

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของวิศวกรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัด ลำพูน ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Two Factors Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) ซึ่งทฤษฎีนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวคนทุกคนอยู่แล้ว โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้านคือ

ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น การได้รับยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) เช่น ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงาน หรือความท้าทายของงาน เป็นต้น

โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การที่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบเพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ด้านด้วยกันคือ

นโยบายการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน

การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal relations with supervision) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinates) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

ชีวิตส่วนตัว (Personal life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

สภาพการทำงาน (Working conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัท

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 325 คน จากผลการศึกษาพอจะสรุปได้ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญแก่ปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และตำแหน่งงาน ส่วนการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญแก่ปัจจัยแต่ละด้านในระดับสำคัญมากตามลำดับดังนี้ ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

ในด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมากตามลำดับดังนี้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพื่อน้อย ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพึงพอใจมากตามลำดับดังนี้ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 275 คน จากโรงแรม 14 แห่ง ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพอจะสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และ ชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจัยความก้าวหน้าและเติบโต ผลตอบแทน และความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่

พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงานและสภาพการทำงาน

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบัน 12 ด้านจากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้คือ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสำเร็จในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ทำ สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าและเติบโต ความมั่นคง ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ด้านสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหารจะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

3. พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

อัครราพร ศรีภิญญาพรรณ (2539) ได้เสนอผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง” โดยทำการศึกษาในพยาบาลประจำที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนทั้งหมด 35 คน ผลการศึกษาพบว่า

พยาบาลที่เลือกทำงานในโรงพยาบาลเอกชน ส่วนมากมีเหตุผลสำคัญอันดับแรกเนื่องจากค่าจ้างรองลงมา คือ ระบบการบริหาร

พยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ นโยบายและการบริหาร สวัสดิการ ค่าจ้าง และสภาพการทำงานตามลำดับ และพยาบาลส่วนมากมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจ ในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความสำเร็จของงาน ตัวงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

พยาบาลโดยรวมมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานมากกว่าไม่พึงพอใจ ยกเว้นรายละเอียดในเรื่องสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับจำนวนบุคลากรกับปริมาณงาน ที่พยาบาลมีความพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละเพียง 28.57 และสภาพการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องมือเครื่องใช้ ที่พยาบาลมีความพึงพอใจ โดยคิดเป็นร้อยละเพียง 31.43

เอก น้าเพชร (2540) ได้เสนอผลการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยทำการศึกษาในเภสัชกรที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวนทั้งหมด 20 คน ผลการศึกษาพบว่า ในด้านเหตุผลเหตุจูงใจของเภสัชกร ที่เลือกปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน มีเหตุผลตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะของงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถตรงกับที่เรียนมาและมีรูปแบบการทำงานที่กำหนดแน่นอน มีความมั่นคงในงาน ระบบการบริหารของโรงพยาบาลเอกชน ค่าจ้าง สวัสดิการ เป็นงานที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับนับถือ และสถานที่ทำงานอยู่ใกล้ภูมิลำเนา

ในด้านความพึงพอใจ ที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของเภสัชกรในโรงพยาบาล พบว่าเฉลี่ยโดยรวม เภสัชกรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษา ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สวัสดิการ นโยบาย และการบริหาร สภาพการทำงาน และค่าจ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจในด้านตัวตน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ทำการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจิตใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท บิวที รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตการขายภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากบุคคลภายนอก และด้านปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการปฏิบัติงานสภาพการปฏิบัติงานและความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และค่าตอบแทน และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

วัลย์ลักษณ์ คำเพ็ญ (2544) ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร : กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจิตใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กรในด้านนโยบายของหน่วยงาน ด้านการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ เช่น ความสำเร็จ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านอัตราค่าจ้างและความมั่นคงพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นไม่แน่ใจในระดับสูง

โสภิตา เฟื่องทอง (2545) ทำการศึกษาปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวงพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจที่รักษา สุขลักษณะจิตโดยรวมในระดับมาก โดยที่พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชาและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ส่วนด้านสภาพการทำงานและด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและสวัสดิการ) พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เท่ากัน ได้แก่ ด้านการยอมรับยกย่องและชมเชย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

