

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟิสท์ดรีก จำกัด ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆมาปรับใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

G. Strauss & L.R. Sayles (1960) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนเรารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา ความรื่นรมย์ในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความสนุกกับการทำงานและ ไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆในการทำงาน

Applewhite (1965) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้างรวมถึงความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนซึ่งผลตอบแทนนั้นทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานรวมถึงสภาพแวดล้อมทาง

กายภาพของสถานที่ทำงานที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจ มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1977) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ

Lovell (1980) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

Tosi & Carroll (1982) แรงจูงใจ หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานซึ่งได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะ ใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจให้กระทำหรือคิดริเริ่มเพื่อให้เห็นพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร

### 2.1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541)

เป็นทฤษฎีที่เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick K. Herzberg) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยแบ่งปัจจัยเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจเป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นสำเร็จเป็นอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดเห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อทั้งทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจกัน

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กรหรือการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัยสรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เพราะเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมาก็คือพนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้พนักงานเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้

## 2.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นณวิษณุ จิตเมธิพงษ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้แทนเวรภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โนวาร์ดิส (ประเทศไทย) จำกัด จงการสอบถามพนักงานผู้แทนเวรภัณฑ์บริษัท โนวาร์ดิส (ประเทศไทย) จำกัดจำนวน 250 คนพบว่าความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนปัจจัยย่อยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจมาก

อภิวัฒน์ มหาวัจน์ (2549) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากพนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 184 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความมั่นคงในงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการบริหารงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน สำหรับโอกาสในการเติบโตก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ปิยวดี สอนสิงห์ (2543) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท ภูเก็ต รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งปฏิบัติงานใน 4 สาขา คือ สาขาภาคสวนแก้ว และสาขาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ สาขาจังหวัดเชียงราย และสาขาจังหวัดอุดรธานี รวมจำนวนพนักงาน 62 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยรวมในระดับมากแต่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับปานกลาง กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการยอมรับนับถือ กลุ่มปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคง ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา