

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยของพนักงานขาย บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด สาขา เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและสำคัญ มาเป็นแนวทางประกอบในการศึกษา ดังนี้

**ทฤษฎีแรงจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Ferdinand Herzberg) คือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-Factor Theory) แบ่งออกเป็นปัจจัย 2 ด้าน (สุทธิดา เภาวิเศษ, 2546:9-10)**

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือองค์ประกอบด้านแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงาน โดยตรง ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จ เกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. ลักษณะของงาน (The work itself) หมายถึง งานที่ทำให้ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน
3. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบด้านอนามัยเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงานปัจจัยด้านนี้ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม

2. การควบคุมและการนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร รวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

3. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Interpersonal Relations) หมายถึง การติดต่อรวมทังไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพะการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

Herzberg ให้ความเห็นว่าผู้บริหารโดยมากมักให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้าง เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงานมักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพการทำงานหรือปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานแต่มิได้เป็นการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ผู้บริหารควรเน้นถึงปัจจัยกระตุ้นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่รับผิดชอบมากขึ้นหรือส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน จะเป็นการกระตุ้นให้คนทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามต้องพยายามรักษาระดับปัจจัยค่าจ้างให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

#### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต(ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในที่นี้คือ ผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต(ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 65 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม นั้นมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่รักษาสุขลักษณะจิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร

**ดาร์เนตร ลิทธิหาญ (2549)** ได้ศึกษาแรงจูงใจในการให้บริการประชาชนของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เช่น พนักงานสำนักการช่าง พนักงานสาธารณสุข พนักงานด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 1,858 คน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าพบว่า ความภูมิใจในอาชีพ เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดที่ทำให้พนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่มีแรงจูงใจในการให้บริการประชาชน โดยมีการใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน ความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ การใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานของความสำเร็จของงานมีความสำคัญต่อแรงจูงใจในการให้บริการ รองลงมาตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยพบว่า ความมั่นคงขององค์กรและหน่วยงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความชัดเจนในการกำหนดนโยบายบริหาร ความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงาน และความชัดเจนในการแบ่งสายงาน เป็นปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ และปัจจัยด้านการบริหารงานที่มีคุณภาพของผู้บังคับบัญชาจะสามารถสร้างแรงจูงใจในระดับมาก

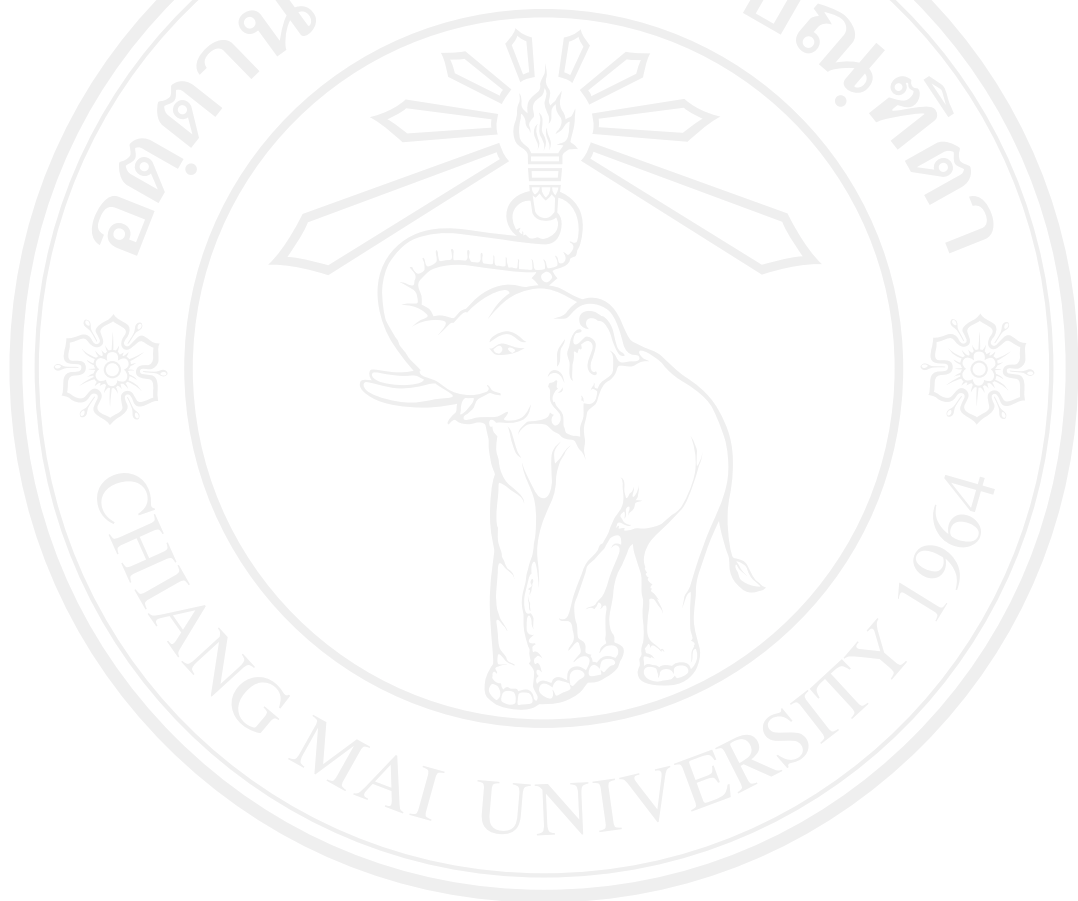
**ศิริพรรณ โสคติถาวร (2549)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานใน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ จำนวน 249 คน ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษา ด้านปัจจัยในการบำรุงรักษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยเหล่านี้อันดับแรก

คือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ได้แก่ ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ได้แก่ ความชัดเจนในการสั่งงานหรือมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ได้แก่ การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และการช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ได้แก่ การช่วยเหลือกันของแผนกต่างๆ ในองค์กรในการทำงานให้สำเร็จตามนโยบาย ด้านตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ทำตรงกับความต้องการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัท ด้านชีวิตส่วนตัว ได้แก่ มีความผูกพันต่อที่ทำงานจนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ มีของใช้ที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เช่น น้ำดื่ม ยา เป็นต้น ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ได้แก่ สวัสดิการในการรักษาพยาบาล

ในส่วนของปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ได้แก่ ความภูมิใจในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา ด้านลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ การกำหนดหลักเกณฑ์หรือพิจารณาตัวบุคคลให้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ได้แก่ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ โดยไม่ต้องถูกควบคุมใกล้ชิด

**อุกฤษฏ์ เกตุกัณฑ์ (2549)** ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งในที่นี้ได้แก่พนักงานบริการ และพนักงานระดับปฏิบัติการทั้ง 2 ส่วนรวมกัน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 308 ราย ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังนี้ ปัจจัยค่าจูนในนโยบายด้านการบริหาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาพ

การทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านลักษณะของงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved