากต่าง ๆ กัน

แนวทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจจะเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่อง ซึ่งความต้องการ (และที่มาของความต้องการ) แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ติดตามมาจะเชื่อมโยงต่อเนื่องกันเป็นลูกโซ่ แคนทซ์และคณะได้สร้างมาตราวัดความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมมนุษย์ขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่าง ๆ แล้วสร้างเป็นข้อความแสดงความต้องการของบุคคลขึ้นรวม 35 ข้อ และนำไปใช้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้สื่อของชาวอิสราเอล องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ ได้แก่

1. Mode คือลักษณะของความต้องการ เช่น
 - 1.1 ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
 - 1.2 ต้องการให้ลดน้อยลง
 - 1.3 ต้องการให้ได้มา
2. Connection คือ จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก คือ
 - 2.1 การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร ความรู้
 - 2.2 การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
 - 2.3 การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคง และสถานภาพ
 - 2.4 การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3. Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ได้แก่
 - 3.1 ตนเอง
 - 3.2 ครอบครัว
 - 3.3 เพื่อนฝูง
 - 3.4 สังคม รัฐบาล
 - 3.5 ชนบทประเพณี วัฒนธรรม

3.6 โลก

3.7 สิ่งภายนอกอื่น ๆ ที่มีความหมายน้อยลง

ผลการวิจัยพบว่าชาวอิสราเอลเห็นประโยชน์ของแหล่งสนองความพึงพอใจที่ไม่ใช่สื่อ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง แบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ สามารถสรุปและเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังแผนภูมิที่ 1

1. สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ
2. ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่
3. การคาดคะเนเกี่ยวกับ
4. สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่
5. ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคลยังผลให้เกิด
6. ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ
7. ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน



แผนภูมิที่ 1 แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจ

จากแผนภูมิที่ 1 อาจอธิบายได้ว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ก่อให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่า สื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้แตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกัน จะแตกต่างกันไป ขั้นสุดท้าย คือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อ จะต่างกันออกไปด้วย

จากทฤษฎีนี้ แคมป์ชี้ให้เห็นว่าสื่อไม่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยา และความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ

นอกจากนั้น การที่บุคคลมีความต้องการที่จะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้น เป็นเพราะมีสาเหตุมาจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวนี้ให้แก่บุคคลอย่างแน่นอน (พีชนี เขยจรรยา และคณะ 2530 : 123)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญต่อผู้รับสารเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับสารมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร และมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ของการติดต่อสื่อสารด้วย ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็คือการพยายามหยิบขก หรืออ้างอิงสิ่งที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสาร หรือสามารถทำให้ผู้รับสารได้รับประโยชน์ ไม่โดยทางตรงก็โดยทางอ้อมนั่นเอง

การศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ เครื่องมือที่เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) ของดาวน์และฮาเซน (Downs and Hazen) โดยดัดแปลงบางส่วน เพื่อให้ครอบคลุมเหมาะสมกับพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รวม 8 ด้าน คือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organizational Perspective)
2. การหล่อหลอมทางองค์การ (Organizational Integration)
3. ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล (Personal Feedback)
4. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate)
5. การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน (Horizontal Informal Communication)
6. คุณภาพของสื่อ (Media Quality)
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate)

ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผู้และผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจไว้หลายท่าน เช่น

เฮนรี ซี สมิท (Henry C. Smith. 1955 : 114) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

มอร์ส (Morse 1955 : 27) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของการทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นก็ลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

เดล โยเดอร์ (Dale Yoder 1959 : 445) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงผลรวมของความรู้สึกของคนงานคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด

สแต์ และเซเลส (Strauss and Sayles 1960 : 199-212) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite, 1965 : 8) แยกความหมายของคำว่า ชั่วถุและกำลังใจว่า เป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล และความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจเกี่ยวกับรายได้

เดล เอส บีช (Dale S. Beach, 1966 : 379) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคนที่ได้รับจากผลงานของเขา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชา จากหน่วยงานและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของความปลอดภัย ความพึงพอใจ และความสุภาพ สบายใจของผู้ปฏิบัติงาน

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor 1968 : 365) ได้ให้ทัศนะว่า เรามักจะใช้คำว่า ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Employee Attitude) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และขวัญ (Morale) สันนิษฐาน และได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่าทั้งสามคำนี้มีความหมายไม่เหมือนกัน โดยได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็น

ผลรวมของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน แต่วรูม (Vroom, 1964 : 99) ได้ให้ทัศนะว่า ทัศนคติต่องานและความพึงพอใจในงานทั้งสองค่านี้สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทัศนคติต่องานมีทั้งทางบวกและทางลบ ทางบวกก็คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนทางลบก็คือ ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่มีความหมายหลายอย่างนี้พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลที่มีต่องานที่ทำเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากก็จะเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานนั้นมาก บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น และความพึงพอใจจะมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งที่เป็นพื้นฐานคือการติดต่อสื่อสารในองค์การนั่นเอง

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการ ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พอสรุปได้ดังนี้

เฮนรี ซี สมิท (Henry C. Smith 1955 : 114) กล่าวว่า ในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในการทำงานได้ ความต้องการนั้นได้แก่

1. ความต้องการด้านร่างกาย

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการทางสังคม

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghilseli and Brown 1955 : 430-433) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าคนกลุ่มอื่น
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครอง บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

อี เอฟ แอล เบรช (E.F.L. Brech 1966 : 508-516) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้ คือ

