

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอรัซเบอร์ก (Motivation Factors)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอรัซเบอร์ก เป็นทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมในการประกอบอาชีพต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) ทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงาน และผลของปัจจัย 2 ตัว คือตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล (วิเชียร วิทอุดม, 2549)

1. ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยากอยู่ในองค์กรต่อไป เป็นปัจจัยภายนอก มีองค์ประกอบ 10 ประการดังนี้

1.1 นโยบายและการบริหาร คือ พนักงานรู้สึกว่ามีฝ่ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีและเขารู้ถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่

1.2 การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าผู้บริหารตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ กิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานของเขา

1.4 สภาพการณ์ทำงาน คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

1.5 ค่าตอบแทนการทำงาน คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ กิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน

1.7 ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่าการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว

1.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ กิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

1.9 สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของพนักงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี

1.10 ความมั่นคง คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่นักงานได้ ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรอง ผู้บริหารจึงมักจัด โครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยบำรุงรักษาในบริบทของผู้สอบบัญชี หมายถึง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้สอบบัญชีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือมีผลผลิตมากขึ้น ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ภาวะการณ์ทำงาน ค่าตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกน้อง สถานภาพ และความมั่นคง จากปัจจัยทั้ง 10 ข้อ ผู้ศึกษาเลือกใช้ 7 ปัจจัยมาเป็นหัวข้อในการตั้งคำถามในแบบสอบถาม ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ภาวะการณ์ทำงาน ค่าตอบแทนการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว สถานภาพ และความมั่นคง เพราะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกอาชีพของผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพและสามารถนำมาประยุกต์ตั้งเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ สำหรับปัจจัย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการนิเทศงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับลูกน้องออก ผู้ศึกษาได้ตัดออกไปเนื่องจากกลุ่มประชากรยังอยู่ในวัยศึกษาในมหาวิทยาลัยซึ่งยังไม่อยู่ในสถานะที่มีหัวหน้างาน ลูกน้อง และการนิเทศงาน

2. ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivating Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้

บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

2.1 การสัมฤทธิ์ผลการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

2.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.6 การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมจนมีความเชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในบริบทของผู้สอบบัญชีหมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสัมฤทธิ์ผลการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า และการเจริญเติบโต ของผู้สอบบัญชี เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.2 ทฤษฎีการเลือกอาชีพของจอห์น แอล ฮอลแลนด์

จอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L. Holland) เป็นผู้สร้าง “แบบสำรวจความพอใจในอาชีพ” (The Vocational Preference Inventory) และได้สร้าง “ทฤษฎีการเลือกอาชีพ” ขึ้นโดยมีความคิดพื้นฐาน 4 ประการ (อ้างใน คุสิต กิ่งสุคนธ์, 2551) ดังนี้

1.บุคลิกภาพของบุคคลทั่วไปแบ่งได้เป็น 6 ลักษณะตามความสนใจอาชีพประเภทต่างๆ ต่อไปนี้คือ งานช่างฝีมือและงานกลางแจ้ง งานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานบริการการศึกษาและสังคม งานสำนักงานและเสมียน งานจัดการและค้าขาย งานศิลปะดนตรีและวรรณกรรม บุคลิกภาพแต่ละลักษณะเป็นผลจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมต่าง ๆ กับแรงผลักดันส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วยศักดิ์ตระกูล บิคารมดา ระดับชั้นทางสังคม และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพประสบการณ์เหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้จะกลายเป็นความสนใจ และจากความสนใจจะนำไปสู่ความสามารถเฉพาะ ที่ยที่สุดความสนใจและความสามารถเฉพาะจะกำหนดให้บุคคลคิด รับรู้ และแสดงเอกลักษณ์ของตน

2.สิ่งแวดล้อมของบุคคลก็แบ่งได้เป็น 6 ประเภทตามความสนใจอาชีพประเภทต่างๆ ข้างต้น เช่นเดียวกัน สิ่งแวดล้อมแต่ละอย่างนี้ถูกรอบงำโดยบุคลิกภาพ และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาและความกดดันบางประการ และโดยเหตุผลที่บุคลิกภาพต่างกัน ทำให้ความสนใจและความถนัดต่างกันด้วย บุคคลจึงมีแนวโน้มจะหันเข้าหาบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตน ดังนั้น บุคคลในกลุ่มเดียวกันจึงมักมีอะไรคล้าย ๆ กัน

