

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษายังคงมุ่งใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบุรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### ทฤษฎี และแนวคิด

##### 1. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factors Theory) ซึ่งพัฒนาขึ้นมาโดย Frederick Herzberg (พินิจจรรย นามวัฒน์, 2535: 35-36) กล่าวถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) หรือปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfiers) เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน (Work Itself) เช่น ความท้าทายของงาน งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ตรงกับความต้องการ ความเป็นอิสระในการทำงาน

1.2 ด้านความสำเร็จของงาน (Achievement) เช่น การได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง

1.3 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสแสดงความสามารถในงานอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านความก้าวหน้าและ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน การประเมินผล การปรับค่าแรง การเลื่อนตำแหน่ง

1.5 ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition) เช่น ความภาคภูมิใจในการทำงานที่ทำการได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง การมีรางวัลตอบแทนความดี ความชอบในการปฏิบัติงาน

1.6 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ตลอดจน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนชั้น

2. ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfiers) เป็นสิ่งที่สกดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วย 10 ด้านได้แก่

2.1 ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Status) เช่น ความสำคัญของงาน ความพอใจในงาน งานที่ตรงกับความต้องการ

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความจริงใจ ความเป็นกันเองของหัวหน้างาน การวางตนของหัวหน้างาน การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างาน

2.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม การจริงใจต่อกัน การช่วยเหลือ ร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น (Interpersonal Relations with People in other Department) เช่น การช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน ช่วยกันแก้ปัญหา

2.5 ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน (Supervision) เช่น การสั่งงานชัดเจน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การสอนงาน การประเมินผลการทำงาน

2.6 ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล วิธีการทำงาน การชี้แจงนโยบาย

2.7 ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ความมีชื่อเสียงของบริษัท

2.8 ด้านสภาพการทำงาน (Working Condition) เช่น สภาพการทำงาน สถานที่ทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน

2.9 ด้านค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ค่าแรง ค่าล่วงเวลา การขึ้นค่าแรง

2.10 ด้านความมั่นคง ความเป็นอยู่ในชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพการเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความรักความผูกพันต่อบริษัท

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

**กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542)** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัย โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงานและนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย

**โสภิตา เฟื่องทอง (2545)** ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในกลุ่มปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะในระดับมาก พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง ดังนี้ ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงานและค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

**อรัญญา เจริญกุล (2546)** ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย

จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต พนักงานให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายการบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

**ฉัฐนิช ปัญญาสม (2548)** ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติ การในบริษัท เอก - ซัย คีสทริ บิวซัน ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทศบาลโตตัส สาขาเชียงใหม่ - คำเที่ยง ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่ง และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ และรายละเอียดของแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรก ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ได้แก่ การเขียนนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ด้านการบังคับบัญชา ได้แก่ ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมายงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ได้แก่ การวางตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การช่วยเหลือกันในการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ได้แก่ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามนโยบาย ด้านตำแหน่งงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสำคัญกับบริษัท ตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับความต้องการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียง บริษัทมีขนาดใหญ่ ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ ด้านชีวิตส่วนตัว ได้แก่ มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ขนาดของอาคารที่ทำงาน มีของใช้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ บริษัทมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะ

ของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรก ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดเส้นทางเลื่อนตำแหน่งชัดเจนด้านความรับ ผิดชอบในหน้าที่การงาน ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับ ความต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved