

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตลำปาง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดทฤษฎีต่างๆ มาปรับใช้ในการศึกษา ครอบคลุมเนื้อหาได้หัวข้อดังต่อไปนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

ฉันทภูพันธ์ เจริญนนท์ (2551: 79) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

Stephen P.Robbins (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552: 154 อ้างอิงจาก Stephen P.Robbins, 2003) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 111) กล่าวว่า ในทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นพลังที่ก่อให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม และชี้นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ บุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปขึ้นกับลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม หากบุคคลได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมจะมีพลังและมีความพยายามในการแสดงออก เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แต่การจูงใจก็มีความละเอียดอ่อนและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน เขาจะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และก่อให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

## ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) (สมยศ นาวิการ, 2546: 310-317) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Maintenance Factors or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นและต้องการได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือมีไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน คือ

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัท งานที่ตรงกับความต้องการของบริษัท
- 1.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ขนาดและชื่อเสียงของบริษัท
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาที่ทำงาน
- 1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในที่ทำงาน
- 1.10 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวคนทุกคน โดยเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้นปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงได้

2.2 การได้รับการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น (Recognition) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.4 ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงาน

2.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนชั้น

2.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่บุคลากรในหน่วยงานต้องการและปรารถนาอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยที่ถือว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน อันส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนปัจจัยอนามัยนั้นไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวป้องกัน ไม่ให้คนเกิดความพอใจในงานเท่านั้น

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จารุมาศ ปาละรัตน์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคเหนือ จำนวน 107 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อบี้อย่างน้อยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ลำดับแรก

คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ตามลำดับ

**พรทิพย์ สุตริยะ (2550)** ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 190 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยนามัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ส่วนปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

**ไทยรัฐ บุญราศรี (2553)** ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์ จำนวน 133 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยนามัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท และด้านการบังคับบัญชา ส่วนปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ยกย่องและชมเชย และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