1. ความรู้สึกมั่นคงในงาน
2. ค่าจ้างดีเพียงพอสำหรับครอบครัวในระดับที่มีเหตุผล
3. มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
4. ได้รับความยุติธรรม
5. สภาพภาพในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
6. ผู้ร่วมงานมีโอกาสรับรู้เรื่องราวขององค์การ มีการสื่อความ

หมายเพื่อความเข้าใจ และความร่วมมืออันดี

7. การมีภาวะการเป็นผู้นำที่ดี
8. การหาทางให้งานเดิน
9. ความภาคภูมิใจในงาน ผลผลิตและบริษัท

แวนเดอร์ซอล (Van Dersal 1968 : 62-72) เห็นว่า ยังมี
ตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานอื่น ๆ อีกได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

และแวนเดอร์ซอล ยังได้กล่าวต่อไปอีกว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อ
ความพึงพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin McCormick 1968 : 339)
ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง

4. ชั่วโมงการทำงาน
5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

องค์ประกอบทั้งหมดนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมาก กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ขององค์การนั้น ๆ เป็นอย่างยิ่ง และหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์การแล้วปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากความไม่พึงพอใจการทำงานย่อมลดน้อยลงอย่างแน่นอน

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่นักนิเทศศาสตร์ยอมรับกันนั้นมีอยู่หลายทฤษฎี ในที่นี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่สำคัญ ๆ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจของมาสโลว์

(Maslow's General Theory of Human Motivation)

มาสโลว์ (Maslow) อ้างในชงชัย สันติวงศ์ (2519 : 381-384) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นที่รู้จักและยอมรับกันอย่างแพร่หลาย

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีข้อสมมติเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

1. คนทุกคนต้องการ และความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการ หรือ "Hierarchy of Needs" ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological) ด้านความปลอดภัย (Safety) ด้านการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem) และด้านความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) โดยมีลักษณะเรียงลำดับจากต่ำไปหาสูง ตามรายละเอียดในแผนภูมิที่ 2 ดังนี้

(Shemerhorn, Hunt and Osborn 1982 : 108)

	<p>Self-Actualization :</p> <p>เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวังของคนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่</p>
<p>HIGHER ORDER NEEDS</p>	<p>ESTEEM :</p> <p>เป็นความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ ได้รับการยอมรับนับถือ และความมีเกียรติจากคนอื่น และเป็นความต้องการส่วนหนึ่งของงานและดำรงตำแหน่งสำคัญในงาน</p>
	<p>Social :</p> <p>เป็นความต้องการความรัก ความชอบ ความรู้สึกเป็นเจ้าของในความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้อื่น</p>
<p>LOWER ORDER NEED</p>	<p>Safety :</p> <p>เป็นความต้องการความมั่นคงของตน และได้รับการป้องกัน เสถียรภาพทางกาย และความสัมพันธ์กับผู้อื่น</p>
	<p>Physiological :</p> <p>เป็นความต้องการพื้นฐานส่วนมากของคน เป็นความต้องการบำรุงรักษาด้านสุขภาพของคนให้มิอยู่เรื้อสไป เช่น อาหาร น้ำ ความต้องการทางเพศ ฯลฯ เป็นต้น</p>

จากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ที่เน้นพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์ ตั้งแต่ความต้องการทางด้านร่างกาย จนถึงด้านความสำเร็จในชีวิตแล้วนั้น ยังมีนักวิชาการบางท่านนำเอาความคิดของมาสโลว์ไปศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ตั้งเป็นทฤษฎีใหม่ที่น่าสนใจ คือ ทฤษฎี อี.อาร์.จี. ของอัล-เดอร์เฟอร์

ทฤษฎีความต้องการ อี.อาร์.จี. ของอัลเดอร์เฟอร์

(Alderfer's Existence-Relatedness-Growth Theory) (E.R.G. Theory)

ทฤษฎี E.R.G. หรือเรียกว่า Alderfer's Modification คิดค้นโดย เคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer 1972 : 507-532) โดยปรับปรุงแนวความคิดจากทฤษฎีของมาสโลว์ จากความต้องการ 5 ระดับ มาเป็นความต้องการ 3 ระดับ เขาได้ทำการศึกษาวิจัยโดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์และเสนอผลของการทดสอบที่เรียกว่า "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs" ในปี ค.ศ. 1969 ผลการศึกษาของเขา พบว่าคนเรามีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับด้านร่างกาย และด้านวัตถุในทางที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่สุขสบายและปลอดภัย
2. ความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องกับด้วย
3. ความต้องการทางด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs

: G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
สำหรับตัวเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป

อย่างไรก็ตามเชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn 1982 :
110-111) กล่าวว่า E.R.G. ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) โดยสรุป
แล้วจะแตกต่างไปจากความคิดของมาสโลว์อยู่ 3 ประการ คือ

1. ทฤษฎี E.R.G. ได้ยุบรวมลำดับความต้องการของมาสโลว์
มาเป็น 3 ลำดับ คือ Esistence, Relatedness และ Growth

2. ทฤษฎี E.R.G. ไม่ได้สันนิษฐานหรือเชื่อว่า ความต้องการ
ในระดับที่ต่ำกว่า (Lower-Level) ต้องได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจ
ก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับที่สูงกว่า

3. ทฤษฎี E.R.G. ได้รวมเอาหลักของความดับช้องใจและการ
ท้อถอย (Frustration-Regression Principle) กับความพึงพอใจใน
ความต้องการในระดับต่ำของบุคคล เป็นตัวแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล
เมื่อความพึงพอใจในความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง

เชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ ยังให้ความเห็นต่อไปอีกว่า ผลการ
ศึกษาของอัลเดอร์เฟอร์ นี้ จะเป็นเพียงสนับสนุนทฤษฎี E.R.G. เท่านั้น
การวิจัยต่อไปในอนาคตย่อมจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ทฤษฎี E.R.G. จะ
เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการที่ดีที่สุดหรือไม่ แต่ปัจจุบันนี้เป็นที่ยอมรับ
กันว่า ทฤษฎีนี้ให้ประโยชน์มากในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้อง
การและพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงาน

การศึกษาในด้านความต้องการของมนุษย์นั้น นอกจากแนวคิดสำคัญของ
อัลเดอร์เฟอร์แล้ว นักจิตวิทยาังได้ศึกษาความต้องการด้านต่าง ๆ ของ

คนที่เน้นการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ นั้นคือทฤษฎีตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์
ดังที่จะกล่าวต่อไป

ทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland 1961 :
100-110) (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในปลายปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อเดวิด ไอ. แมคเคลแลนด์
(David I. McClelland) และคณะ ได้ทำการทดลองเพื่อหาทางวัดความ
ต้องการด้านต่าง ๆ ของคนโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Thematic Apper-
ception Test หรือเรียกชื่อย่อว่า TAT วิธีทำการทดสอบใช้วิธีให้คนดูภาพ
ถ่าสแล้วเขียนให้ทีศนะว่า เขามองเห็นและมีความเห็นอย่างไรต่อภาพนั้น
เครื่อง TAT ของแมคเคลแลนด์ (McClelland) บางทีเรียกว่า
Projective Test (Aldag and Brief 1981 : 79)

แมคเคลแลนด์ (McClelland 1961 : 100-110) ได้แบ่งผล
ของการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากการทดสอบออกเป็น 3 เรื่อง แต่ละเรื่องจะมี
ลักษณะตรงกันเกี่ยวกับความต้องการของคน ซึ่งมีความสำคัญสำหรับการทำ
ความเข้าใจกับพฤติกรรมของบุคคล เขาสรุปว่าคนเรามีความต้องการอยู่
3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement :
nAch) เป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพ
มากขึ้น ต้องการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ หรือการได้บังคับบัญชางานหลาย ๆ
อย่าง
2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliations :
nAff) เป็นความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรภาพและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น



กับบุคคลอื่น

3. ความต้องการมีอำนาจบารมี (Need for Power) ได้แก่ ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น การให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่นได้ และการมีหน้าที่รับผิดชอบในบุคคลอื่น

พื้นฐานทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ จะขึ้นอยู่กับเวลาและเหตุผลของ ประสบการณ์ชีวิตของแต่ละบุคคล คนจะถูกกระตุ้นด้วยความต้องการต่าง ๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเอง และคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมให้สนองความต้องการทั้ง 3 ด้านของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะงานที่สนองความต้องการระดับสูงของบุคคล ตามทฤษฎี
ของแมคเคลแลนด์ (McClelland)

ความต้องการของแต่ละบุคคล	ลักษณะงาน
- High need for achievement	มีความรับผิดชอบเป็นรายบุคคล ท้าทายแต่ก็มีเป้าหมายความสำเร็จ เป็นงานที่สามารถทราบผลปฏิบัติ
- High need for affiliation	มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีโอกาสดติดต่อไปมาหาสู่กัน
- High need for power	ได้ควบคุมบังคับบัญชาบุคคลอื่น การได้พิจารณาเรื่องต่าง ๆ การได้รับการยอมรับนับถือ

นอกจากแนวคิดที่เน้นการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีการจูงใจในผลสัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์แล้ว ยังมีนักวิชาการที่มีชื่อเสียงโด่งดังในการศึกษาแรงจูงใจของมนุษย์ และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงจนถึงปัจจุบันคือ เฮอรัชเบอร์ก ผู้ซึ่งตั้ง ทฤษฎีจูงใจ - ค้ำจุน ที่จะกล่าวต่อไปนั่นเอง

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอรัชเบอร์ก (Herzberg, Mausner, and Synderman 1959 : 6) (The Motivation - Hygiene Theory)

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง "การจูงใจในการทำงาน" (The Motivation to Work) ออกเผยแพร่เมื่อปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dyak Factor Theory)

มูลเหตุที่ทำให้เฮอรัชเบอร์กและคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อตอบคำถามที่ว่า "ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา" และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวกและองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งค้านกับสมมติฐานดั้งเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย และสมมติฐานที่ว่า องค์ประกอบและผลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ระยะยาว จะแตกต่างจากองค์ประกอบและผลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในระยะสั้น

เฮอริช เบิร์ก และคณะ ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จาก 9 แห่ง ในเมืองพิตต์สเบิร์ก (Pittsburg) โดยได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกรและนักบัญชีที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ว่ามีอะไรบ้าง ที่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง และได้ถามโดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกที่ดี และไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อหาเหตุผลว่าทำไมผู้ตอบจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น นอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในงานว่ามีผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่หรือไม่

จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง นั่นคือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization) มโนทัศน์ (Concept) ของความสำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง (Self-Actualization of Self-Realization) คือเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนั้นคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของเฮอริช เบิร์ก และคณะ พบว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบงาน อันได้แก่ ความไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมทรามลง ปัจจัยนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า "ปัจจัยสุขอนามัย" (Hygiene Factor) ซึ่ง

เปรียบเสมือนหลักการในทางการแพทย์ที่ทำหน้าที่บำรุงสุขภาพให้ปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมจากการกระทำของมนุษย์ สิ่งเหล่านี้ไม่ได้ช่วยบำบัดโรค เป็นแต่เพียงป้องกันและรักษาบรรยากาศให้ถูกสุขลักษณะ เช่น ระบบกำจัดขยะที่ทันสมัย น้ำบริสุทธิ์ การควบคุมอากาศที่เป็นพิษ สิ่งเหล่านี้มิใช่เป็นการรักษาโรค แต่ถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้ก็อาจมีโรคมามากขึ้น เช่นเดียวกับปัจจัยที่เป็นอันตรายต่อภาวะแวดล้อมของงาน ย่อมทำให้เกิดทัศนคติในทางที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)
6. ความเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต (Possibility of Growth)

ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค่าจูนมีดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration)

2. การบังคับบัญชา (Supervision)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor)
4. สภาพการทำงาน (Work Condition)
5. เงินเดือน (Salary)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates)
9. สถานะของอาชีพ (Status)
10. ความมั่นคงในงาน (Security)

อย่างไรก็ดี เกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยนี้ สมยศ นาวิการ (2521 : 99-100) ให้ความเห็นว่าปัจจัยค่าจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนด เบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริช เบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูน ย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยค่าจูนไม่มีอยู่ แต่ถ้าหากว่าปัจจัยค่าจูนมีอยู่ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญของ เฮอริช เบิร์กก็คือความพอใจ

ในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน (สมัยศ นาวีการ และผุสดี
รุมาคม 2520 : 340)

กล่าวโดยสรุป ผู้รับสารจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารใน
องค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าพิจารณาในเรื่องของความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานแล้วยังจะเห็นชัดยิ่งขึ้น อีกทั้งการศึกษาค้นคว้าทางด้านความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานนั้น ได้วิเคราะห์ภายใต้ทฤษฎีใหญ่ ๆ อยู่ 4 ทฤษฎี คือ
ทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีของ แมคเคลแลนด์และ
ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ทั้ง 4 ทฤษฎีดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการจูงใจและเกี่ยว
เนื่องถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การนั่นเอง

การศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่อง
มือขึ้นเองโดยดัดแปลงทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick
Herzberg) เพื่อให้เหมาะสมครอบคลุมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รวม 12 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
6. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration)
7. การบังคับบัญชา (Supervision)
8. สภาพการทำงาน (Work Condition)
9. เงินเดือนค่าจ้าง (Salary)

10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
11. สถานะของอาชีพ (Status)
12. ความมั่นคงในงาน (Security)

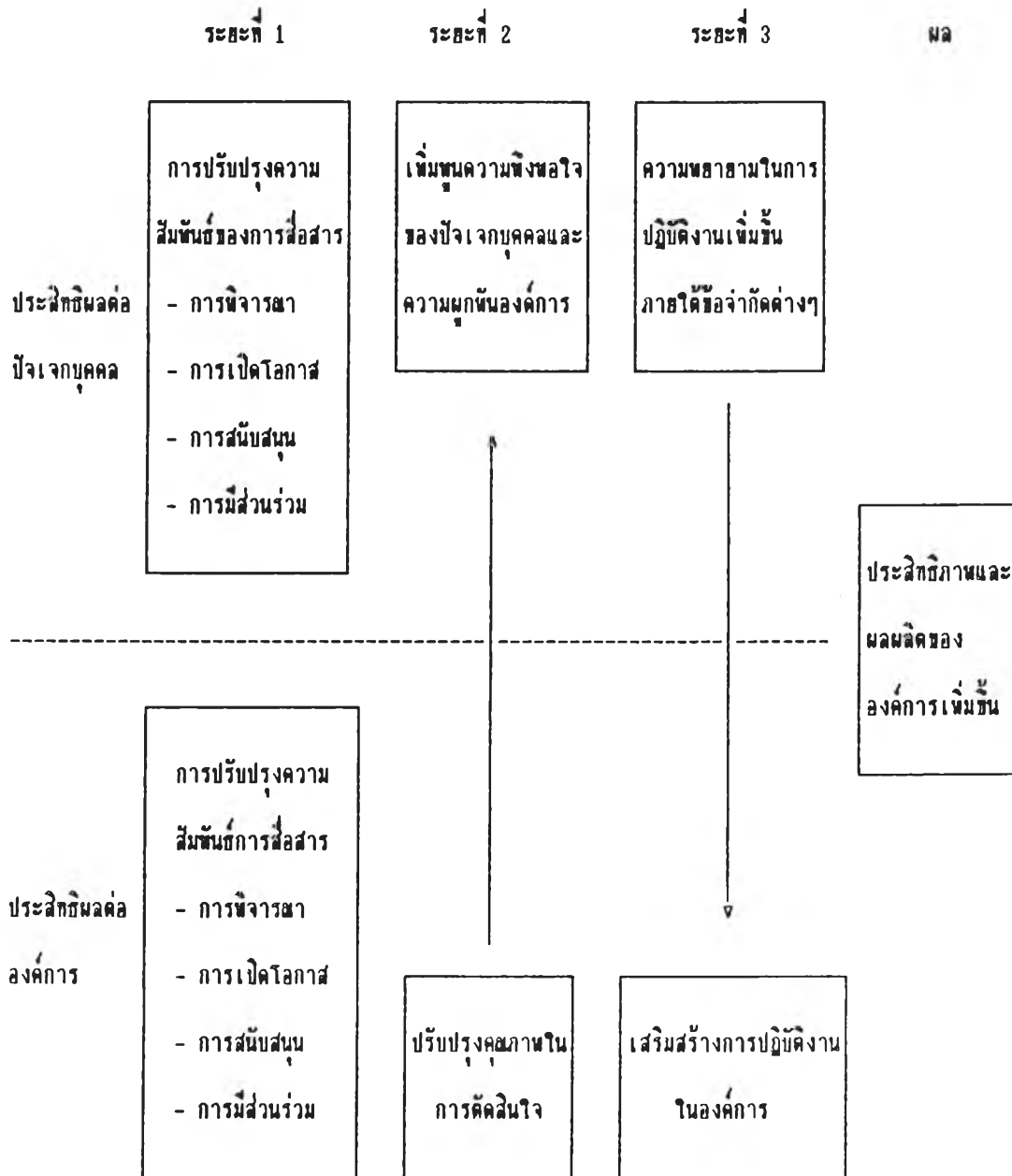
ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์การนั้น นักวิจัยได้ให้ความสนใจต่อเรื่องการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ตัวแปรสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือ การติดต่อสื่อสารในองค์การ มีนักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ชาร์ล คอนราด (Charles Conrad 1972 : 116) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน (ปัจเจกบุคคล) และขององค์การ ในเชิงทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังแผนภูมิที่ 3

แผนภูมิที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน



ที่มา : Charles Conrad, Strategic Organization Communication : Cultures, Situations and Adaptation (New York : CBS College Pub., 1972), p. 116.

จากแผนภูมิที่ 3 อธิบายได้ว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคคลมีผลต่อระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์การ โดยแบ่งความสัมพันธ์ออกเป็น 3 ระยะเหมือนกัน โดยผลต่อระดับปัจเจกบุคคล เริ่มจากระยะที่ 1 มีการปรับปรุงความสัมพันธ์ของการสื่อสาร ระยะที่ 2 เป็นการเพิ่มพูนความพึงพอใจ และระยะที่ 3 ความพยายามในการปฏิบัติงาน และผลสุดท้ายจะเกิดประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้น ส่วนผลต่อองค์การเริ่มจากการปรับปรุงความสัมพันธ์ของการสื่อสารเช่นเดียวกัน แต่ระยะที่ 2 เป็นการปรับปรุงการตัดสินใจเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างการปฏิบัติงานในองค์การ และผลสุดท้ายก็จะเกิดประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้น จากแผนภูมินี้จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของบุคคล มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น โจเซฟ เดวิส พินคัส (Joseph David Pincus 1989 : 440) ได้สรุปให้เห็นถึงแนวคิดที่เป็นจุดเริ่มต้นทางด้านต่าง ๆ ของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ถูกนำมาศึกษาในด้านความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ในองค์การขนาดใหญ่ ดังนี้

บรรยากาศขององค์การ ศึกษา โดย เพย์น, ไลน์แมน และ วอลล์ ปี ค.ศ. 1976 (Payne, Fineman, & Walls, 1976), การบังคับบัญชา ศึกษาโดย ดาวน์, เชอริแดน, และ สโลคัม ปี ค.ศ. 1975 (Downey, Sheridan, & Slocum, 1975), บทบาทของงาน ศึกษาโดย ชูลเลอร์ ปี ค.ศ. 1979, แบร์ด และ ไดบอล์ท ปี ค.ศ. 1976 (Schuler, 1979 ; Baird & Diebolt, 1976) องค์ประกอบทางด้านประชากรศาสตร์

ศึกษาโดย ดาวนี่ ปี ค.ศ.1975, จอห์นสัน และ สตินสัน ปี ค.ศ.1975 (Downey, 1975 ; Johnson & Stinson, 1975), การสำรวจจุดตัวแปร ด้านการติดต่อสื่อสารที่จะเป็นตัวสร้างเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาโดย แดลีย์, ฟาลคอยน์, และ แดมเฮิร์สต์ ปี ค.ศ.1977 (Daly, Falecoine, & Damhorst, 1977), พบหลักฐานสนับสนุนด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งศึกษาโดย มูชินสกี ปี ค.ศ.1977 (Muchinsky, 1977), ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การไหลเวียนของข้อมูล ข่าวสาร นโยบายขององค์การและความใกล้ชิดกับข้อมูลข่าวสาร ศึกษาโดย จาบลิน ในปี ค.ศ.1979, ชูเลอร์ และ แบลงก์ ในปี ค.ศ.1976, ดาลี ในปี ค.ศ.1977 (Jablin, 1979 ; Schuler & Blank, 1976 ; Daley, 1977)

กล่าวโดยสรุปแนวความคิดที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการด้านองค์การและด้านการสื่อสารได้ศึกษาค้นคว้าจากจุดเล็ก ๆ หลาย ๆ จุด ขยายเป็นขอบข่ายกว้างขวางมากขึ้น เช่น ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาตัวแปรการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้งทางด้านการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าแนวคิดและการศึกษาค้นคว้าของนักวิชาการทำให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนขึ้นว่าแท้จริงแล้วความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ย่อมมีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงานในองค์การอย่างแน่นอน

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นคือ

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

ทฤษฎีการรับรู้สามารถนำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์
ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
นี้ได้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม
สรุปได้ว่า "การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้คือถ้ามีความรู้ความเข้าใจ
ดีทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการเปลี่ยน-
แปลงพฤติกรรม ทั้ง 3 อย่างนี้ มีความเชื่อมโยงต่อกัน ฉะนั้นในการที่จะทำ
ให้มีการยอมรับปฏิบัติในสิ่งใด ต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติเสียก่อน โดยให้
ความรู้ (Phillip G. Zimbardo and others 1977 : 49 -53)

การเรียนรู้เป็นวัฏจักรของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัว
คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ระบบทำงานของกาย (Organism) และการ
ตอบสนอง (Response) สิ่งเร้ามีความสำคัญต่อการเรียนรู้มาก (Thomas E.
Clayton, 1965) และผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการ
เปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของคน (บุญเลิศ ศุภติติก
2523 : 16)

ดังนั้นเมื่อเกิดสิ่งเร้า คือ Feedback จากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแล้ว การตอบสนองที่ได้ก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดที่เป็นทฤษฎีที่นำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือการเน้นความสำคัญของความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งแนวคิดเหล่านี้จะนำมาใช้ร่วมประกอบการอภิปรายผลในโอกาสต่อไป

งานวิจัยในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการที่ศึกษาเรื่องนี้กันอย่างจริงจังยังมีอยู่ไม่มากนัก ส่วนใหญ่แล้วเป็นลักษณะงานวิจัยแนวทางของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งยังมีอยู่จำนวนน้อย อย่างไรก็ตามพอจะสรุปเพื่อเป็นแนวทางให้เห็นแนวคิดสำคัญ ๆ ในงานวิจัยดังต่อไปนี้

เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard 1968 : 142-149) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารก็เป็นเครื่องมือกระตุ้นชนิดหนึ่งในหลาย ๆ ชนิด คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส (Nonmaterial Opportunity)

มีโอกาสที่จะมีอำนาจ มีชื่อเสียง หรือได้รับตำแหน่งดี ๆ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ (Desirable Physical Condition) เพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น

4. จูงใจให้บุคคลมีความภูมิใจในงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซื่อสัตย์ต่อองค์การโดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอ

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศอันก่มีมิตรภาพในหน่วยงาน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงาน ให้เหมาะสมกับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

7. จูงใจโดยให้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ในการปฏิบัติงาน

8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการสื่อสาร (Communication) โดยจัด ให้มีความคล่องตัว

จอห์น เอส. กิลฟอร์ด และเดวิด อี เกรย์ (John S. Guilford and David E. Gray 1970 : 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวย ต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยทำให้ผลผลิตเพิ่มของหน่วยงานเพิ่มขึ้น และการติดต่อสื่อสารก็เป็นตัวเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในจำนวน องค์ประกอบหลาย ๆ ชนิด คือ

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

7. องค์การและบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

วอน ฮาลเลอร์ บี. กิลเมอร์ และคณะ (Von Haller B. Gilmer and Others 1971 : 279-283) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบชนิดหนึ่ง ดังรายละเอียด 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบันการบริหารหรือการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำรวมทั้งรายได้พิเศษที่หน่วยงานให้เป็นค่าตอบแทน
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการของบุคคลที่ทำงาน

6. การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและการลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เชิงกกุล (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ

มาร์กาเรท เค. เดวิส (Margaret K. Davis 1974 : 483) ได้ศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานหาทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรค ดังนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

คาร์ลีน เฮช. โรเบิร์ต และชาร์ล เอ. จี.ไรลีย์ (Karlene H. Robert and Charles A. G'rielly 1974 : 321-326) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการ

ทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวไปยังบุคคลอื่นด้วย

แน่นอน พงษ์สามารถ (2519 : 260) ได้เสนอว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละงานอาจไม่เหมือนกัน ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งด้วยดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์การฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

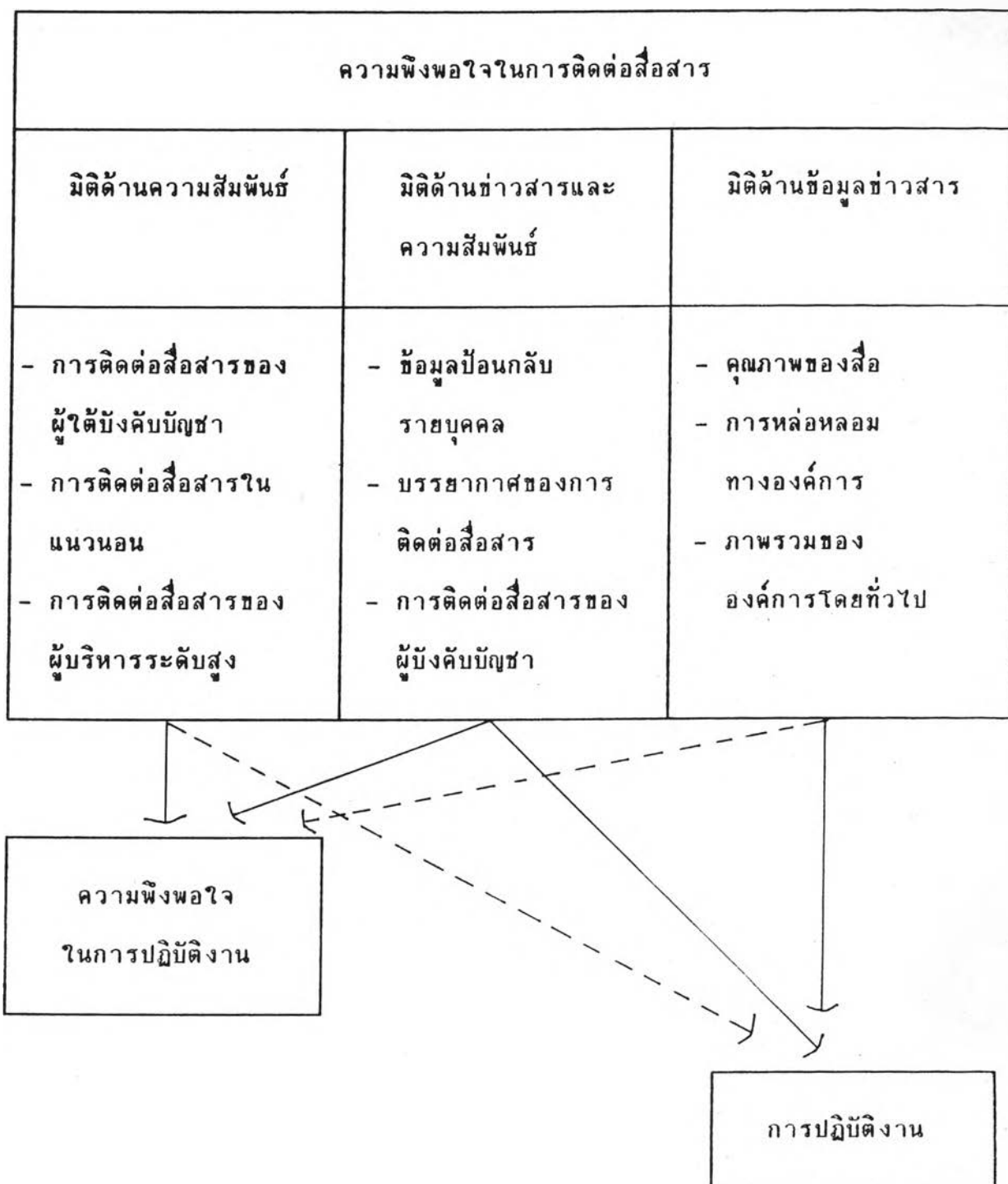
จี.เอ็ม.โกลด์แฮบเบอร์ และคณะ (G.M.Goldhaber and Other 1978 : 76-96) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และอายุของบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

