

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แก๊สโซลมิท ไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้นำแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory) (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540: 24-26)

เป็นแนวคิดเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขอนามัย หรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่ง Herzberg ได้ทำการศึกษายปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้คือ

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำเป็น มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

- ความสำเร็จของงาน คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา และรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น ทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่นต่อไป

- การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

- ความรับผิดชอบ คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ให้โอกาสในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป เป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ หรือปัจจัยจูงใจสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ คือช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้มีดังนี้

- นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

- ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

- ความมั่นคงในงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

- ค่าตอบแทน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเหมาะสมกับงานที่ทำ การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

- สวัสดิการ หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

- สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

- ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

Herzberg พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจเป็นสิ่งที่สำคัญ ไม่ใช่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณเองมีความหมายในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ มีโอกาสพัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งหลักการของ Herzberg ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราศศตร์ ไชยเลิศ (2540) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขยายภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนยาให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้น ปัจจัยด้านตำแหน่งการงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับสำคัญน้อย ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้แทนยาให้ความสำคัญโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และสำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้แทนยาส่วนใหญ่ให้ระดับปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ บริษัทแอสตราเซเนกา (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานและมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่มีปัจจัยย่อยที่พนักงานให้ความสำคัญและพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา พบว่าพนักงานให้ความสำคัญระดับมากและมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเช่นกัน โดยที่มีปัจจัยย่อยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานทั้งความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและกับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน