

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในทุกองค์กร การทำงานด้านการบริหาร สิ่งที่เป็นส่วนที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลากร สิ่งที่จะต้องทำควบคู่ไปกับการบริหารคือ การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ให้กับบุคลากร ซึ่งต้องสอดคล้องไปในทุกๆ กระบวนการเริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน พัฒนาส่งเสริมทักษะให้มีคุณภาพมากขึ้น และสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้ทำงานแบบทุ่มเททั้งกายและใจพร้อมทั้งใช้เวลาแถมอย่างเต็มที่ สร้างผลงานที่ดีมีคุณภาพแก่องค์กร รวมไปถึงแรงจูงใจที่จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจทำงานอยู่กับองค์กร เพื่อส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันเหนือคู่แข่งได้

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ผู้ศึกษาใช้แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรเดอริก เฮอร์สเบอร์ค (Frederick Herzberg) มาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอร์สเบอร์ค (Herzberg's Two-Factors Theory)

ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Two Factors Theory” หรือ “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory” (ซงชัย สันติวงษ์, 2539) ซึ่งหลักการของเฮอร์สเบอร์ค (Herzberg) ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงานได้เป็น 2 กลุ่ม โดยพบว่าความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้องาน (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้องาน (Job Context) เฮอร์สเบอร์คได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน เฮอร์สเบอร์คเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้องาน เฮอร์สเบอร์คเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยจูงใจสุขอนามัย (Hygiene factor)

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงถือว่าเป็นปัจจัยภายใน มีอิทธิพลในการสร้างความพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้

1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลอยากทำงาน

2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจ ในผลสำเร็จของงานนั้น

3) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงานที่ทำ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมมากเกินไป จนขาดอิสระในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยจูงใจสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ประกอบด้วย 7 ปัจจัยดังนี้

1) นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา

หรืออาจที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดีต่อกัน

3) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

4) ค่าตอบแทน (Wage) และการเลื่อนขั้นเงินเดือน หมายถึงผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

5) สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

6) สภาพภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่งโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษาการทำงานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในการทำงานระบบใหม่ได้

เฮอส์สเบอร์ก (Herzberg) เห็นว่าปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจเป็นสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคณไว้ขององค์กร ในลักษณะที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานหรือไม่พึงพอใจในงาน แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้มิได้ช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานก็ตาม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จิราศตร ไซยเลิศ (2540) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขยายภาคเหนือ พบว่าส่วนใหญ่จะให้คะแนนความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ยกเว้นปัจจัยด้านตำแหน่งงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญน้อย ซึ่งจะสามารถเรียงลำดับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตตามค่าเฉลี่ยของความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารบริษัท ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยรวม ให้ความสำคัญเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการได้เพิ่มความรู้ ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ด้านการได้รับความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในการศึกษาด้านปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประสบปัญหาอยู่ในระดับมีปัญหาน้อย โดยเรียงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปัญหาด้านนโยบายและการบริหารบริษัท ปัญหาด้านค่าตอบแทน ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ปัญหาด้านสภาพการทำงาน ปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ส่วนปัญหาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยเฉลี่ยปัญหาอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับได้ดังนี้ ปัญหาด้านผลสำเร็จของงาน ปัญหาด้านการมีอิสระในการทำงาน ปัญหาด้านการได้เพิ่มความรู้ ปัญหาด้านการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ด้านการได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ปัญหาด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สมบัติ อังกรพิริยะ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และกลุ่มปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาพบว่า ที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายการบริหารงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

อรัญญา เจริญกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในส่วนของปัจจัยจูงใจในการบำรุงรักษาจิตใจ พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบาย

และการบริหารของหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในส่วนของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความ รับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และในส่วนของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจในการ บำรุงรักษาจิตใจ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านอื่นๆอยู่ใน ระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการ บริหารของหน่วยงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved