

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอกวัตร (1994) จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

ความหมายของแรงจูงใจ

Stephen P. Robbins (1997 : 387) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจคือความยินดีที่จะมุ่งมั่น พยายามต่อเป้าหมายขององค์กร

Robert Kreitner (1998 : 384) กล่าวว่าแรงจูงใจ(Motivation)หมายถึงกระบวนการทางจิตวิทยาที่แสดงความมุ่งหมาย และแนวโน้มของพฤติกรรม

รากศัพท์ของคำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มาจากภาษาละติน “Movere” หมายถึง การเคลื่อนไหว (To Move) ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ไม่หยุดนิ่ง และส่งผลให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำพฤติกรรม

Schermerhorn, Hunt and Osborn (2002 : 362) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory of Motivation) ของ Frederick Herzberg

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2542: 100-101) กล่าวถึง เฟรดริค เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ก็ได้ทำการศึกษาปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ การศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก กระทำโดยการเก็บข้อมูลจากนักบัญชี และวิศวกร จำนวนประมาณ 200 คน ในเขตเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) โดยแนวทางการสัมภาษณ์นั้นเป็นการขอให้ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดถึงเวลาการทำงานที่เขามีความรู้สึกดีเป็นพิเศษ หรือไม่ดีเป็นพิเศษในการทำงาน โดยอาจจะเป็นงานที่ทำในปัจจุบัน หรือเคยทำมาก่อนอาจจะเป็นการทำงานในสถานการณ์ที่ยาวนาน หรือสั้นก็ได้

จากข้อมูลที่ได้พบว่าความรู้สึกดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้อหา (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอก

เนื้อหาของงาน หรือบริบทของงาน (Job Content) ดังนั้น เฮิร์ซเบิร์กได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) นั้น จะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้อหาของงาน เฮิร์ซเบิร์กเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนี้ว่าปัจจัยจูงใจ (Motivators Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfiers) นั้น จะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเนื้อหาของงาน และเฮิร์ซเบิร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ขงยุทธ เกษสาคร (2547: 131-133) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก ว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจที่เหมือนผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงและเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการทำงานและเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ปรารถนาในผลสำเร็จของงานนั้น เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของคำชื่นชม หรือ การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือ การแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักในงานที่ทำ

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (Work Content) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน และสามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ หรือ ได้รับการมอบหมายงานใหม่ๆ เมื่อมีการขยายงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน

1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร อันเป็นผลมาจากผลงานที่ยอดเยี่ยม และ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

2. ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกิดจากภายนอกตัวบุคคล เป็นปัจจัยซึ่งถ้าไม่มีให้ หรือมีให้ แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร ก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงานการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และดูแลปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม

2.2 คุณภาพของการบังคับบัญชา (Quality of Technical Supervision) หมายถึง คุณภาพหรือความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เช่น มีการสั่งงานหรือมอบหมายงานชัดเจน ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด มีการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Quality of interpersonal relations among peers, supervisors and subordinates) ในองค์กรที่มีคุณภาพจะมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความสนิทสนม ความจริงใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความเป็นกันเอง สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงทำงานที่เหมาะสมเพียงพอ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

2.5 เงินเดือน (Salary) ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส และสวัสดิการต่างๆ ต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพียงพอ เป็นที่พอใจของบุคลากรในองค์กร

2.6 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาดของบริษัท

2.7 ตำแหน่งงาน (Status) จะต้องให้เกียรติบุคลากร โดยการให้มียศตำแหน่ง หรือ สัญลักษณ์อื่นๆ เพื่อแสดงถึงลำดับหรือตำแหน่งนั้นๆ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน หรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ลักษณะของงานที่ทำ หน้าที่ที่ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยพื้นฐานในการ โน้มน้าวบุคคลให้เข้าทำงาน หรือปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายการบริหารของบริษัท คุณภาพของการบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาสภาพการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สถานะหรือตำแหน่งงาน โดยปัจจัยเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ หากขาดปัจจัยเหล่านี้หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่เหมาะสมยอมรับได้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่ออยู่ในระดับที่ยอมรับหรือสูงกว่า ความไม่พึงพอใจจะไม่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามการไม่มีความไม่พึงพอใจจะนำไปสู่สถานะที่เป็นกลางเท่านั้น ดังนั้นจึงควรใช้ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ออกแบบงานให้นำมาท้าทายความสามารถ โดยที่เมื่อบุคลากรทำงานแล้วรู้สึกว่าคุณค่า ในขณะที่เดียวกันก็ต้องให้การยกย่อง ชมเชย และได้รับโอกาสเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อสามารถทำผลงานได้บรรลุหรือเหนือกว่าเป้าหมาย เพื่อให้ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กึ่งกาญจน์ ปรานอุดม (2549) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแรงจูงใจ พบว่า พนักงาน บริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับความยอมรับ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และคุณลักษณะของงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจที่มีค่าในระดับมาก คือ ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในอาชีพ สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าในระดับมาก คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา

กวี เข้มกลีบ (2550) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล และแผนกงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ทาคาฮาชิ โคราช (1995) จำกัด จำนวน 302 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ตามแผนกงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งโดยรวมพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านเพศ ด้านสถานภาพสมรส และด้านระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยก้ำจุน ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพการทำงาน แตกต่างกัน และสำหรับด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้ ด้านอายุ และตามแผนกงาน พบว่า ภาพรวม และปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ปัจจัยก้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการนิเทศ ด้านรายได้ ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยก้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกัน และตามแผนกงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานไม่แตกต่างกัน

ชนกฤต วัฒนากุล (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยสุขอนามัย โดยรวมพนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขอนามัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน