

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อพนักงานในการทำงานกับห้างหุ้นส่วนจำกัด ไฟฉาย มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิด และทฤษฎี

1) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

Stephen P. Robbins (2003) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ (อ้างใน สุพานี สฤทธวานิช, 2549) หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

2) ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ เฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิดคือ (1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และ (2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance factors) กล่าวโดยสรุปคือปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจ และปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พึงพอใจนั้นไม่ใช่ปัจจัยเดียวกัน คือ

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางจิตใจ มีผลต่อความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to the job) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 การประสบความสำเร็จในงาน (Achievement) คือการที่พนักงานรู้สึกว่าเขาทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จ หรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่ามีคนรับรู้ถึงความสำเร็จของเขา หรือ การได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่างานของเขาน่าทำและน่าสนใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าเขามีโอกาสได้มีส่วนรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าเขามีความสามารถที่จะเจริญก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

1.6 การเจริญเติบโต (Growth) คือ การที่พนักงานทราบ หรือตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้น มีทักษะ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง จะเป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to the job) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานซึ่งได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policy and administration) คือ การที่พนักงานได้รับทราบ นโยบายการการบริหารงานบุคคลขององค์กร และองค์กร มีการสื่อสารที่ดีกับพนักงาน

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาตั้งใจสอนงาน และ การสั่งงานหรือมอบหมายงานมีความชัดเจน

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Supervisor) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างาน

2.4 สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ การที่พนักงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและมีการจัดอุปกรณ์ต่างๆเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

2.5 ค่าตอบแทน (Compensation) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าเงินเดือนค่าตอบแทน และ สวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ การที่พนักงานมีเวลาเพียงพอกับการดูแลตนเอง และ ครอบครัว

2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2.9 สถานภาพ (Status) คือการที่พนักงานรู้สึกพอใจในตำแหน่งงาน และรู้สึกว่างานของเขามีความสำคัญต่อบริษัท

2.10 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่างานของเขามีความมั่นคง และรู้สึกมั่นคงต่อภาพพจน์ หรือชื่อเสียงของบริษัท

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ดาวชัย ปาลี (2550) ศึกษาระดับปริญญาโทในการดำเนินงานของพนักงาน บริษัท.ที.ที.ที. แคนเดิล จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตและส่งออกสินค้าเครื่องประดับเทียนหอม จำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตั้งอยู่ที่ตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง มีพนักงานจำนวนทั้งหมด 130 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยบำรุงรักษาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สำหรับการศึกษาระดับปริญญาโท พบว่ามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น และให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

ณัฐนันท์ สังขนันท์ (2550) ศึกษาระดับปริญญาโทที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายผลิตของบริษัท เอส.เอ็ม.วี (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน เป็นบริษัทผู้ผลิตเครื่องประดับเงินและทองเหลือง เพื่อการส่งออกต่างประเทศ ตั้งอยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกของการนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายผลิต ของบริษัท เอส.เอ็ม.วี. (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 346 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาปัจจัยบำรุงรักษาที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายผลิตของบริษัท เอส.เอ็ม.วี (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการประสบความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ส่วน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย สำหรับ ปัจจัยบำรุงรักษา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานภาพหรือตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า

ไพโรจน์ เจริญสันติ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัทเชียงใหม่โพรเซสฟู๊ดส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทผู้ผลิตผลไม้และผักแช่แข็ง ส่งออกต่างประเทศ โรงงาน ตั้งอยู่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวนทั้งหมด 305 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับมาก ในปัจจัยย่อยของปัจจัยกระตุ้นในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ทำ สำหรับปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัย

น้ำฝน วิภูสันติ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน เป็นบริษัทผู้ผลิตและส่งออกเครื่องประดับแท้ ที่ตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมศรีสุพัฒน์ จังหวัดลำพูน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต ในส่วนของ Gold Division บริษัท แอบบีเครสท์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน จำนวน 152 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับเดียวกันคือระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย ดังนี้คือ ให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่องและชมเชย และด้านลักษณะงานที่ทำการให้มีความสำคัญต่อปัจจัยอนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อย ดังนี้คือ ให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัวด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญระดับน้อยต่อปัจจัยด้านตำแหน่งงาน

ทิพวรรณ อิ่มพิทักษ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โฟร์ ซีซั่นส์ไฮเทค วอชชิง จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตการซัก ฟอก ย้อม กางเกงยีนส์ เสื้อผ้าสำเร็จรูปทุกชนิด สถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 115 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความผิชอบ ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับการยอมรับ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และคั่นตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา คั่นรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านนโยบายการบริหารของบริษัท