

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด ซึ่งได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Theory)

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

G.Strauss & L.R. Sayles (1960 อ้างถึงใน สุบิน รักเหล่า, 2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนเรารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขา

Applewhite (1965 อ้างถึงใน ปิยวดี สอนสิงห์, 2543) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่นการมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

ปรียาพร วงศ์อนุตร โรจน์ (2535) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนนั้นทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานมีความตั้งใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวความคิดดังที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกส่วนตัวในทางบวกของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ทำให้บุคคลมีความสุขและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรเดอริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (เทพพนม เมืองแมน. 2530 : 38 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 : 176) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร มีชื่อเรียกหลายชื่อ คือ Motivation – Maintenance Theory , Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยของ Herzberg และคณะ (Herzberg , 1959) โดยทำการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวนประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) ผลสรุป ก็คือ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) โดยตามแนวคิดตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยแวดล้อมที่จำเป็นจะต้องมีจึงจะทำให้คนยอมทำงานได้ ถ้าปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งขาดตกบกพร่องไป ก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน โดยสามารถแบ่งออกได้หลายปัจจัยด้วยกัน ดังนี้

1) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร การให้ความมั่นใจว่าจะไม่ประสบสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง การลดตำแหน่ง การสูญเสียรายได้ จะเป็นการขจัดความกลัวและสร้างความมั่นคง ปลอดภัยให้เกิดขึ้น

2) นโยบายและการบริหารงาน (Policies and Task Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การทำงานซ้ำซ้อน การแก่งแย่งอำนาจกัน และการดำเนินหน้าที่ขาดความเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงานเอง เขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จมากขึ้น หากบุคคลในองค์กรไม่เข้าใจอย่างแน่ชัดถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งไม่เข้าใจถึงเป้าหมายและมาตรฐานของงาน ย่อมมีความสับสนเพราะปฏิบัติไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจในงานได้

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Task Performance Contest) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ การจัดองค์ประกอบในการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านกายภาพ จิตใจ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจเป็นอย่างมาก งานที่มีสภาวะไม่ดีมักจะ使人เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่ายในการทำงาน

4) วิธีการบังคับบัญชา (Techniques of Command Ship) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงานที่หัวหน้างานมีการควบคุมอย่างเข้มงวด จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ง่าย ส่วนหัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างห่วยๆ มักสร้างความพอใจในหมู่คนทำงานเสมอ การควบคุมงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะมีส่วนส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อกัน

5) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Relationship among Work Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6) เงินเดือน (Monthly Salaries) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึงปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและช่วยกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยากที่จะเพิ่มความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร มีดังต่อไปนี้

1) ความสำเร็จในหน้าที่ (Aspect of Success) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มใจในความสำเร็จของงาน เมื่อเขาได้ทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ

2) การได้รับการยอมรับนับถือจากคนอื่น (Recognition from People) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ คนเราต้องการได้รับการยกย่องชมเชยเสมอ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด และตำแหน่งใด การยกย่องชมเชยที่เหมาะสมกับแต่ละคนจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

3) ลักษณะของงานที่ทำ (Nature of Work) หมายถึง งานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ

4) ความรับผิดชอบที่ได้รับ (Assigned Responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนเองอย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมมากเกินไป การมอบหมายงานที่ให้ความรับผิดชอบที่เหมาะสมเป็นวิธีการหนึ่งในการจูงใจให้ปฏิบัติงานเต็มที่มากขึ้น แม้ว่าจะพบกับอุปสรรคในการทำงานก็ตาม

5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Functional Promotion) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

ในการทำงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย เพราะการมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

6) ความเจริญก้าวหน้าส่วนบุคคล (Personal Advancement) หมายถึง การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสเติบโตด้านความรู้ความสามารถและความชำนาญมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การให้ดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์ในการทำงานด้านต่างๆ การได้รับปัจจัยเหล่านี้เพียงตัวใดตัวหนึ่งหรือทั้งหมด ก็เป็นเครื่องจูงใจให้พนักงานเกิดความขยัน หรือมีชีวิตชีวาในการทำงานเข้าลักษณะเป็นตัวทำให้เกิด Job Enrichment หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นเครื่องปรุงที่ทำให้เกิดรสชาติในการทำงานมากยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เช่น ผลสำเร็จในงานและความรับผิดชอบในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงซึ่งเกิดจากการทำงานและผลงานของพนักงาน รวมถึงในด้านการยอมรับยกย่องและชมเชย และด้านความก้าวหน้า นั้นเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับจากงานที่ทำ โดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job-Centered) ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น ด้านนโยบายและการบริหารบริษัท ความสัมพันธ์กับผู้อื่นและด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

จากทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจะใช้แนวคิดความพึงพอใจในการทำงานและทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory) เป็นแนวทางเพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นพดล ตั้งโกลานนท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานขายต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานในอุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำแอลกอฮอล์ในจังหวัดเชียงใหม่” โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ถามพนักงานขายที่ทำงานในอุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำแอลกอฮอล์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 320 คน พบว่าส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุ 21-25 ปี มีภูมิลำเนาอยู่ภาคเหนือ มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี รายได้ต่อเดือน (เฉพาะเงินเดือน) ต่ำกว่า 10,000 บาท และมีรายได้รวม (เงินเดือน เงินรางวัลพิเศษ เบี้ยเลี้ยง ค่าเช่ารถ ค่าน้ำมันฯลฯ) ต่ำกว่า 20,000 บาท ประเภทของสถานที่ทำงานในปัจจุบันคือ ร้านอาหาร/สวนอาหาร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในการศึกษาได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับยกย่องและการชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการ

เจริญเติบโตในหน้าที่การงานและด้านความรับผิดชอบ สำหรับพนักงานชายกลุ่มนี้ปัจจัยที่มีความพึงพอใจได้แก่ ปัจจัยด้านผลสำเร็จในการทำงาน โดยมีระดับความสำคัญมากและมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนปัจจัยอื่นๆพนักงานชายกลุ่มนี้ให้ระดับความสำคัญและความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ในการศึกษาได้แก่ ด้านนโยบายของบริษัท ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่าทุกปัจจัยมีค่าระดับความสำคัญของปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่มีค่าระดับความสำคัญของปัจจัยในระดับปานกลาง สำหรับระดับความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน และด้านสิทธิการลา/วันหยุดที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จूरีย์พร สุขแสวง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 179 คน พบว่าพนักงานขายประกันส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 8 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 40,000 บาท ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ มีค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ จากการเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแล้วพบว่า พนักงานขายประกันที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานขายประกันที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานขายประกันที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานขายประกันที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและพนักงานขายประกันที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชญญา อธิรศิลป์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายตามปัจจัยส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขาย โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานที่ปฏิบัติงานขายสินค้าและบริการจำนวนทั้งสิ้น 339 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอายุการทำงานตั้งแต่ 11-20 ปีและมีประสบการณ์ในการเป็นพนักงานขายต่ำกว่า 5 ปี ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นต่อบริษัทด้านงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่งาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานขาย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางหรือมีระดับแรงจูงใจในการทำงานพอใช้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มที่เพื่อสร้างผลกำไรให้กับบริษัทและรู้สึกว่าคุณค่าต่อบริษัท ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านหมดกำลังใจทำงานเพราะถูกซ้ำเติมจากผู้บังคับบัญชาเมื่อทำงานผิดพลาด