

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฟร์ ซีซั่นส์ ไฮเทค วอชชิง จำกัด ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factors Theory of Motivation) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) และปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงและเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจ ในผลสำเร็จของงานนั้น เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงานที่ทำ

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.4 ลักษณะของงานที่ทำ (Work Content) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลอยากทำงาน

1.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้น

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน

2. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มืออยู่ตลอดเวลา โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบ เนื่องจากหากไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 10 ด้าน ดังนี้

2.1 นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ความสามารถและลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Superior) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinate) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับการช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ (Fringe Benefits) เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สถานภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น

2.10 ตำแหน่งงาน (Status) ความสำคัญของงานต่อบริษัท อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้บุคลากรทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้บุคลากรทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ออกแบบงานให้ท้าทาย โดยที่เมื่อบุคลากรทำงานแล้วรู้สึกว่าตนเองมีความหมาย ทำทลายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยตามหลักการของ เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฟร์ ซีซั่นส์ ไฮเทค วอชชิ่ง จำกัด

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก ข้างต้น ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตและ ความรับผิดชอบในงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการโน้มน้าวบุคคลให้เข้าทำงานหรือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว สถานภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นปัจจัยค้ำจุน หรือเป็นปัจจัยเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ หากปัจจัยค้ำจุนอยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับจะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่ออยู่ใน

ระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น การไม่มีความพอใจจะนำไปสู่สภาวะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ระดับของความพอใจใดๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ตามแนวคิดของเฮิร์ชเบิร์ก (มัทธนา เสนาธรรม, 2545)

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธนกฤต วัฒนากุล (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัดจำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยค้ำจุน โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน

ชวาล นิมพิจารณ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ออลกรณห์ห้องเย็น จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ออลกรณห์ห้องเย็น จำกัดจำนวน 515 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางได้แก่นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงานและตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานจากการวิเคราะห์ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโต และความรับผิดชอบ

สมใจ ชูติปาโร (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแรงงานไทยที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 330 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต พบว่าด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(หัวหน้างาน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน นโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความเป็นอยู่ในชีวิตส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัท โฟร์ ซีเอ็นเอส ไฮเทค วอชิง จำกัด

