

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนลแอสซัวร์นส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factors Theory) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาโดย Frederick Herzberg (สมยศ นาวิการ, 2546: 310-318) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยได้ศึกษาถึงการจูงใจในการทำงานว่าบุคคลต้องการอะไรจากงาน คำตอบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งความสุขจากการทำงานนั้นเกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจนั้นสามารถแยกปัจจัยเป็นสองกลุ่ม จึงให้ชื่อเรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factors Theory) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานและไม่มีความสุขในการทำงานถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ แต่หากปัจจัยเหล่านี้ไม่ขาดแคลน บุคคลจะไม่มี ความไม่พอใจเกิดขึ้น (No Dissatisfaction) แต่บุคคลก็ยังคงจะไม่มีความพอใจเกิดขึ้นด้วย (No satisfaction) เป็นปัจจัยที่สกดกั้นไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พอใจการทำงาน แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจเกิดขึ้นได้ ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน คือ

1.1 ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารองค์กร นโยบายขององค์กร วิธีการทำงาน วิธีการประเมินผลงาน

1.2 ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถทางเทคนิคของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน

1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervisor) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ

1.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพเกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของการทำงาน ความสะดวกในการทำงาน ความสุขสบายส่วนบุคคล

1.5 ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กรนั้น ๆ

1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันดี เช่น ความสนิทสนม จริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน

1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน หรือการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) หมายถึง การติดต่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความร่วมมือในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.9 สถานภาพ (Status) หมายถึง ความสำคัญของตำแหน่งงาน ความภาคภูมิใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ

1.10 ความมั่นคง (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงในการบริหาร เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

2. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) หรือ ปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคม ให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถเมื่อทำงานบรรลุผล

2.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความท้าทายของงาน งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ตรงกับความต้องการ ความเป็นอิสระในการทำงาน

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การมีโอกาสแสดงความสามารถในงานอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน การประเมินผล การปรับค่าแรง การเลื่อนตำแหน่ง

2.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ตามมุมมองของ Frederick Herzberg แล้วปัจจัยที่นำไปสู่ความพอใจงานจะแยก และแตกต่างจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงพยายามจะจัดปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจงาน สามารถทำให้เกิดความสุขได้แต่ไม่ใช่การจูงใจ ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะ เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพ ความมั่นคง จะถูกพิจารณาว่าเป็นปัจจัยอนามัย ดังนั้นขั้นตอนแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยไม่ขาดแคลน เพื่อบุคคลจะไม่มี ความไม่พอใจในงานเกิดขึ้น แต่พวกเขาจะไม่มี ความพอใจด้วย ดังนั้นผู้บริหารอาจดำเนินไปขั้นตอนที่สอง คือ การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสในการเจริญเติบโต บุคคลจะมีความพอใจในงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชัวร์รันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ)

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปราโมทย์ ศรีวิลักษณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารทีมงานของผู้บริหารหน่วยตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนลเอสชัวร์รันส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้นำทีม และผู้ร่วมงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

นัยนา สุภักธนาการ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหาร บริษัท เนชั่น ไรด์ ประกันชีวิต จำกัด (เชียงใหม่) พบว่า บุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านศักดิ์ศรีของอาชีพหรือด้านสถานภาพในตำแหน่งงาน ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าบุคลากรฝ่ายขายระดับผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน และด้านความสำเร็จในงาน

คมขลัฐ สมบูรณ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานที่รักษาสุขลักษณะจิตมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ปัจจุบัน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