3.บุคคลจะค้นหาสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้เขาได้ฝึกทักษะและใช้ความสามารถของเขา ทั้งยังเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงทัศนคติ ค่านิยม และบทบาท

4.พฤติกรรมของบุคคลถูกกำหนดโดยบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ เมื่อเราทราบบุคลิกภาพและสิ่งแวดล้อมบุคคลก็จะทำให้เราทราบถึงผลที่จะตามมาด้วย ซึ่งได้แก่การเลือกอาชีพ การเปลี่ยนงาน ความสำเร็จในอาชีพ ความสามารถเฉพาะ พฤติกรรมทางการศึกษาและสังคม

ในการศึกษาครั้งนี้ ตามแนวคิดทฤษฎีการเลือกอาชีพในบริบทของผู้สอบบัญชีหมายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพรวมถึงสภาพแวดล้อมรอบๆตัวของผู้สอบบัญชี ในการตัดสินใจเลือกอาชีพให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเองมากที่สุด ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละเฉพาะบุคคล

ทฤษฎีสองปัจจัยเฮอรัชเบอร์คเป็นทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมในการประกอบอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลซึ่งทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีการเลือกอาชีพของจอห์น แอล ฮอลแลนด์ ที่ว่าบุคคลทุกคนมีความคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกมาตามสิ่งแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อการเลือกอาชีพของแต่ละบุคคลต่างกัน อาชีพของผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพที่ต้องอาศัยสองปัจจัยเฮอรัชเบอร์คและพื้นฐานของการเลือกอาชีพมาเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเพื่อให้การตัดสินใจเป็นที่พอใจมากที่สุด

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดุสิต กิ่งสุคนธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายของนักศึกษา คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาจำนวน 168 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอรัชเบอร์ค คือ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายปัจจัยด้านบำรุงรักษาทั้ง 10 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านภาวะการณ์ทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับลูกน้อง ด้านสถานภาพและด้านความมั่นคง และศึกษาเกี่ยวกับด้านปัจจัยจูงใจทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสัมฤทธิ์ผล ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านปัจจัยโอกาสก้าวหน้าและด้านการเจริญเติบโต โดยมีกรอบแนวคิดและวิธีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 1



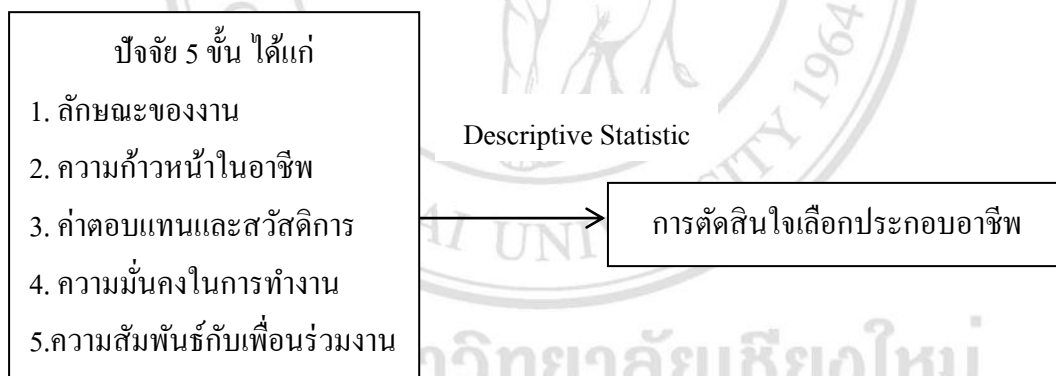
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการค้นคว้าแบบอิสระของ ดุสิต กิ่งสุคนธ์ (2551)

การค้นคว้าแบบอิสระดังกล่าว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนขายด้านปัจจัยบำรุงรักษา โดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือปัจจัยด้านค่าตอบแทน ภาวะการณ์ทำงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับหัวหน้า และความสัมพันธ์กับลูกน้อง และปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านนิเทศ

งาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาด้านปัจจัยตัวกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้มาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ด้านความรับผิดชอบ การเจริญเติบโต โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสัมฤทธิ์ผล และการยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านบำรุงรักษาทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ และปัจจัยจิตใจ 6 ด้านดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการตัดสินใจเลือกอาชีพผู้แทนยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริวรรณ ไตรสรลักษณ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพของบัณฑิต ตรีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จำนวน 210 ราย โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับทฤษฎีของมาสโลว์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีกรอบแนวคิดและวิธีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 2

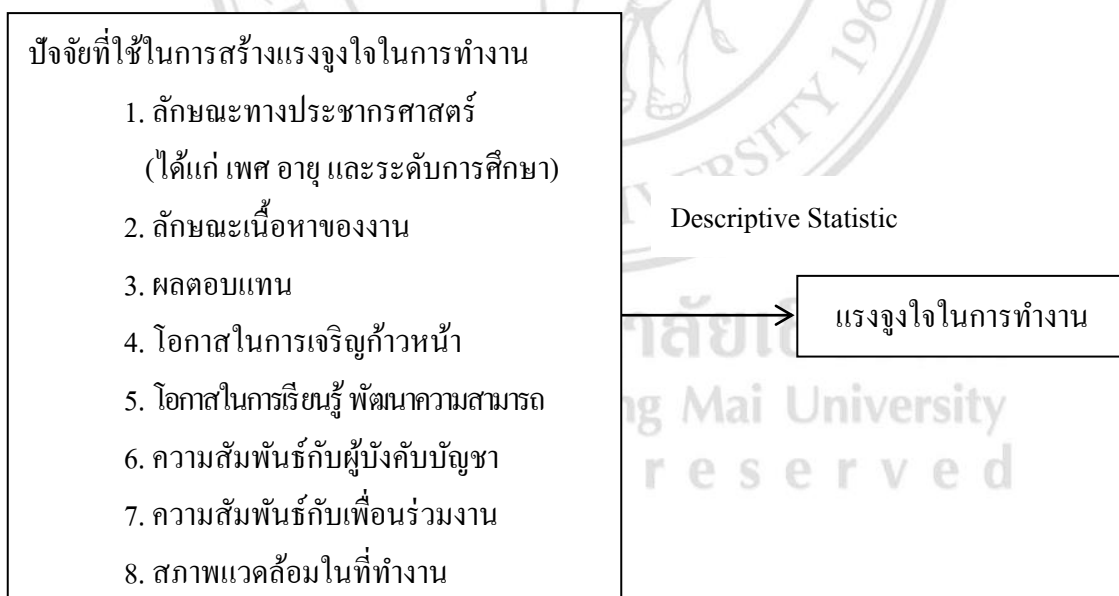


ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการค้นคว้าแบบอิสระของ ศิริวรรณ ไตรสรลักษณ์ (2552)
All rights reserved

การค้นคว้าแบบอิสระดังกล่าว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัย ด้านความมั่นคงในการทำงาน มากที่สุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านลักษณะงาน

รัตนรพี ณ นคร (2554) ได้ศึกษาปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจของพนักงานตรวจสอบบัญชี ทัศนศึกษา บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานตรวจสอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจพนักงานเพื่อให้ภักดีต่อองค์กรตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก จำนวน 450 ราย และแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 228 ราย

การค้นคว้าแบบอิสระดังกล่าว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี บริษัทตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง มีทั้งหมด 6 ปัจจัย ซึ่งใน 6 ปัจจัยนี้มี 5 ปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยด้านลักษณะเนื้อหาของงาน ปัจจัยด้านโอกาสในการเรียนรู้พัฒนาความสามารถ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนอีกหนึ่งปัจจัยที่เหลือส่งผลในเชิงลบกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานตรวจสอบบัญชีเกี่ยวกับการมอบหมายงานให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมทั้งด้านปริมาณ ความรับผิดชอบ และความสะดวกในการเดินทาง การจัดหาพนักงานที่มีประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น เป็นต้น โดยมีกรอบแนวคิด และวิธีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดงานวิจัยของรัตนรพี ณ นคร (2554)