แคเชอร์ (Cacher 1980 : 5659-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับต้น กับมูลฐานอำนาจของครูใหญ่เพื่อมุ่งตอบปัญหาหลัก 2 ข้อคือทำไมผู้บริหารระดับต้นจึงยอมทำตามอำนาจของครูใหญ่ และเหตุผลเหล่านั้นมีความเกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงานของแต่ละคนหรือไม่ พบว่าผู้บริหารระดับต้นรับรู้ข้อมูลฐานอันชอบธรรมเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เขายอมตามอำนาจครูใหญ่ อำนาจต่อมา คืออำนาจความเป็นผู้เชี่ยวชาญ อำนาจอ้างอิง และอำนาจการให้คุณ อำนาจการบังคับเป็นอำนาจที่เขายอมตามน้อยที่สุด

โจเซฟ เดวิด พินคัส (Joseph David Pincus : 1984) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาภาคสนามของนางพยาบาลในโรงพยาบาล ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนางพยาบาลจำนวน 327 คน จากสถาบันสอนการพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตเมืองตามชายฝั่งตะวันออกของสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามด้านมิติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 9 มิติของ ดาวน์และฮาเซน (Downs and Hazen) และแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ มิติด้านข่าวสาร, มิติด้านความสัมพันธ์, และมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ผลวิจัยพบว่ามิติด้านความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารในนวนวนอน และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์กันมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับมิติด้าน

ข่าวสารและความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล, บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารและการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยมาก คือมิติด้านข้อมูลข่าวสารอันประกอบด้วยคุณภาพของสื่อ, การหล่อหลอมทางองค์การและภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป ดังแผนภูมิที่ 4

แผนภูมิที่ 4 แสดงผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร



เส้น _____ แสดงความสัมพันธ์กันมาก

เส้น - - - - - แสดงความสัมพันธ์กันน้อย

สมศรี ศานติเกษม (2529 : 73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการทำงาน และระดับตำแหน่งของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน แต่เพศ และอายุไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานคือระยะเวลาของการทำงาน

เก็จวสี จิตวิวัฒน์วิไล (2530 : 1-3) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง สายงานระดับและเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ไซมอน, ไอเธล แมค (Simon, Eithel Mac. : 1988) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานขายในร้านขายของชำ โดยต้องการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของปัจเจกบุคคล พบ

ว่าค่าจ้างเป็นตัวแปรสำคัญ ที่มีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร พนักงานชายหญิงจะมีความพึงพอใจต่อการให้ค่าแนะนำลูกค้ายากกว่าความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และพนักงานทำงานเต็มเวลาจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ทำงานนอกเวลา

ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532 : 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงด้าน کارงานจากเอกสารหรือหนังสือเวียนของทางราชการและเพื่อนร่วมงาน ส่วนการติดต่อสื่อสารในการสั่งงานนั้นทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการมากที่สุด

สุพรรณิ กรณ์ยภัยดิคุณ (2533 : 75) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวงพบว่า อำนาจจากการมีความรู้ความชำนาญ อำนาจในการให้รางวัล อำนาจตามบทบาทปฏิบัติอำนาจโดยการอ้างอิง และอำนาจในการบีบบังคับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

บุณิกา วงศ์วานิช (2533 : 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารสถานภาพทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมาพบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า และผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมด้านการศึกษา อายุราชการระดับ (ชั้)

เงินเดือน ต่างกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการไม่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันด้วย แต่ผู้มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันผู้มีเงินเดือนมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้มีเงินเดือนน้อยกว่า

