

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เครือทิวทรัพย์กรุ๊ป จังหวัด เชียงใหม่ใช้แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการจูงใจของ เฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์กนี้ได้ศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบที่ได้ค้นพบ คือ ความต้องการความสุขจากการทำงาน นั่นคือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เขาอธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้น แยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม จึงให้ชื่อทฤษฎีว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factor Theory) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) โดยมีสมมุติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงาน องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของพนักงานที่มีอิทธิพลในสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยจะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจและเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย หรือมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกรู้สึกพอใจในผลงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับในความสามารถและยกย่องนับถือ คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถรวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยจากภายในองค์กร การได้รับการยอมรับจากองค์กรและการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ การมีโอกาสก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ คือ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายความสามารถในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน คือ การได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจนโอกาสที่ได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง

1.6 ความรับผิดชอบ คือ การที่ได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมายไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรงแต่เป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับพนักงาน จะต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทั้งหมด 10 ด้าน คือ

2.1 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท เช่น นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการหรือวิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชา เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงานและ การมอบหมายงานมีความชัดเจน

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลแผนกอื่น

2.6 ค่าตอบแทน เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท

2.8 ชีวิตส่วนตัว เช่น สภาพความเป็นอยู่ในชีวิตปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

2.10 ตำแหน่งงาน เช่น อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

เฮิร์ชเบิร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) นั้นเป็นปัจจัยที่ช่วยสกัดกั้นไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้นักงานทำงานด้วยการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความไม่เต็มใจ มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ดังนั้นจึงควรที่จะใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factor) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้ท้าทาย โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ทำทลายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง เป็นต้น พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จงกลณี จันทรทะเล (2548) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสวนการผลิตบริษัท จอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าปัจจัยอนามัย ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ และด้านเงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านอัตราค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านคุณภาพการนิเทศงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยกระตุ้นนั้นประกอบด้วย 6 ด้านพบว่า ด้านการมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการได้รับความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และด้านลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่ง พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ชานาญ พุทธคุณเมตตา (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานหุบเขาลือบโลหะจังหวัดราชบุรี พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้ ด้านค่าตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพการทำงานและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์กับนายจ้างมีความสัมพันธ์ในระดับมาก พนักงานมีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงานจะมีความพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน สรุปแล้วความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานหุบเขาลือบโลหะ จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ฐาณิพัทธ์ พรหมศาสตร์(2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีไอเอ 5 ด้าน คือความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน

ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยจำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่ม บริษัท ทีโอเอ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง,พนักงานระดับ หัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญา ตรี กับที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved