

ปัจจัยจูงใจเชิงพุทธ และปัจจัยค้ำจุน : นิยามและการบูรณาการ

Buddhist Motivation Factor and Adminicle Factors: Definition and Integration

ทัมมพร นิพนธ์พิทยา

Tummepon Niponpittaya

265/154 หมู่บ้านสีวลีรามคำแหง แขวงราชบุรีพัฒนา

เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240

265/154 Siwalee Village Ramkhamhaeng Rat Phatthana Subdistrict

Saphan Sung District, Bangkok 10240

E-mail: fanboon99@hotmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจัยจูงใจเชิงพุทธ และปัจจัยค้ำจุนนิยามและการบูรณาการ เป็นการกล่าวถึง การบูรณาการปัจจัยที่เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์การ บทความวิชาการนี้มุ่งศึกษา นิยามของปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ แรงจูงใจในทางพระพุทธศาสนาตามอิทธิบาท 4 ปัจจัยค้ำจุน องค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุน ความหมายของปัจจัยค้ำจุนตามองค์ประกอบ

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจเชิงพุทธ, ปัจจัยค้ำจุน, การบูรณาการ

Abstract

Buddhist motivation factors and adminicle factors in definition and integration refers to the integration of factors for the benefit of organizational administration in application. This article aims to study the definition of motivation factor or motivation in Buddhism according to Iddhipada 4 and the components and meaning of the adminicle factors based on its components.

Keywords: Buddhist motivation factors, adminicle factors, integration

1. บทนำ

ปัจจัยจูงใจเชิงพุทธ และปัจจัยค้ำจุน : นิยาม และการบูรณาการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการบริหารจัดการองค์การ โดยปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจนั้นเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนมีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย นอกจากแรงจูงใจตามทฤษฎีทางตะวันตกแล้วยังปรากฏแรงจูงใจในทางพระพุทธศาสนาอีกด้วย ซึ่งแรงจูงใจในทางพระพุทธศาสนาตามที่ปรากฏก็คือ อิทธิบาท 4 (คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย) อันประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) การที่คนจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นแรงผลักดันจากข้างในด้านเดียวนั้น

อาจไม่พอ จึงควรมีปัจจัยค้ำจุนเข้ามาเป็นแรงผลักดันอีกแรงหนึ่งด้วย ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคน แต่มันเป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้นด้วย

2. นิยามของปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนมีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย ดังนี้

กลุ่มที่ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ที่หมายถึง พลังทั้งจากภายในและภายนอก เช่น พลังทั้งจากภายในและภายนอกซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล (ชาญศิลป์ วาสบุญมา, 2546) สิ่งเร้าจากภายในสิ่งจูงใจหรือสิ่งโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เกิดความคิด ความเชื่อมั่นและความมานะพยายามที่จะกระทำ และคงไว้ซึ่งการกระทำนั้น ๆ เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งตามที่ตัวบุคคลหรือองค์กรได้ตั้งไว้ (ชาญเดช วีรกุล, 2552) แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล (ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ, 2548) นอกจากนั้นยังหมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือค่าชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน (ศิริพร จันทศรี, 2550)

แต่ก็มีบางท่านที่ให้ความหมายแบบกว้าง ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากรทำให้บุคลากรมีความและจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว (ธิดา สุขใจ, 2548) เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจอันเนื่องมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว สิ่งใดก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ อาจถือว่าเป็นสิ่งล่อใจและสิ่งจูงใจ (Incentive) ซึ่งจะกลายเป็นเป้าหมาย (Goal) ที่บุคคลแสวงหาในองค์กร สิ่งจูงใจหรือเป้าหมายนี้อาจเป็นสิ่งจูงใจ หรือเป้าหมายทางปฏิฐานหรือทางบวก (Positive) หรืออาจเป็นสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายทางนิเสธหรือทางลบ (Negative) (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2550) และแรงจูงใจ คือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับ เป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จโดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวัง ความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการ (สุชาติ สุขบำรุงศิลป์, 2553)

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงาน จึงหมายถึง พลังทั้งจากภายในและภายนอกซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และกระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ จะทำให้มีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม

แรงจูงใจจึงมีประโยชน์หลายอย่างทั้ง เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แต่ละบุคคลในองค์กร ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน เกื้อกูลและจูงใจให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (สุพัตรา สุภาพ, 2541)

3. ปัจจัยจูงใจเชิงพุทธ

แรงจูงใจในทางพระพุทธศาสนาตามที่ปรากฏก็คือ อิทธิบาท 4 (คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย) ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) จากองค์ประกอบดังกล่าวสามารถได้ความหมายได้ดังนี้

ฉันทะ (ความพอใจ) หมายถึง ความต้องการที่จะทำ ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2549) เพื่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ซึ่งมีความหมายคล้ายกันคือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นๆ (Herzberg, Frederick and others, 1959) เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก (อุทัยพรรณ สุดใจ, 2545) สิ่งที่จะควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ (กชกร เปาสวรรณ และคณะ, 2550) เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วยได้กล่าวถึง(Applewhite, P. B., 1965) และยังหมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน (Good, C. V., 1973)

ดังนั้นฉันทะ (ความพอใจ) จึงหมายถึง ความต้องการที่จะทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จอย่างดี ใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

วิริยะ คือ ขยันหมั่นประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายาม เข้มแข็ง อดทน เอาธุระ ไม่ท้อถอย(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2549) ถือเป็นความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

เนื่องจากเป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง (Maslow, Abrah, 1970) เป็นแรงจูงใจซึ่งกำหนดทิศทางการกระทำเพื่อให้ได้ตามค่านิยมของตน คือคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยม เป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตนด้วย (Vroom, H Victor, 1964) เพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย(Herzberg, Frederick and others, 1959) เช่นเดียวกันก็ถือเป็นความต้องการประสบความสำเร็จ (nAch) ซึ่งบุคคลจะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้าจะใช้ความพยายามเพื่อบ่มไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ (McClelland, David C, 1961)

ดังนั้นวิริยะ (ความเพียร) จึงหมายถึง ความขยันหมั่นเพียร ประกอบสิ่งนั้นด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยเพื่อบ่มไปสู่ความสำเร็จ และความสำเร็จของงานนั้นก็เกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตนด้วย

จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) หมายถึง ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝั ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศหัวใจให้แก่สิ่งที่ทำ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2549) ถือเป็นความรับผิดชอบซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด (Herzberg, Frederick and others, 1959) เป็นคุณลักษณะของบุคคลซึ่งแสดงออกโดยมีความสนใจ เอาใจใส่ตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความพากเพียร พยายาม อดทนต่ออุปสรรคใด ๆ ที่ขัดข้อง มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้(ขวัญฤดี ขำสอนสัตย์, 2542) จะเป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมจรรยาและตามกฎเกณฑ์ของสังคม แม้ว่าจะไม่มีการใช้อำนาจในการบังคับควบคุมก็ตาม (ลักขณา สะแกคุ้ม, 2543)

ดังนั้น จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) หมายถึง ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝึกฝั ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านเลื่อนลอยไป อุทิศหัวใจให้แก่สิ่งที่ทำ เอาใจใส่ตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย มีการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) หมายถึง หมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผล และตรวจสอบข้อสงสัยหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ วิถีแก้ไขปรับปรุง(พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2549) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ได้ทำการตรวจสอบไปแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขปรับปรุงแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาคำสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานต่างไปจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วย (ปิ่นมณี ขวัญเมือง, 2557)

ดังนั้น วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) หมายถึง การหมั่นใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผลและตรวจสอบข้อสงสัยหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัตถุประสงค์ วิถีแก้ไขปรับปรุง และหรือการจัดทำมาตรฐานใหม่ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

4. ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจ

ให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น(Herzberg, Frederick and others, 1959)

1. องค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งหมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

จากการศึกษาสามารถสรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การได้ดังตารางต่อไปนี้

องค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุน	Herzberg (1959)	Glimmer (1971)	French (1982)	สุนันทา เล่าหันทน์	Locke (1976)	ความถี่
เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น	✓	✓	✓	✓	✓	5
โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	✓	✓	✓	✓	✓	5
สถานะของอาชีพ	✓	✓	✓	✓	✓	5
สภาพการทำงาน	✓	✓	✓		✓	4
ความมั่นคงในการทำงาน	✓	✓	✓	✓		4

ในการศึกษาครั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นใช้ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ได้เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Extrinsic Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่สามารถทำให้บุคคลกรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ มีอยู่ 5 องค์ประกอบคือ 1) เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น 2) โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต 3) สถานะของอาชีพ 4) สภาพการทำงาน 5) ความมั่นคงในการทำงาน

2. ความหมายของปัจจัยค้ำจุนตามองค์ประกอบ

1) เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน(Herzberg, Frederick and others, 1959) นอกจากนั้นยังหมายถึง ค่าจ้างหรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล นอกจากนั้นยังได้อธิบายเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเพิ่มเติมว่า หมายถึง เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่างๆ (Glimmer, E, 1971) และสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ (Locke. E.A., 1976) เนื่องจากว่าเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมากจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (French, S, 1982) ดังนั้นการให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงินนั้น จากการศึกษางานวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่

ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง (สุนันทา เลาหนันท์, 2541)

สรุป เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น หมายถึง ค่าจ้างหรือรายได้ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ทั้งเงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุด พักผ่อนต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีผลต่อแรงจูงใจ

2) โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

โอกาสความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา (Glimmer, E., 1971) มีโอกาสได้ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ (French, S, 1982) นอกจากการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย (Herzberg, Frederick and others, 1959) การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษา การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (สุนันทา เลาหนันท์, 2541)

3) สถานะของอาชีพ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี (Herzberg, Frederick and others, 1959) งานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขานัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก (Glimmer, E. 1971) นอกจากนั้นยังหมายถึงการให้การยกย่องสถานภาพบุคคลทุกคน ไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย รวมทั้งการให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนันทา เลาหนันท์, 2541) และยังสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า การได้รับการยอมรับนับถือเป็นการได้รับค่ายกย่องชมเชย ในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน (Locke. E.A., 1976)

4) สภาพการทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย (Herzberg, Frederick and others, 1959) และยังหมายถึง ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา (Glimmer, E. 1971) เช่นเดียวกับ Locke ที่กล่าวว่าสภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน (Locke. E.A. 1976)

5) ความมั่นคงในการทำงาน มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร (Herzberg, Frederick and others, 1959) และยังหมายถึง การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้ หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียศอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น (Glimmer, E., 1971) นอกจากนั้นยังหมายถึง การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึง

สำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (สุนันทา เลาहनันท์, 2541)

5. สรุป

ปัจจัยจิตใจหรือแรงจูงนั้นเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย นอกจากแรงจูงใจตามทฤษฎีทางตะวันตกแล้วยังปรากฏแรงจูงใจในทางพระพุทธศาสนาอีกด้วย ซึ่งแรงจูงใจในทางพระพุทธศาสนาตามที่ปรากฏก็คือ อิทธิบาท 4 (คุณเครื่องให้ถึงความสำเร็จ, คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย) อันประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจ) วิริยะ (ความเพียร) จิตตะ (ความคิดมุ่งไป) วิมังสา (ความไตร่ตรอง หรือ ทดลอง) และปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน การมีโอกาสได้ขึ้นค่าจ้าง ขึ้นเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน การได้เพิ่มพูนคุณวุฒิมีความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ด้วย

การประกอบอาชีพที่เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และศักดิ์ศรี งานที่ทำความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของตน การได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชา การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้รับค่าตอบแทนในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงานทั้ง แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ทำเลที่ตั้ง และรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร รวมทั้งการได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา รู้สึกมีความปลอดภัยจากความกลัวในสิ่งต่าง ๆ ทั้งการไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550) *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ขวัญฤดี ขำสอนสัตย์. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการรับผิดชอบต่อของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล*. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชาญศิลป์ วาสนุมา. (2546) *แรงจูงใจและความต้องการความสมหวังในชีวิตของการเป็นคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาญเดช วีรกุล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 5 (จังหวัดอุบลราชธานี)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธิดา สุขใจ. (2548). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิ่นมณี ขวัญเมือง. (2557) "หลักอิทธิบาท 4 : เส้นทางสู่ความสำเร็จ. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม*. 13(3), 1-7.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต). (2549). *พุทธธรรม ฉบับปรับปรุงและขยายความ*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สหธรรมิก.
- ลักขณา สะแกคุ้ม. (2543). *การเพิ่มความรับผิดชอบต่อในเยาวชนกระทำผิดโดยใช้กระบวนการปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวคิดของ Glasser*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศิริพร จันทศรี. (2550). *การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองแตกต่างกัน*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบังจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา เลहनันท์. (2541). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *จับใจคน จับใจงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

อุทัยพรรณ สดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior Englewood Cliffs*. New York: Prentice Hall.

French, S. (1982). *Sequencing and Scheduling: An Introduction to the Mathematics of the Job-shop*. John Wiley and Sons, New York.

Glimmer, E. (1971). *A Glimmer of their own beauty: Black sounds of the twenties*. n.p.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill book Co.

Herzberg, Frederick and others. (1959). *The Motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Locke. E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction in Marvin D. Dinette Edition. Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Ran McNally.

Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.

McClelland, David C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company Inc.

Vroom, H Victor. (1964). *Work and Motivation*. Now York: Wiley and Sons Inc.