

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท โสฮา กลาสติคส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ ได้นำแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 244) ได้แปลความหมายของแรงจูงใจว่า การจูงใจมีลักษณะเป็นนามธรรม กล่าวคือ เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่น ให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ พฤติกรรมของคนที่เกิดขึ้นได้ต้องมีการจูงใจ (Motive) เหตุนี้ การจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับความสำเร็จโดยสิ่งเร้าหรือแรงจูงใจ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติการต่อสิ่งจูงใจ สิ่งจูงใจอาจมีได้ทั้งภายใน และภายนอกของบุคคลนั่นเอง แต่มูลเหตุจูงใจคือความต้องการ

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 63) ได้แปลความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นพนักงานในองค์การ ประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้นให้เกิดความต้องการ ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ นั่นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 305) ได้แปลความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษา พฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory)

Stephen P. Robbins and Mary Coulter (2003: 427-428) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับ ความนิยมแพร่หลาย ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และนำไปประยุกต์ใช้โดยผู้บริหารในการ จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎีนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยของการจูงใจที่แตกต่างกันอยู่สองอย่าง คือ สิ่งที กระตุ้นทำให้เกิดความพอใจ หรือเรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และสิ่งที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นทำให้เกิดความพอใจในงาน เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

1.2) ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการ พัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

1.3) การยกย่อง (Esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือ มีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูดหรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรง บ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะ รับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5) ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติ จะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพ การงาน

1.6) การเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือ การมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1) เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจจะเป็นในรูปแบบของค่าจ้าง (Wages) เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2.3) สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคณะอื่นหรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์กร

2.4) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

2.5) นโยบายของบริษัท (Company Policy) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.7) สวัสดิการ (Welfare) หมายถึง ผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน

2.8) ความมั่นคงของงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วราภรณ์ รัตนอาษาไนย (2544) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) โดยศึกษาแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยตัวกระตุ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานงานระดับปฏิบัติการจำนวน 292 คน และพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาจำนวน 80 คน ผลการศึกษาสำหรับพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ คือ ด้านลักษณะงานและสภาพการทำงาน ด้านองค์กรและการบริหาร ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านผลตอบแทนที่ได้รับ

กัลยรัตน์ ประจำแถว (2546) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) โดยมีกรอบแนวคิดการศึกษาแรงจูงใจ 4 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 119 คน และพนักงานระดับบริหารจำนวน 22 คน ผลการศึกษาสำหรับพนักงานระดับบริหารพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนโยบายการบริหารงานมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญในระดับปานกลาง

Rathavoot Ruthankoon และ Stephen Olu Ogunlana (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “Testing Herzberg’s two - factor theory in the Thai construction industry “ โดยศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของหัวหน้าคนงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นส่วนทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การเจริญเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล และการบังคับบัญชา ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นส่วนทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงของงาน และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นๆ ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นทั้งส่วนทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน คือ ลักษณะของงาน นโยบายบริษัทและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเป็นอยู่ และสถานภาพ

พัชณีย์ ศรีวิชัย (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยศึกษาแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานงานระดับปฏิบัติการจำนวน 63 คน และพนักงานระดับหัวหน้างาน

จำนวน 24 คน ผลการศึกษาสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากตามลำดับ คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลางตามลำดับ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านรายได้และค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved