

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (ริงสตรัค ประเสริฐศรี, 2548) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนา โดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 เป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นการเชื่อมโยงความไม่พึงพอใจในการทำงาน กับปัจจัยสุขอนามัย ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่า ทฤษฎีการจูงใจและชำระรักษา หรือทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัย เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน มักจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่

1.1 นโยบายขององค์กร (Organizational policies) หมายถึง นโยบายด้านต่างๆ ในการบริหารงาน มีความชัดเจน และเป็นธรรม

1.2 ลักษณะของการบังคับบัญชา (Quality of supervision) เช่น การวางตัวเป็นกลางของผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมไม่ลำเอียง ไม่มีอคติ มีการช่วยเหลือและแนะนำให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งในการทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน

1.4 ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน (Base wage or salary) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationships with peers) ได้แก่ พฤติกรรมของคนในองค์กร ความมีน้ำใจและมิตรภาพในการทำงาน

1.6 สถานภาพ (Status) ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ที่ดี มีเกียรติภาคภูมิใจ

1.7 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน และความมั่นคงขององค์กร

2. ปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน (Motivation factors) เป็นการเชื่อมโยงความพึงพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

2.1 ความสำเร็จ (Achievement) ได้แก่ การทำงานได้สำเร็จลุล่วงและประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานที่สำเร็จลุล่วง

2.2 การยกย่อง (Recognition) ได้แก่ การรับรู้ ยอมรับ ยกย่อง จากคนในองค์กร และบุคคลทั่วไปในความสำเร็จในการทำงานนั้นๆ

2.3 การทำงานด้วยตนเอง (Work itself) เช่น เป็นงานที่น่าสนใจ ทำหาย และมีความอิสระในการทำงาน

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ ความรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีการให้โอกาสในการทำงานอย่างเต็มที่

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) ได้แก่ ศักยภาพในการก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่งงาน การขึ้นเงินเดือน

2.6 ความเจริญเติบโต (Growth) ได้แก่ โอกาสการเรียนรู้เพิ่มเติม หรือทักษะความเชี่ยวชาญจากงานที่ปฏิบัติ

### คุณลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

หมายถึง ธุรกิจที่ครอบคลุมทั้ง 3 กิจการ ทั้งกิจการบริการ กิจการการผลิต และกิจการการค้า(ค้าส่งและค้าปลีก) โดยทั่วไปการพิจารณาว่าธุรกิจเข้าข่ายในลักษณะกิจการใด สามารถพิจารณาได้จากที่มาของรายได้หรือต้นทุนในการดำเนินการของธุรกิจว่ามาจากการดำเนินการในส่วนใดเป็นสำคัญ เช่น ธุรกิจมีรายได้จากการผลิตสินค้าเพื่อขายประมาณ 80% ของรายได้ทั้งหมด ในขณะที่รายได้อีก 20% มาจากการค้าปลีกหรือให้บริการ ก็อาจถือได้ว่าธุรกิจดังกล่าวนี้มีลักษณะเข้าข่ายเป็นธุรกิจการผลิต เป็นต้น นอกจากนี้กฎกระทรวงได้ระบุถึงเกณฑ์พิจารณาอย่างใดอย่างหนึ่ง ระหว่างจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวร โดยธุรกิจอาจมีจำนวนการจ้างงานที่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรอยู่ในเกณฑ์ของวิสาหกิจขนาดกลาง หรือในทางกลับกันที่ธุรกิจมี จำนวนการจ้างงานที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรอยู่ในเกณฑ์ของวิสาหกิจขนาดย่อม กฎกระทรวงนี้ให้ถือเกณฑ์น้อยกว่า เป็นหลักในการระบุขนาดของวิสาหกิจ (ลักษณะของผู้ประกอบการ SMEs : ออนไลน์)

ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของ ธุรกิจ SMEs ซึ่งจะนำไปสู่การที่จะนำเอาสิ่งที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ข้อได้เปรียบ (Advantage)

1. ผู้ประกอบการสามารถทำในสิ่งที่ตนเองชอบ ถนัด และมีวิถีชีวิตตามที่ตนเองต้องการหากมีความรู้ความสามารถในการจัดการที่ดี
2. การทำ ธุรกิจ SME ทำได้ง่าย เพราะใช้ปัจจัยในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ไม่มาก
3. ผู้ประกอบการมีความเป็นอิสระ คล่องตัวในการบริหารกิจการได้อย่างทั่วถึง
4. การดำเนินกิจการประสบปัญหาหรือเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ โอกาสที่จะฟื้นตัวเกิดได้ง่ายกิจการขนาดใหญ่
5. การดำเนิน ธุรกิจ SME ทุกประเภท มีความยืดหยุ่นสูงสอดคล้องกับยุคการผลิต

ข้อเสียของ ธุรกิจ SME

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่มีขีดจำกัดความรู้ด้านการตลาดเมื่อผลิตสินค้าออกมาแล้วไม่สามารถจำหน่ายได้
2. ผู้ประกอบการมักขาดความรู้ในการจัดการหรือการบริหารงานที่เป็นระบบ เพราะส่วนใหญ่จะใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้
3. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมักใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อน เนื่องจากมีต้นทุนต่ำ
4. ไม่สามารถรักษาแรงงานที่มีฝีมือและมีความชำนาญงานไว้ได้ เพราะแรงงานเมื่อมีประสบการณ์มากขึ้นมักจะย้ายออกไปทำงานในสถานประกอบการที่มีขนาดใหญ่
5. ผู้ประกอบการมักขาดแคลนเงินทุนหรือขยายกิจการไม่ได้ เนื่องจากขาดความเชื่อถือจากสถาบันการเงิน (misterrecycle, 2552 : ออนไลน์)

## แนวคิดและทฤษฎีด้านความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 121) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย หากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำลง ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น การขาดงาน ลาออกจากงาน เป็นต้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพในการบริหารของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

คอร์แมน (Korman, 1977 อ้างในปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547: 122) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. **ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory)** กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. **ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory)** ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนึ่งมีสิ่งลึขซึ่ง จำกัด พบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการได้รับความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลในระดับสำคัญปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ในระดับสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเรื่องราวส่วนตัว ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของ

หน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับสำคัญปานกลาง

ปกรณ ขอเจริญ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ-เพชรบุรี ทวีร์ จำกัด ในจังหวัดเพชรบุรี พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง พบว่าด้านความมั่นคงในงาน ด้านตำแหน่งงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ฐานเศรษฐกิจ (2548) พบว่าพนักงานจำนวนมากขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากไม่เห็นถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจนระหว่างความพยายามของตนเองกับผลงานที่ออกมา ไม่เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลที่องค์กรจะมอบให้ และไม่เห็นถึงผลที่ชัดเจนระหว่างรางวัลที่ได้รับกับรางวัลที่ตัวเองต้องการ

Wiphatthanananthakul (2003) ได้ศึกษาเรื่อง Managing Employee Motivation: A Study of Small Business in Bangkok, Thailand พบว่า พนักงานไม่มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ (Extrinsic rewards) และค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการดำรงชีวิต นอกจากนี้พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและผลงานในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน และปัจจัยจูงใจสามารถช่วยเพิ่มคุณค่าให้แก่ปัจจัยสุขอนามัย (Intrinsic factors) เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

นวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทฯ ข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับ