

บทที่ 2

ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานขับรถบรรทุกบริษัท นิมซ์เส็งขนส่ง 1988 จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. ทฤษฎี
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg (ศิวิรรณ เเสรีรัตน์และคณะ, 2545) เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ 2 กลุ่ม (Two-Factor of Motivation) ประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้งานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

- 1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล วิธีการทำงาน การชี้แจงนโยบาย
- 2) การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น การสั่งงานชัดเจน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การสอนงาน การประเมินผลการทำงาน
- 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความจริงใจ ความเป็นกันเองของหัวหน้างาน การวางตนของหัวหน้างาน การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างาน
- 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม จริงใจต่อกัน การช่วยเหลือ ร่วมกันวางแผนปฏิบัติงาน
- 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความจริงใจ การให้ความร่วมมือ การติดต่อสื่อสารกับลูกน้อง

- 6) ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงาน ความพอใจในงาน งานที่ตรงกับความต้องการ
- 7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) เช่น ความรักความผูกพันต่อบริษัท
- 8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) เช่น สภาพการเป็นอยู่ในปัจจุบัน
- 9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงาน สถานที่ทำงาน จำนวนชั่วโมงการทำงาน
- 10) ค่าตอบแทน (Compensation) เช่น ค่าแรง ค่าล่วงเวลา การขึ้นค่าแรง สวัสดิการต่างๆ

2. ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่

- 1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงาน ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง
- 2) การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น ความภาคภูมิใจในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับจากบุคคลรอบข้าง การมีรางวัลตอบแทนความดี ความชอบในการปฏิบัติงาน
- 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความท้าทายของงาน งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ตรงกับความต้องการ ความเป็นอิสระในการทำงาน
- 5) โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง
- 6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสแสดงความสามารถในงานอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับมอบหมายงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานทุกคนควรได้รับการตอบสนองให้ดี เพราะถ้าไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ไม่ควรพิจารณาเฉพาะปัจจัยนี้เท่านั้น เพราะ

ปัจจัยนี้ไม่ใช่ตัวทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน ซึ่งปัจจัยที่ทำให้พนักงานอยากทำงานคือปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivational Factors) ที่เป็นตัวกระตุ้น สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 110-120) ได้กล่าวว่า การทำงานของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้แต่ละคนทำงานผลงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

ปัจจัยภายนอกได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศ เวลาในการทำงาน เป็นต้น เศรษฐกิจเป็นคำตอบแทนจากการทำงานได้แก่ ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว ฐานะทางสังคม การเป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ตำแหน่งงานหน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับจากสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจมีความรับผิดชอบมากขึ้น

ส่วนปัจจัยภายในได้แก่ เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างงานนั้นมีคุณค่าเป็นการรับผิดชอบต่อสังคม ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมก็จะทำให้บุคคลนั้นภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนความอิสระในการทำงาน ความสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงาน เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจทำงานและมีความสุขในการทำงานด้วย

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550: 80-127) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการสำคัญในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กร คือ ทำให้เกิดความสนใจ การเลือก การกำหนดพฤติกรรมหรือเกิดพฤติกรรม มีพลังงานหรือเกิดกิจกรรม เกิดผลการปฏิบัติงานที่นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย กระบวนการเกิดแรงจูงใจพื้นฐานประกอบด้วย ขั้นตอนการทำให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดันทำให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีทิศทางตอบสนองความต้องการของบุคคล และเมื่อความต้องการได้รับความตอบสนองแล้วแรงขับก็จะลดลง อย่างไรก็ตามในกระบวนการเกิดแรงจูงใจยังมีปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงอีกหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดแรงจูงใจเช่น สภาพแวดล้อม โอกาสเป้าหมายและสิ่งจูงใจ รวมทั้งความสามารถและอื่นๆ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศศิธร ไชยนาม (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็มดี วู้ดเด็นท์ โปรดักส์ จำกัด พบว่าพนักงานงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึง

พอใจในการทำงาน ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่ง ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ และปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยค่าตอบแทน สำหรับปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ตามลำดับ ปัจจัยเหตุที่เป็นเหตุให้เกิดความท้อถอยในการทำงานมากที่สุด คือ ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในครอบครัว และปัญหาในการปฏิบัติงานที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจนทำให้ขาดการประสานงาน

ณัฐจิ เพชรปาลีวงศ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และปัจจัยที่ช่วยลดความพึงพอใจตามลำดับ มีความพึงพอใจระดับกลางต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงาน และพนักงานมีปัญหาต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานระดับปานกลาง โดยบริษัทที่ผลิตผลิตภัณฑ์อบแห้ง หรือขนมขบเคี้ยว บริษัทผลิตผลิตภัณฑ์แช่เย็นหรือแช่แข็ง และบริษัทผลิตผลิตภัณฑ์นม มีปัญหาในระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยตามลำดับ

ปิยะฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมซ์เส็งสิขิง จำกัด พบว่าในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการได้รับความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลในระดับสำคัญปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านเรื่องราวส่วนตัว ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับสำคัญปานกลาง สำหรับปัญหาในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลสำเร็จในการทำงาน การได้รับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการ

ทำงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน และเรื่องราวส่วนตัว มีปัญหา ระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีปัญหาระดับน้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved