

บทที่ 2

ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเวอร์จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้นำเอาทฤษฎีและเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาค้างนี้

ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory of motivation)

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959: อ้างใน วิชัย, 2535: 63-65) อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงใช้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน ที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริงได้แก่

1.1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับ เพื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่ทำเป็นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

1.2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึงได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสดูแลศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.3) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะได้รับความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5) ลักษณะของงาน (Work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับว่าได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน เป็นตัวที่มีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึงความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบาย

2.2) เงินเดือน (Salary) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.3) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงการให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือเป็นการทำงานอิสระ

2.4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.5) สัมพันธภาพที่มีกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervision) หมายถึงความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชา

2.6) สัมพันธภาพที่มีกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers)

2.7) สัมพันธภาพที่มีกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates)

2.8) สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของหน้าที่การงานของพนักงานในสายตาคณะอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.9) สภาพความเป็นอยู่ (Personal life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

2.10) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยที่จะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนานคงทน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้อย่างเพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา

เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน” (motivation-hygiene theory)

สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก โดยจะสรุปประเด็นที่จะทำการศึกษาไว้ 15 ประการ โดยแยกประเด็นตามปัจจัย 2 กลุ่มของเฮิร์ซเบิร์ก ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
3. ด้านการยอมรับนับถือ
4. ด้านความรับผิดชอบ คือ ลักษณะการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน
5. ด้านลักษณะของงาน เป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถหรือความสนใจของพนักงานมากน้อยเพียงใด

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายและการบริหาร
2. ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
6. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
7. ด้านสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา
8. ด้านสภาพของงานหรือตำแหน่ง
9. ด้านสภาพความเป็นอยู่
10. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

วอล์คเกอร์ และเกสต์ (Walker and Guest 1966: 99 อ้างใน มณฑล, 2546: 31) ได้วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงานของคน และสรุปผลการวิจัยไว้ว่า

ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าการจูงใจเป็นเครื่องวัดผลรวมเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงินและสวัสดิการ ถ้าจะให้เกิดแรงจูงใจในงาน ก็ต้องให้เกิดแรงจูงใจต่อเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน สวัสดิการ ชั่วโมงทำงานและสภาพการทำงานที่ดีนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกัปรแรงจูงใจด้วย แต่สภาพการทำงานที่ดีนั้น ถึงแม้จะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา ในความ

พอใจก็จริง แต่ไม่ทำให้งานดีเด่นได้ ความสุขจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของ แรงจูงใจในการทำงาน หัวหน้างาน หรือผู้ทำงานรับผิดชอบอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงาน

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประพนธ์ กล้ายพุด (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 92 ราย โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความก้าวหน้าในอนาคต

และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยสุขอนามัยในการทำงาน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนตามลำดับ

อภิวัฒน์ มหาวังษ์ (2549) ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 184 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามรถและได้การยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง คือ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว และความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร สภาพการทำงานและค่าตอบแทน

ลลนา เรืองพร (2550) ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 178 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และปัจจัยด้านได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่

ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง พบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านปกครองบังคับบัญชา และปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ปัจจัยด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

พัชยา เพียรจริง (2550) ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนซึ่งเด่นเกิน จำกัด จำนวน 278 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน และความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอ้อม พบว่า ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานและด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเฉพาะพนักงานที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา