

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎี และแนวความคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (ศิริวรรณ เจริญรัตน์และคณะ, 2542) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors Theory of Motivation) ได้แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยในการทำงานได้เป็น 2 กลุ่ม คือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานหรือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น (Motivator Factors) และปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้น (Motivator Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลเลือกที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังนี้

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เป็นต้น

1.2 การได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และมีรางวัลตอบแทนตามความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.3 ลักษณะของงานเป็นที่น่าพอใจ (Work Itself) หมายถึง ลักษณะงานเป็นงานที่น่าสนใจ ทำทาทายความสามารถ หรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระใน

ระหว่างปฏิบัติงาน ความน่าสนใจและความท้าทายของงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด และเป็นงานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา เป็นต้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายรับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน และแนวทางการปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ และการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสอบรม หรือฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โอกาสการศึกษาต่อ ดูงาน สามารถสร้างประสบการณ์ และความชำนาญจากงานที่ปฏิบัติ และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยบำรุงรักษา ประกอบด้วยปัจจัยย่อย ดังต่อไปนี้

2.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน มีความเป็นธรรม ได้แก่ มีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนเป้าหมายแนวทางการทำงานที่ชัดเจน มีความยุติธรรมและมีความเป็นกลาง ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการบริหารงานต่างๆ มีการฝึกอบรม และแนะนำวิธีการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ และรู้สึกมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กร มีระบบการจ้างใจที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ได้แก่ การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจใน

งานที่รับผิดชอบ ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน และความยุติธรรมในการบังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Supervision, Peers and Subordinates) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็น กิริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไป ความเอื้ออาทรจากหัวหน้างาน การวางตนของหัวหน้างานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ต่อสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชา การร่วมมือกันวางแผนการปฏิบัติงาน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นและรับฟังซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน เป็นต้น

2.4 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ จำนวนพนักงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน ความพอเพียงของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน บุคลากรมีคุณสมบัติและความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ และเต็มความสามารถ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีการแบ่งงานและกำหนดวิธีการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน กฎระเบียบข้อบังคับภายในหน่วยงานที่มีความทันสมัยเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นต้น

2.5 ค่าตอบแทน (Compensation) หรือผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง โบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านชุดฟอร์มการทำงาน และสวัสดิการการกู้เงินยามฉุกเฉิน เป็นต้น

2.6 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.7 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

แนวความคิดของ Frederick Herzberg มีความเชื่อว่าปัจจัยจูงใจ คือตัวกระตุ้นให้บุคคลพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยการบำรุงรักษาเป็นตัวลดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ได้เป็นผลโดยตรง แต่เป็นตัวขัดขวางการจูงใจไม่ให้เกิดขึ้น ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่า

จะเป็นแนวทางที่ผู้บริหารสามารถจัดหาล้างใจต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้แทนยา เช่น การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและดึงดูดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาสมัครงานกับองค์กร โดยพิจารณาตามระดับความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละคน ซึ่งขึ้นอยู่กับ สภาพฐานะของบุคคล สิ่งแวดล้อม ฐานะทางเศรษฐกิจ ทักษะคติ ค่านิยมของบุคคล

## 2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ดูลิต กิ่งสุคนธ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยา ของนักศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาชั้นปีที่ 5 คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 168 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาด้านปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือปัจจัยด้านค่าตอบแทน ภาวะการทำงาน ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและความสัมพันธ์กับลูกน้อง และปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านนิเทศงาน สถานภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร และชีวิตส่วนตัว ส่วนปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเลือกอาชีพผู้แทนยาด้านปัจจัยตัวกระตุ้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ การเจริญเติบโต โอกาสก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ผล และการยอมรับนับถือ

นวรรตน์ ขวูเวทย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ สถานภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว พบว่า ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน