

บทที่ 2

ทฤษฎี และวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2542: 100-101) กล่าวถึง เฟรเดอริก เฮร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) ก็ได้ทำการศึกษาค้นคว้าหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮร์สเบอร์กกระทำโดยการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในเขตเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขา มีความรู้สึกดีเป็นพิเศษหรือไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงาน โดยอาจจะเป็นงานที่ทำในปัจจุบันหรือเคยทำมาก่อนอาจจะเป็นการทำงานในสถานการณ์ที่ยาวนานหรือสั้นก็ได้

จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องาน หรือบริบทของงาน (Job Context) ดังนั้น เฮร์สเบอร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfiers) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน และเฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ขงยุทธ เกษสาคร (2547: 131-133) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์กว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจที่เหมือนผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่อสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work It self) หมายถึง งานที่ทำให้ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความ อิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการ ตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมาก ยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุ อันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

1. นโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administration) หมายถึง การ จัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความ เป็นธรรม

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ ดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้ คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

3. ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisors, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ

6. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

7. ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

บททวนวรรณกรรม

รติมา เอื้อธรรมาภิมุข ภัทรนถน พันธุ์สีดา และรัชดา สัตถวงค์ (2547) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พบว่าปัจจัยที่พนักงานเห็นว่ามีความอยู่จริงในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความภูมิใจในองค์กร การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน และสถานภาพทางอาชีพ ส่วนปัจจัยที่พนักงานเห็นว่ามีความอยู่จริงในปัจจุบันในระดับปานกลาง ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา คุณลักษณะของงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนา ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความมีส่วนร่วมในองค์กร โอกาสก้าวหน้าในงาน และความห่วงใยจากองค์กร

ปกรณ ขอเจริญ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทัวร์ จำกัด ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อมีการศึกษาถึงรายละเอียดของปัจจัยจูงใจพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยสุขอนามัย พบว่า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านเงินเดือน พนักงานมีความพอใจในระดับปานกลาง

อุกฤษฏ์ เกตุภัณฑ์ (2549) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อมีการศึกษารายละเอียดของปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าเงินหรือปัจจัยสุขอนามัยในด้านการนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านรายได้และสวัสดิการ มีความพึงพอใจระดับมาก

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Phra Prang). The elephant is flanked by two decorative floral motifs. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image. The Thai text "มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" is written in a larger font above the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved