

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg (อ้างใน สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ , 2542) โดยจะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย องค์ประกอบของปัจจัยทั้งสองมีดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา และรู้จักการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) คือ เป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

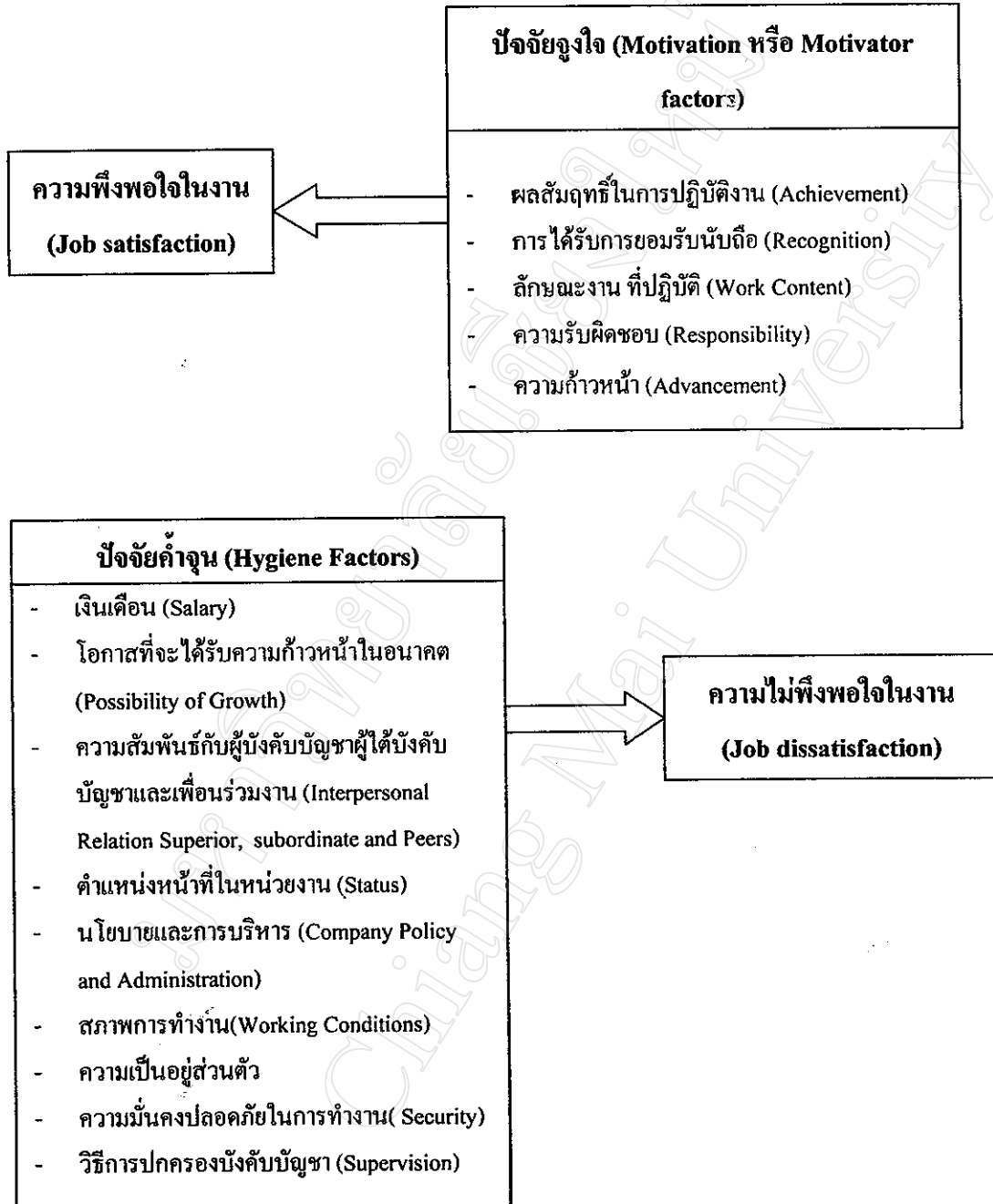
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่จะคงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มืออยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น แต่ถ้าปัจจัยค้ำจุนดีก็ยังไม่ส่งผลให้คนรักงานหรือเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเหมือนสุขอนามัย ซึ่งถ้ารักษาได้ไม่ดีก็จะเกิดปัญหา ปัจจัยค้ำจุนนี้ Herzberg เรียกว่า Hygiene Factors ซึ่ง ได้แก่

- 1) เงินเดือน (Salary) และการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
- 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) การที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนี้ นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพอีกด้วย
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึงการติดต่อ ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน
- 4) ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน (Status) หมายถึง การเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ความมีเกียรติและศักดิ์ศรี เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน
- 5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- 6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน
- 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ผู้ปฏิบัติงานถูกแต่งตั้งไปทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในที่ทำงานแห่งใหม่ได้
- 8) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน
- 9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน การนิเทศงาน และความยุติธรรมในการบริหาร ย่อมมีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร

อย่างไรก็ดี เฮิร์ชเบิร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นปัจจัยค่าจูนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการจ่ายเงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation หรือ Motivator Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ทำทายความสามารถทำแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน

จากหลักการของเฮิร์ชเบิร์ก ข้างต้น แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ดังรูป

รูป แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)



จากรูปแสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เป็นพื้นฐานในการ โน้มน้าวบุคคลในเข้าสู่องค์กรซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา จะเป็นปัจจัยเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ หากปัจจัยค่าจูงอยู่ต่ำกว่าระดับที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับ จะทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่ออยู่ในระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พอใจ จะไม่เกิดขึ้น การไม่มีความพอใจจะนำไปสู่สถานะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ระดับของความพอใจใด ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ตามแนวคิดของ Frederick Herzberg (อ้างใน สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ , 2542)

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จะถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัยโดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

ในด้านความพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงานตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงานและนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจที่ในระดับพอใจน้อย ส่วนความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย

ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานโรงแรมระดับบริการและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต ผลตอบแทน และความมั่นคง สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลำดับความพึงพอใจในปัจจัยทั้ง 12 ด้าน สอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร พนักงานระดับบริหาร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง

อัจฉราพร ศรีภูษณาพรหม (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าพยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มากที่สุด รองลงมาได้แก่ นโยบายการบริหาร สวัสดิการ ค่าจ้าง และสภาพการทำงานตามลำดับ และพยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสูงใจ ในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสำเร็จของงาน ด้วงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

พัชนียา อ้วนสอาด (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา พบว่าระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 9 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในที่ทำงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงของงาน การปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน