

บทที่ 2

ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ที.ที.ที.แคนเดิล จำกัด
มี ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ เฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฟรเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยสองแนวคิดคือ 1.แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Motivation Factors) และ 2.แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความพึงพอใจ (No dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) กล่าวโดยสรุปคือปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจและปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความไม่พึงพอใจนั้นไม่ใช่ปัจจัยเดียวกันคือ

1. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางจิตใจมีผลต่อความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to the job) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือการที่พนักงานรู้สึกว่าเขาทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จหรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่ามีการรับรู้ถึงความสำเร็จของเขา หรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work It self) คือการที่พนักงานรู้สึกเขานำทำและน่าสนใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการที่พนักงานรู้สึกเขามีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) คือการที่พนักงานรู้สึกว่าเขามีความสามารถที่จะเจริญก้าวหน้าได้รับการเลื่อนตำแหน่ง

1.6 การเจริญเติบโต (Growth) คือ การที่พนักงานทราบหรือตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้น มีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง จะเป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to the job) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานซึ่งได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ การที่พนักงานได้รับทราบนโยบายการบริหารงานบุคคลขององค์กรและองค์กรมีการสื่อสารที่ดีกับพนักงาน

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) คือการที่พนักงานรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาตั้งใจสอนงานและการสั่งงานหรือมอบหมายงานมีความชัดเจน

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) คือการที่พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น (Interpersonal Relations with People in other Department) เช่น การช่วยเหลือ ร่วมมือกันทำงาน ช่วยกันแก้ปัญหา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงาน ความพอใจในงาน งานที่ตรงกับความต้องการ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่างานของเขามีความมั่นคงและรู้สึกมั่นคงต่อภาพพจน์ หรือชื่อเสียงของบริษัท

2.8 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ การที่พนักงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและมีการจัดอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

2.9 ค่าตอบแทน (Compensation) คือ การที่พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม เช่น ค่าแรง ค่าล่วงเวลา การขึ้นค่าแรง

2.10 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือการที่พนักงานมีเวลาเพียงพอกับการดูแลตนเองและครอบครัว

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัยโดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการ

ทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย

โสภิตา เพ็ญทอง (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 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สำหรับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต พนักงานให้ความสำคัญโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเรื่องส่วนตัว ด้านนโยบายการบริหารหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สมใจ ชูติปาโร (2547) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าแรงงานไทยระดับปฏิบัติการที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ในจังหวัดสมุทรสาคร ให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญด้านความสำเร็จของงานเป็นลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกได้แก่ งานที่ทำทำให้เราได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ และมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ นับถือ และด้านความก้าวหน้าและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้านได้แก่ งานที่ทำมีความสำคัญกับบริษัท ทำให้รู้สึกภูมิใจ การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากหัวหน้า ไม่ถูกควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดและระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ การมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ และการมีโอกาส ได้รับการฝึกฝน อบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตให้ความสำคัญเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (หัวหน้างาน) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความมั่นคง ความเป็นอยู่ในชีวิตส่วนตัว และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้านได้แก่ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียง หัวหน้างานมีความจริงใจ เป็นกันเอง มีความเอื้ออาทรกับลูกน้อง การมีการกำหนดหน้าที่ ลักษณะงาน ที่ให้ทำอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย หัวหน้างานมีการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน การมีความรู้สึกที่เราทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคมและครอบครัว และการที่เพื่อนร่วมงานมีความ สนับสนุนจริงใจ และมีการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านสภาพการทำงาน ด้าน สวัสดิการและด้านค่าตอบแทน โดยมีปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญลำดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ การช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย การมีความพอใจในตำแหน่งงานปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน สวัสดิการในการรักษาพยาบาล และค่าแรง / เงินเดือนที่ได้รับ / ค่าล่วงเวลา

มัชรินทร์ สำเนียงดี (2548): ได้ศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โอกิพีริซัน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเฉพาะพนักงานที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งงานด้านความมั่นคงในการทำงานด้านสภาพการทำงานด้านชีวิตส่วนตัวและด้าน

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานนั้นพนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกันโดยมีลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่นและด้านผลสำเร็จในการทำงาน

ฉัฐนิช ปัญญาสม (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก - ชัย ดีสทรี บิวชั่น ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทศบาล โสภโศก สาขา เชียงใหม่ - คำเที่ยง ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่ง และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 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 บริษัทมีขนาดใหญ่ทำให้รู้สึกเกิดความมั่นคงในอาชีพ ด้านชีวิตส่วนตัว ได้แก่ มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ ขนาดของอาคารที่ทำงาน มีของใช้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ บริษัทมีสวัสดิการในการรักษาพยาบาล

ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรก ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การ

งาน ได้แก่ มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ด้านลักษณะของงานที่ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ บริษัท มีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจนด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved