

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาในภาคเหนือศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

ทฤษฎีแรงจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์สเบอร์ก (Ferderick Herzberg)

ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไปคือ “Two Factors Theory” หรือ “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation- Hygiene Theory” (ชงชัย สันติวงษ์, 2539) ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อหาคำตอบว่าสถานการณ์เช่นใดที่ทำให้วิศวกร และพนักงานบัญชี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลง ตลอดจนเป็นการหาคำตอบว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขามีความชอบหรือไม่ชอบในการทำงาน ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อ ศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกคนก็คือความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจ และมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

จากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมาปรากฏว่าปัจจัยหลายๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดี และไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ โดยพบว่าความรู้สึกที่ดีนั้น โดยทั่วไปมักจะมีคู่ไปกับลักษณะในเนื้อหา (Job Content) ส่วนความรู้สึกที่ไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้อหา (Job Context) เฮร์สเบอร์กได้สรุปว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้อหา งานเฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction) นั้นจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบเนื้อหา งาน เฮร์สเบอร์กเรียกปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจนี้ว่า ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ

(Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) (สร้อยตระกูล (ดิวานนท์) อรรถมานะ, 2541)

2.1.1 ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยจิตใจสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้นแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ประกอบด้วย 7 ปัจจัย ดังนี้

1) นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน

3) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

4) ค่าตอบแทน (Wage) และการเลื่อนขั้นเงินเดือน หมายถึง ผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

5) สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆขององค์กรหรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ และการประกันชีวิตวันหยุดพักผ่อนบำนาญ เป็นต้น

6) สภาพภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ซึ่งต้องทุ่มเท

ศึกษาการทำงาน ทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลงทำให้ไม่มีความสุขจึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานในการทำงานระบบใหม่ได้

เฮอส์สเบอร์ก (Herzberg) เห็นว่าปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจนั้นเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งที่จะรักษาคนไว้ในองค์กรในลักษณะที่ป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน หรือไม่พึงพอใจในงานแม้ว่าปัจจัยเหล่านี้มิได้ช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานก็ตาม ดังนั้นการวัดผลปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจจะเป็นการวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยดูว่าปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจต่าง ๆ นั้นสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรมากน้อยเพียงใด โดยจะเป็นความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และองค์ประกอบอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาโดยตรง

2.1.2 ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงถือว่าเป็นปัจจัยภายในมีอิทธิพลในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้

1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลอยากทำงาน

2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

3) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงานที่ทำ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอยากทำงาน

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การมีโอกาสได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการ มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

โดยการวัดผลของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานนี้จะเป็นการวัดระดับการจูงใจในการทำงานเพื่อดูว่าปัจจัยต่างๆที่บุคลากรมีอิทธิพลในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการจูงใจ

ความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายดังนี้

P.B. Applewhite (1965) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540 : 229)

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์ผู้ศึกษาเห็นว่ามีจุดเริ่มต้นจากการทดลองกับวิศวกรและนักบัญชีซึ่งถือว่าเป็นพนักงานระดับกลางที่มีความรู้สูง ไม่ใช่กลุ่มผู้ใช้แรงงาน หรือพนักงานระดับล่าง จึงเลือกใช้ทฤษฎีนี้มาใช้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนฯ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มพนักงานระดับกลาง เช่นกัน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความรู้และสถานะใกล้เคียงกับกลุ่มต้นแบบของทฤษฎี และเนื้อหาทฤษฎีนี้ได้แยกปัจจัยในการทำงานออกเป็น 2 ด้านที่ชัดเจน คือ ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ ซึ่งจะเป็ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับเนื้องานโดยตรง จะเน้นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน จะเน้นการวัดผลในตัวเนื้องานโดยตรง จึงทำให้ผู้ศึกษาเลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบอร์เกอร์มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปิ่นฉวีชญ์ จิตเมธีพงษ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งทำการสอบถามพนักงานผู้แทนเวชภัณฑ์บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน โดยใช้อาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอรัลด์เบิร์กประกอบด้วยปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานและปัจจัยค่าจูงโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 – 60,000 บาท

ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีปัจจัยย่อยที่มีอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีปัจจัยย่อยที่มีอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในด้านผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชาด้าน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านวิธีปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารส่วนปัจจัยย่อยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา / ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีระดับความพึงพอใจมากตามลำดับ

นวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทฯข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้แทนขายบริษัทฯข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามและทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับ

โสภาส เรืองวรรัชศิริ (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้แทนขายบริษัท ไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้แทนขายจำนวน 122 คนโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์สเบิร์ก พบว่าผู้แทนขายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานผู้แทนขายของบริษัทฯให้ระดับ

ความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยที่มีปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านความสำเร็จ
ของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนา
และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยบำรุงรักษาผู้แทนยาของบริษัทให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับมากโดยที่มีปัจจัย
ย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการ
ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคง ด้านนโยบายและ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved