

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในส่วนสำนักงานของบริษัทญี่ปุ่น
ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ มีทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ในการจูงใจพนักงานให้เกิดพฤติกรรมหรือผลการทำงานอันเป็นที่น่าพึงพอใจ ตลอดจน
ให้พนักงานปฏิบัติงานกับองค์กรด้วยความพึงพอใจนั้น ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินไม่ใช่ตัวกระตุ้น
เพียงสิ่งเดียวที่ทำให้คนอยากทำงาน แต่ยังมีปัจจัยจูงใจอื่นๆที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์
ประสบความสำเร็จ สร้างคุณค่าแก่องค์กรอย่างแท้จริง ในการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน
ของพนักงานในส่วนสำนักงานของบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมภาคนี้นั้นจะอ้างอิงถึง
แนวคิดและทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) กล่าวคือ

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) นั้นเป็นทฤษฎีที่มี
แนวความคิดคล้ายคลึงกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)
ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์จะก่อให้เกิดแรงจูงใจเพื่อให้ความต้องการนั้นได้รับการ
ตอบสนองโดยมาสโลว์มองว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุด
ไปยังระดับสูงสุดเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมี
ความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป(ริงสเร็ค ประเสริฐศรี, 2548:90-91) ความต้องการเหล่านั้นได้แก่

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน
ของมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self Actualization)

ค่าตอบแทนหรือปัจจัยเพื่อการดำรงชีพอื่น ๆ เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการ
พื้นฐานขั้นแรกๆของมนุษย์เท่านั้น เมื่อคนมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และองค์กรไม่สามารถ
ตอบสนองความต้องการนั้นได้ย่อมจะทำให้เกิดความคับข้องใจ เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์
และท้ายที่สุดจะเกิดการแสวงหาสิ่งที่ดีกว่า ส่วนทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-
factor theory) นั้นได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก จากการสัมภาษณ์วิศวกรและนัก

บัญชีจำนวนมากกว่า 200 คนจากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิตสเบิร์ก (เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ, 2540:24-26) เป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) และลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยเขาได้เชื่อมโยงความไม่พึงพอใจในงาน เข้ากับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เช่น ค่าตอบแทน และสภาพการทำงาน และเชื่อมโยงความพึงพอใจในงานเข้ากับปัจจัยการจูงใจ (Motivator factors) เช่น ความรับผิดชอบและความท้าทายของงาน ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้คุณเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน บุคคลจะไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่

2.1 นโยบายขององค์กร (Organization policies) ได้แก่ นโยบายขององค์กรที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์กรและของตัวพนักงาน การบริหารงานที่เป็นระบบ การทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน ความมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน การความเป็นธรรมในองค์กร

2.2 ลักษณะของการบังคับบัญชา (Quality of supervision) เช่น ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม ไม่ลำเอียงหรืออคติ มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและปกครอง สามารถแนะนำวิชาการหรือ เทคนิคใหม่ๆ มาปรับใช้ในองค์กรได้

2.3 สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.4 ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Base wage or salary) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับงานที่ทำ การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationships with peers) ได้แก่ พฤติกรรมต่างๆของคนในองค์กร ความมีน้ำใจ มิตรภาพ ให้ความร่วมมือ ไม่แข่งขันชิงดีชิงเด่น ไม่เอาัดเอาเปรียบ ไม่ทับถมเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2.6 สถานภาพ (Status) ได้แก่ สถานะของบุคคลในองค์กร สิ่งที่แสดงถึงสถานภาพหรือ ความสำคัญที่บุคคลมีต่อองค์กรเช่น การมีห้องทำงานส่วนตัว มีเลขานุการ มีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.7 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความมั่นคงของงานที่ทำได้ ความมั่นคงของบริษัท

2. ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจในและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงาน ได้แก่

2.1 ความสำเร็จ (Achievement) การที่สามารถทำงานให้ลุล่วงหรือสามารถแก้ปัญหา อุปสรรคไปได้ จะทำให้เกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่นต่อไป

2.2 การยกย่อง (Recognition) คือ การที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคม ให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจิตใจในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2.3 ลักษณะงานที่ทำ (Work itself) เช่น เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานนั้นๆอย่างอิสระเสรี ให้โอกาสในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) เช่น การได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น

2.6 ความเจริญเติบโต (Growth) เช่น การมีโอกาสที่จะเจริญเติบโต มีโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจทำให้คนมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และพยายามทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนปัจจัยสุขอนามัยนั้น ถึงแม้จะไม่ได้ช่วยให้ผลผลิต หรือประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ก็ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำได้ (ริงสตรัค ประเสริฐศรี, 2548:93-94) กล่าวได้ว่าปัจจัยสุขอนามัยนั้นอาจสามารถดึงดูดให้คนที่มีความสมบัติเหมาะสมเข้ามาทำงานกับองค์กรในระยะเริ่มแรก แต่ก็ไม่สามารถเป็นรากฐานของความพึงพอใจในงานในระยะยาวและตอบสนองต่อความต้องการทางด้านชื่อเสียงและความสำเร็จได้จึงต้องอาศัยปัจจัยจูงใจที่กระตุ้นการทำงานประกอบกันด้วย ปัจจัยทั้ง 2 ประการจึงเป็นสิ่งที่ต้องใช้ควบคู่กันในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพการทำงานในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความตั้งใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยคอ์แมน (Korman, 1977 อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535:131) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1.ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2.ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535:130) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ อายุ เวลาในการทำงาน ไข้ปัญหา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) เช่น ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างหรือความชัดเจนของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) เช่น ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร

บททวนวรรณกรรม

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย ทางด้านความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานนั้นเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัยเช่นเดียวกัน ยกเว้นปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและปัจจัยค่าตอบแทน ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากแต่กลับมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจน้อย

วินัย วงศ์ปวน (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตอุตสาหกรรมส่งออกระยะที่ 3 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จ.ลำพูน พบว่า ปัจจัยทางด้านสภาพของงานมีปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับขวัญของพนักงานอยู่ในระดับสูง 4 ปัจจัย คือ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การป้องกันอันตรายจากการทำงาน ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือในหน่วยงาน การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ สำหรับปัจจัยทางการจัดการ พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับขวัญของพนักงานอยู่ในระดับสูง 2 ปัจจัยคือ กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท และการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นและฝึกอบรมนอกเหนือจากงาน

ศรีสมร เลิศตรงจิต (2546) ได้ศึกษาความคิดเห็นของลูกจ้างไทยต่อสภาพการจ้างของบริษัทญี่ปุ่นในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือใน 6 ด้านคือ เงื่อนไขการจ้างหรือการทำงาน กำหนดวันและเวลาทำงาน ค่าจ้าง สวัสดิการ การเลิกจ้าง และประโยชน์อื่นของนายจ้างหรือลูกจ้างอันเกี่ยวกับสภาพการจ้างหรือการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของลูกจ้างไทยต่อสภาพการจ้างงานทุกด้านอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง แต่ในด้านรายได้รวม การให้สวัสดิการทางด้านที่อยู่อาศัย เงินกู้ยืม สันทนาการ และการจัดนำเที่ยว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย

ฉัตรชัย บุญเพ็ญ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันทิพย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานทุกปัจจัย อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษานั้น พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบำรุงรักษาส่วนใหญ่ ในระดับปานกลาง ยกเว้น ปัจจัยทางด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย