

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องและสำคัญ มาเป็นแนวทางประกอบในการศึกษาดังนี้

ทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Frederick Herzberg) คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) แบ่งออกเป็นปัจจัย 2 ด้าน (สุธิดา เกาวิเศษ, 2546: 9-10)

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือองค์ประกอบด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยห้า (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบด้านอนามัยเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงานปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม
2. การควบคุม, การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้
3. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สภาวะการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

Herzberg ให้ความเห็นว่าผู้บริหารมักให้ความสำคัญด้านปัจจัยห้า เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานมักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่มิได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่รับผิดชอบมากขึ้นหรือส่งเสริมความก้าวหน้าของคนงาน จะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ตำแหน่ง เดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามต้องพยายามรักษาปัจจัยห้าให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน (สุริดา เภาวิเศษ, 2546:9)

Herzberg ได้ทำการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมืองพิตสเบิร์ก เกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจในการทำงาน เขาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลที่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงาน จะมีผลให้บุคคล

ทำงานโดยไม่คิดจะลาออกจากงานหรือนัดหยุดงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ (กุสุมา จ้อยช้างเนียม, 2547:19)

ทบทวนวรรณกรรม

ธำรง นครรัตนชัย (2535) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และจำแนกแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ขั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนองค์ประกอบ ด้านที่ทำงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ส่วนองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และด้านที่ทำงาน พนักงานเพศชายเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติแตกต่างกัน ส่วนในด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

มณฑนา เสนาธรรม (2545) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยค่าจูงใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน และวิธีการการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ แรงจูงใจของพนักงานส่วนใหญ่ พอใจค่อนข้างมาก

ในด้านนโยบายของหน่วยงาน (ธนาคารมีนโยบายและการจัดทำระเบียบคู่มือใช้ในการปฏิบัติงาน) ด้านการบริหาร (ได้ปฏิบัติงานตรงตามความรู้ความสามารถ) ด้านการบังคับบัญชา(เปิดโอกาสให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ในการทำงาน) และ ด้านสภาพการทำงาน (มีโอกาได้ใช้ความรู้ความสามารถ) ส่วนในด้านอัตราค่าจ้างและความมั่นคงแรงงใจของพนักงานส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจ (พอใจ) ด้านปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจ เช่น ด้านความสำเร็จ ความก้าวหน้า และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงงใจของพนักงานส่วนใหญ่ พอใจค่อนข้างมาก

อริยญา เจริญกุล (2546) ได้ศึกษาปัจจัยงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่กรงาน สำหรับปัจจัยงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ พนักงานให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved