

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ปังจัญจูงใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 106)

การจูงใจทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมดังนี้ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544: 113)

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่ทำการกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด
2. ความต้องการเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจสังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้เป็นแรงกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมแตกต่างกันไป ตามขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรมในการ แสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน

7. ความต้องการอย่างเดียวกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงผลักดันที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อหวังขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 126-132) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยอยู่ 3 ประการดังนี้

2.2.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ช่วงเวลาในการทำงาน ครัวปัญหา ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2.2.2 ปัจจัยด้านงาน (Factors in the Job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทาง วิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และความ ชัดเจนของงาน

2.2.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) ได้แก่ ความมั่นคงใน งาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับ พนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 306) ได้กล่าวถึงความแตกต่างของการจูงใจและความพึงพอใจ ไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือ

เป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์

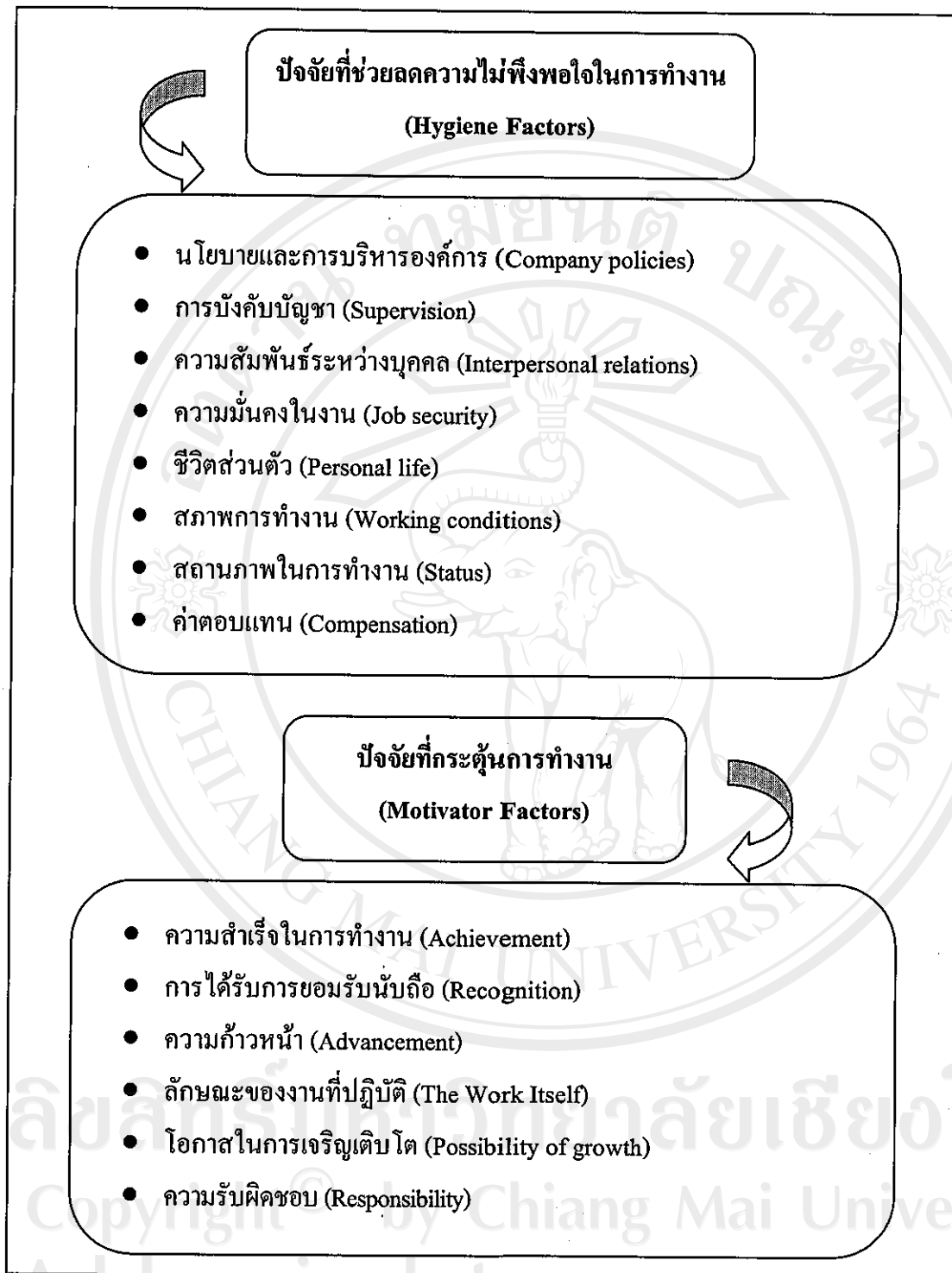
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน

Frederick Herzberg ได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวนมากกว่า 200 คน เพื่อเป็นตัวแทนจากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburgh) ประเทศสหรัฐอเมริกา ปี ค.ศ. 1959 เพื่อที่จะพิสูจน์ถึงผลต่อเนื่องของเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตการทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ว่าองค์ประกอบอะไรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกในด้านทำให้เกิดความสุขในการทำงาน และความไม่สบายความเป็นทุกข์ในการทำงาน โดยจากผลการศึกษาสรุปได้ว่ามีองค์ประกอบ 2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) และปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน (Motivator Factors) และเสนอเป็นทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory) โดยมีแนวคิดสำคัญดังนี้ (อ้างใน เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540 : 37-40)

2.3.1 ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจ และสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ด้วย ซึ่งโดยปกติมักจะทราบกันว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลเหล่านั้นทำงานอยู่ หากว่าปัจจัยนี้ได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างพอเพียง ความไม่พอใจก็จะหายหรือหมดไป แต่ก็จะไม่สร้างหรือมีผลทำให้เกิดทัศนคติทางด้านบวกหรือเป็นการจูงใจให้บุคคลทำงานให้มีผลผลิตหรือบริการในระดับที่สูงขึ้นได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานนี้จะสามารถนำบุคคลไปสู่จุดของความเป็นกลางเท่านั้น

2.3.2 ปัจจัยที่ตัวกระตุ้นการทำงาน (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่สามารถนำไปสู่การมีทัศนคติทางด้านบวก และการจูงใจที่แท้จริง รวมถึงทำหน้าที่เหมือนเครื่องเสริมสร้างน้ำใจส่วนบุคคลด้วย ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานนี้เป็นที่ทราบกันว่าเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ซึ่งถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ไม่มีหรือขาดหายไป ก็จะไม่เกิดทัศนคติที่เกิดขึ้นในบุคคลเหล่านั้น

จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยพื้นฐานจำเป็นอย่างมากที่พนักงานทุกคนควรได้รับการตอบสนองให้ดี เพราะถ้าให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ควรพิจารณาเฉพาะปัจจัยนี้เท่านั้น เพราะปัจจัยนี้ไม่ใช่ตัวทำให้เกิดความรู้สึกอยากทำงาน ซึ่งถ้าต้องการให้พนักงานอยากทำงาน และทำให้ดีขึ้นต้องพิจารณาเพิ่มปัจจัยกระตุ้นในการทำงานเนื่องจากองค์ประกอบที่อยู่ในปัจจัยนี้ทำให้คนพอใจในการทำงาน (สิทธิโชค วรานุสันติกูล, 2540 : 30-31)



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของปัจจัยตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

แหล่งที่มา: ดัดแปลงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 314)

2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจำนวน 325 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหมด 7 ประเภท และนำข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงถึงความสำคัญและความพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจ และปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานทุกปัจจัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากทั้งสองปัจจัย ในส่วนของความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นค่าตอบแทนที่มีความพอใจน้อย ด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กระตุ้นในการทำงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นด้านความก้าวหน้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับน้อย

โสภิตา เฟื่องทอง (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง โดยทำการศึกษาพนักงานจำนวน 246 คน และนำข้อมูลไปประมวลผลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจ เช่น ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น ในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบในหน้าที่การงานในระดับมาก ขณะที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้า โอกาสในการเจริญเติบโต และการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง

สมใจ ชูติปาโร (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากแรงงานไทยระดับปฏิบัติการที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 330 ราย และนำมาประมวลผลโดยใช้ สถิติ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานในด้าน ผลสำเร็จในการทำงาน และให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานอื่นๆ ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยรวมการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทน ขณะที่ให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจอื่นๆ ทั้งนี้ค่าเฉลี่ย

ของการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า และโอกาสก้าวหน้าในการเจริญเติบโต ขณะที่ปัญหาต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับน้อย โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางคือ ค่าตอบแทน

กิตติคุณ รัชฎาumas (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของวิศวกร ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยรวบรวมข้อมูลจากวิศวกรทั้งหมด 307 คน ที่ทำงานในอุตสาหกรรม 3 ประเภทที่มีวิศวกรควบคุม โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และนำเสนอผลการศึกษาโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงถึงความสำคัญและความพึงพอใจของวิศวกรต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัย พบว่าวิศวกรให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานทุกด้านยกเว้น ด้านความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสในการเจริญเติบโต โดยให้ความพึงพอใจระดับปานกลาง ขณะเดียวกันวิศวกรให้ความสำคัญและความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานในทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

มัชรินทร์ สำเนียงดี (2548) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โอที พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โอที พร็อพเพอร์ตี้ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 ราย และนำผลข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจทุกด้านระดับปานกลาง เรียงลำดับปัจจัยจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตำแหน่งงาน ในส่วนของความพึงพอใจต่อปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับปัจจัยจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ โอกาสในการเจริญเติบโต ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ โดยปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความท้อถอยในการทำงาน 3 อันดับแรกได้แก่ ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัวหรือการดำรงชีพ ตำแหน่งไม่มีความก้าวหน้า และไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาผลงาน ทางด้านปัญหาในการปฏิบัติงานพบว่า ไม่มีการกำหนดแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน และตำแหน่งงานไม่มีความมั่นคงทำให้ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงไม่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานที่ปฏิบัติให้ชัดเจน