โอบาส บุตราภาศ (2533 : 73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่ง และอาวุโสสูงจะลดความไว้วางใจในการกล่าวเรื่องส่วนตัวของตนแก่เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เพิ่งเข้ามาทำงานและมีรายได้น้อยจะคิดว่ากลุ่มมีอิทธิพลในเรื่องส่วนตัวต่อตนมาก และบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบซ่อนเร้นน้อยจะพึงพอใจในการทำงานมาก นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยประชากร ปัจจัยสถานะบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มปริญญาและกลุ่มอื่น ๆ บุคคลที่มีอายุสูงจะพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีความรับผิดชอบทางครอบครัวจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัว บุคคลที่มีอายุการทำงานมานานมีรายได้ค่อนข้างสูงจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนตำแหน่งหน้าที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาที่แตกต่างกันของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์การจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางสังคมใน

ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ อีกด้วย

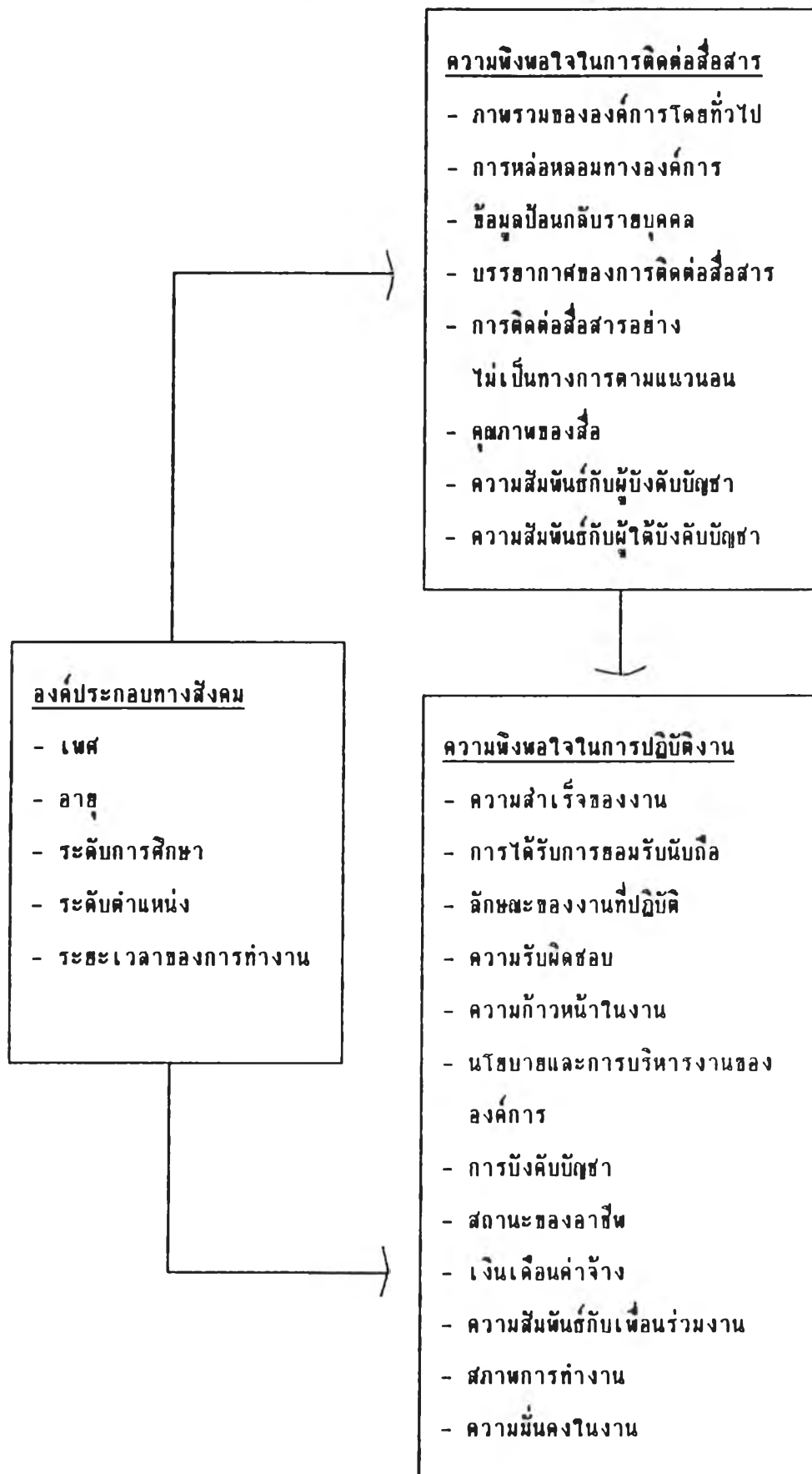
กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ของบุคลากรใน องค์การเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ภาพรวมขององค์การ โดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์การข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล บรรยากาศของ การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน คุณภาพ ของสื่อ เป็นต้น

สำหรับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลาย ประการ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

นอกจากนี้องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการ ศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานของแต่ละบุคคลใน องค์การก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น จากการศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องจึงได้แนว ทางในการศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้วางกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
ในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



การศึกษาในครั้งนี้ เพื่อต้องการทราบว่าองค์ประกอบทางสังคม
ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและระยะเวลาของการ
ทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานหรือไม่ และองค์ประกอบทางสังคมและความพึงพอใจในการ
ติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อจะ
ได้นำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการสร้าง ปรับปรุง และพัฒนาพนักงาน
ขององค์กรฯ ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป