บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อสังกัดฝ่ายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางภาคเหนือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสินเชื่อสังกัดฝ่ายสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางภาคเหนือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางประกอบในการศึกษาดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Frederick Herzberg) คือทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two- Factor Theory) แบ่งออกเป็นปัจจัย 2 ด้าน (อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2549:90-91)

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือองค์ประกอบด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึงงานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆเป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควรมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบด้านอนามัยเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ได้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายอย่างชัดเจน มรการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

3. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Interpersonal Relations) หมายถึงการติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

6. ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

7. ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประโภชน์ เกิดเจริญ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่เบเวอเรช จำกัด พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยที่บำรุงรักษา พนักงานให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ภัทราวดี ขันธอุบล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท บู๊ทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขต 1 พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายของบริษัท ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ สำหรับปัจจัยจูงใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงานที่ทำ

มารยาท ศรีเงิน(2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อพนักงานในการทำงานห้างหุ้นส่วนจำกัดไพญา พบว่า การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยที่บำรุงรักษา พนักงานให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านโยบายและการบริหารของบริษัท และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved