

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก - ซัย คี สทริ บีวชั่น ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทสโก้ โลตัส สาขาเชียงใหม่ - คำเที่ยง ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาประกอบดังนี้

ทฤษฎี และแนวคิด

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545 : 413) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม (Two-Factor of Motivation) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงานหรือปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจูงใจที่รักษา สุขลักษณะจิต (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบเพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าไม่ให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 10 ด้านด้วยกันคือ

1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน

1.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือ จากหัวหน้างาน

1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน

1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัท งานที่ทำตรงกับความต้องการของบริษัท เป็นต้น

1.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

1.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

1.10 ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวคนทุกคนอยู่แล้ว โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จคล่องไปได้

2.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงาน เป็นต้น

2.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้น

2.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เช่น ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งเกิดจากการทำงานและผลงานของพนักงาน และในด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า นั้นจะเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับจากการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน ในขณะที่ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น นโยบายและการบริหารงาน สวัสดิการ และสภาพการทำงาน เป็นต้น

จากหลักการของเฮิร์ชเบิร์ก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตนั้นเป็นสิ่ง สกัคกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น ได้ เพราะการใช้เงิน หรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือ การลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควร จะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบ งานให้นำทำ เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกว่าคุณมีความหมาย ทำทายความสามารถ ทำแล้ว ได้มีการพัฒนาตนเอง พนักงานจึงจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย จูงใจในการทำงานทุกปัจจัยโดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับ บัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้า งาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผล สำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับ ผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงานและนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจ ในระดับพอใจน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบ ทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผล สำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าว หน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท บิวส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียง เหนือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับ มาก แต่มีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า

กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึง พอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่

พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความรับผิดชอบ และกลุ่ม ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้าน สภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับ มากและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

โสภิตา เพ็ญทอง (2545) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยจูงใจในกลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพจิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก และให้ความสำคัญโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการ บริหาร ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลใน แขนงอื่น และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน

ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบในหน้าที่การ งาน และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับยกย่อง และชมเชยจาก ผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

สมใจ ชูดีปาโร (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยใน โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าแรงงานไทย ระดับปฏิบัติการที่ทำงานใน โรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัด สมุทรสาคร ให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปาน กลาง โดยให้ความสำคัญด้านความสำเร็จของงานเป็นลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมี ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ งานที่ทำ ทำให้เราได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และ มีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของ งาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ นับถือ และด้านความก้าวหน้าและโอกาสก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน โดยมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้านได้แก่ งานที่ทำมีความ

สำคัญกับบริษัท ทำให้รู้สึกภูมิใจ การได้รับความเชื่อถือ ไว้วางใจจากหัวหน้า ไม่ถูกควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดและระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการการมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และการมีโอกาสดำเนินการฝึกฝน อบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตให้มีความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (หัวหน้างาน) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง ความเป็นอยู่ในชีวิตส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ บริษัทที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียง หัวหน้างานมีความจริงใจ เป็นกันเอง มีความเอื้ออาทรกับลูกน้อง การมีการกำหนดหน้าที่ ลักษณะงาน ที่ให้ทำอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย หัวหน้างานมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน การมีความรู้สึกที่เราทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว และการที่เพื่อนร่วมงานมีความ สนุกสนมจริงใจ และมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านสภาพการทำงาน ด้าน สวัสดิการและด้านค่าตอบแทน โดยมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การมีความพอใจในตำแหน่งงาน ปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน สวัสดิการในการรักษาพยาบาล และค่าแรง / เงินเดือนที่ได้รับ / ค่าล่วงเวลา

สำหรับปัญหาต่อปัจจัยจุดใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีระดับของปัญหาเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับของปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้า และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีปัญหาลำดับแรก ได้แก่ การประเมินผล เลื่อนตำแหน่ง ปรับค่าแรง ไม่เหมาะสม ไม่ยุติธรรม ส่วนปัญหาต่อปัจจัยจุดใจที่รักษาสุขลักษณะจิตมีระดับของปัญหาเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยมีระดับของปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับปานกลางในด้านค่าตอบแทน โดยมีปัจจัยย่อยที่มีปัญหาลำดับแรก ได้แก่ ผลการขึ้นค่าแรง / เงินเดือน ไม่ยุติธรรม ไม่เหมาะสม