

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาค้นคว้า

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก

เฮิร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาเจตคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 203 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิตสเบิร์ก ด้วยการสัมภาษณ์ (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2549) ได้สรุปว่า สามารถแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความไม่พอใจในงาน จะเกิดจากปัจจัยภายนอกของสิ่งแวดล้อมของงาน และกลุ่มที่มีความพอใจในงาน จะเกิดจากปัจจัยภายในของสิ่งแวดล้อมในงาน จากแนวคิดข้างต้น เฮิร์ซเบิร์กจึงได้สรุปเป็นทฤษฎี ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

1) ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงาน ที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น เช่น การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) คือ การมีโอกาสได้ก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทาย ความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำงานที่ตรงกับความถนัดและตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

1.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2) ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้นักงาเกิด ความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มี หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้นักงาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ นโยบายในการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจนและมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

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

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดของบริษัท

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ รวมไปถึงสิทธิในการลาหยุดและพักผ่อน

ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนกระตือรือร้นที่จะทำงาน และพยายามทำงานนั้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) แม้ว่าจะไม่ช่วยให้เพิ่มผลผลิต หรือประสิทธิภาพของงานให้เพิ่มขึ้น แต่ช่วยลดความไม่พึงพอใจต่อการทำงานได้ (ริงสรרך ประเสริฐศรี, 2548) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าปัจจัยอนามัยนั้นอาจสามารถดึงดูดคนให้คนที่มีความสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์กรในระยะเริ่มแรกได้ แต่ไม่สามารถเป็นรากฐานของความพึงพอใจในงานในระยะยาวและตอบสนองต่อความต้องการทางด้านชื่อเสียงและความสำเร็จได้ ดังนั้นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจทั้ง 2 ปัจจัยประกอบกันเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานอย่างเหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและจัดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้หมดไป ทำให้พนักงานมีความรักและผูกพันกับองค์กร เกิดการร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรเติบโตและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีในอนาคต

อาชีพงานบัญชี (Accountants)

ลักษณะงานด้านบัญชี

งานด้านบัญชี เป็นลักษณะงานประจำซึ่งพนักงานบัญชีมีหน้าที่บันทึกข้อมูลการเงินขององค์กรอย่างสมบูรณ์ตามระบบของการบัญชี และเป็นระเบียบแบบแผน เช่น บัญชีรายรับ หรือบัญชีรายจ่าย เป็นต้น ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และบันทึกเกี่ยวกับการจ่ายเงิน การรับเงิน และรายการทางการเงินอื่นๆ และลงบัญชีแยกประเภท ตรวจสอบการลงบัญชี ทำการคำนวณ และรวมยอดเงิน จัดทำรายงานทางการเงินตามรอบระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำ เพื่อแสดงรายรับรายจ่าย กำไรหรือขาดทุน และเรื่องราวเกี่ยวกับการเงินอื่นๆซึ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ดำเนินงานอยู่ ดังนั้นจึงสามารถสรุปขั้นตอนของการบัญชีได้ดังนี้ (ชาวลีย์ พงศ์ผาติโรจน์, 2543)

1. การเก็บรวบรวม (Gathering) ข้อมูลทางการเงิน หรือที่เรียกว่ารายการค้า (Transaction) ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน
2. การจดบันทึก (Recording) รายการค้าที่เกิดขึ้นในแต่ละวันลงในสมุดบัญชีขั้นต้น
3. การจำแนก (Classifying) รายการค้าที่บันทึกในสมุดบัญชีขั้นต้น ออกเป็นหมวดหมู่ในสมุดบัญชีขั้นปลาย
4. การสรุปผล (Summarizing) รายการค้าที่เกิดขึ้น และจำแนกแล้วในช่วงเวลาหนึ่งๆ เพื่อทราบถึงผลการดำเนินงาน และฐานะทางการเงินของกิจการ โดยผลการสรุปจะถูกแสดงออกมาในรูปของงบการเงิน
5. การวิเคราะห์และแปลความหมาย (Analysis and Interpreting) ข้อมูลทางการบัญชีที่ได้รับจากการสรุปผล ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจ

การจัดทำข้อมูลทางด้านบัญชี ต้องจัดทำให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Accounting Principles) ซึ่งวิชาชีพบัญชีได้รับการควบคุมจากสถาบันวิชาชีพทางการบัญชี 2 สถาบัน ที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดทำบัญชีของธุรกิจต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่ายที่ใช้ข้อมูลทางการบัญชี คือ

1. สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานในการจัดทำบัญชีและมาตรฐานในการสอบบัญชี เพื่อให้ นักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ
2. คณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (ก.บช.) มีหน้าที่ในการออกข้อบังคับ กฎเกณฑ์ และข้อกำหนด ในการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสอบบัญชีให้แก่ นักบัญชีที่ต้องการเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

คุณสมบัติของพนักงานบัญชี

- ต้องมีวุฒิไม่ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)ทางการบัญชี หรือเทียบเท่า หรือมีคุณวุฒิปริญญาตรีทางการบัญชี บริหารธุรกิจ หรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยรับรอง

- มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่เนื่องจากทำงานเกี่ยวกับการเงิน

- มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ในการนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีที่เชื่อถือได้ ถูกต้องรวดเร็ว และมีประโยชน์อย่างแท้จริงในการตัดสินใจ มีความรอบคอบ วิจารณ์ญาณ เพื่อพิจารณาหาหลักปฏิบัติที่เหมาะสม และส่งผลกระทบในด้านลบให้น้อยที่สุดแก่หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

- รับผิดชอบในการพัฒนาตนเอง และให้ความร่วมมือในการพัฒนาวิชาชีพ และสังคม

- สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมทางบัญชี มีความรู้เรื่องภาษี

สภาพการทำงาน

พนักงานบัญชี ทำงานในสถานที่ทำงานที่มีสภาพการทำงานเป็นสำนักงานที่มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นสำนักงานทั่วไป ในการทำงานจะต้องใช้เครื่องคิดเลขหรืออาจมีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ช่วยงานบันทึกรายการ และการทำบัญชีในรูปแบบต่างๆ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษบงศ์ ภู่อัจฉิต (2549) ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ลีโอ ฟุตส์ จำกัด จากจำนวนตัวอย่าง 222 ตัวอย่าง พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับกลางเช่นกัน โดยให้ความสำคัญมากกับปัจจัย ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านวิธีการปกครองและการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ สำหรับปัญหาต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานพบในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาระดับมากกับปัจจัย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ตามลำดับ ส่วนปัญหาต่อปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีปัญหาในระดับปานกลาง

ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์ (2549) ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท นุ่มซี่เส็งลิสซิ่ง จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในงานมีผลในระดับความสำคัญปานกลาง ส่วนปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านเรื่องราวส่วนตัว ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานมีผลต่อการทำงานในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการทำงาน พนักงานมีความเห็นว่าปัญหาด้านงานที่ปฏิบัติ ผลสำเร็จในงาน การได้รับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน และเรื่องราวส่วนตัว มีปัญหาในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในระดับน้อย

กชกร หุ่นสี (2551) ศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเชนแอร์คราฟท์อินทีเรียซีสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จากจำนวนตัวอย่าง 262 คน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้เพิ่มพูนความรู้ ส่วนปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตพบว่า พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจโดยรวมมาก พนักงานให้ความสำคัญมากและมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางและมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการควบคุมดูแล ด้านค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญปานกลางแต่มีความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ทิพวรรณ อิ่มพิทักษ์ (2552) ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฟร์ ซีซั่นส์ ไฮเทค วอชิง จำกัด จากจำนวนตัวอย่าง 115 คน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจต่อทุกกลุ่มปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจูงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านตำแหน่งงาน ในระดับมาก ส่วนกลุ่มปัจจัยย่อยอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง