

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานภาคธุรกิจลำปาง ผู้ศึกษาได้เสนอแนวคิดทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) (ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบอร์ก 2551, ออนไลน์)

เฮร์ซเบอร์ก ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮร์ซเบอร์ก ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล 2 ประการ ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังคนเดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน รวมไปถึงสวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ ในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี และวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ซึ่ง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

4. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

5. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องเสียงต่างๆ อีกด้วย

6. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

7. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

เซอร์ชเบอร์เกอร์ ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าเป็นลบก็จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงานอย่างไร ส่วนองค์กรประกอบทางด้านค้ำจุนหรือสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์กรประกอบทางด้านปัจจัยค้ำจุนหรือสุขอนามัยนี้มีหน้าที่ค้ำจุน หรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีในเชิง

บวกเท่านั้น จึงจะทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษา วัตถุประสงค์ขวัญและกำลังใจในการทำงานของ พนักงาน โดยการวัดความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจในการทำงาน

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

อารีลักษณ์ แก้ววิเศษ (2538) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารไทยทูน จำกัด(มหาชน) สาขาภาคเหนือ พบว่าขวัญของพนักงาน มีระดับขวัญโดยรวมปานกลางค่อนข้างสูง โดยขวัญในเรื่องความก้าวหน้าในงาน ความภูมิใจ และพอใจ ในงานที่ทำ นโยบายการบริหารงานของธนาคาร และเรื่องผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง สำหรับเรื่องรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เรื่องความปลอดภัยในงานที่ทำและอาชีพ มีขวัญในระดับ ปานกลาง ส่วนเรื่องปริมาณงานและสภาพงาน เพื่อนร่วมงาน ขวัญอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

มณีรัตน์ เกิดผลวัฒนา (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จของงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยบำรุงรักษาพนักงานให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เจ็ดโถม ภูกริ่ง (2549) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าขวัญในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาระดับขวัญในแต่ละด้านพบว่าในประเด็นย่อยของแต่ละด้านพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ระดับขวัญ ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความกระตือรือร้นในการทำงาน ด้านความตั้งใจ ที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่างๆ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน และ ด้านความพอใจในขนาดของต้นในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีขวัญในการทำงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงานต่ำที่สุด แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี กลับมีระดับขวัญในการทำงานในด้านความกระตือรือร้นในการทำงานสูงสุด มีขวัญในด้านความอบอุ่นในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง