

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท ลำพูนชิง เดนเก็น จำกัด ได้นำแนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้นักลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (นฤมล ผู้สูตสำห, 2548:5)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับ จากงานในระดับที่เป็นไปตามคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้ (อ้างถึงใน <http://www.e-learning.tapee.ac.th/index>)

การจูงใจ คือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานก็ได้ผลตอบแทนด้วย (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2548: 185)

#### ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

##### Herzberg's Motivation – Hygiene theory

สมยศ นาวิการ (2545: 87-88) ได้อธิบายถึงทฤษฎีของ Federick Herzberg เจ้าของทฤษฎี Motivation – Hygiene หรือที่เรียกอีกชื่อหนึ่งว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งแบ่งปัจจัยจูงใจในการทำงานออกได้เป็นสองประเภท คือปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivational Factors) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นของคนงานภายในองค์กรถ้าองค์กรไม่มีปัจจัย

นี้จะทำให้คนงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำซึ่งปัจจัยอนามัยนี้ไม่ได้เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลากรในองค์กรทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดการปฏิบัติงานของบุคคลากรลดลง ซึ่งได้แก่นโยบายการบริหารของบริษัท (Company Policy) การบังคับบัญชา (Supervision) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relations with Supervision) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with Peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) ตำแหน่งงาน (Status) ค่าตอบแทน (Salary) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) และสภาพการทำงาน (Working Conditions)

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความเจริญเติบโตของวิชาชีพ และการยกย่องที่ได้รับจากการทำงานที่มีความท้าทาย ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลากรสูงขึ้น คนงานจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (Advancement) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) โอกาสในการเจริญเติบโต (Growth) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

สมยศ นาวิการ (2547: 95-98) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Herzberg ไว้ว่า Herzberg ได้สำรวจความเห็นของพนักงานถึงความต้องการที่อยากได้จากการทำงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งได้คำตอบเป็น 2 กลุ่มดังนี้

ปัจจัยอนามัย	ปัจจัยจูงใจ
สภาพแวดล้อม	ลักษณะงาน
นโยบายการบริหารของบริษัท	ความสำเร็จในการทำงาน
การบังคับบัญชา	การได้รับการยอมรับ
ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน	ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ลักษณะงานที่ทำ
ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	โอกาสในการเจริญเติบโต
ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบ
ค่าตอบแทน	
ความมั่นคงในการทำงาน	
ชีวิตส่วนตัว	
สภาพการทำงาน	

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg จะเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจและความพึงพอใจในงานที่ทำ ช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ (ปัจจัยอนามัย) และกระตุ้นให้คนมีความสุขหรือพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ (ปัจจัยจูงใจ) ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในเรื่องของทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ได้บังคับบัญชาสองประการคือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาไม่มีความสุข จากเดิมที่เชื่อว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ย่อมจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต การขาดงานและการลาออกของพนักงานจะน้อยลง ซึ่งเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้เป็นเพียงการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งที่จูงใจต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิตของผู้อยู่ได้บังคับบัญชา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัย โดยให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชา สภาพการทำงานและนโยบายและการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับน้อย

โสภิตา เฟื่องทอง (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง” พบว่า พนักงานมูลนิธิโครงการหลวงโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจด้านรักษาสุขภาพลักษณะจิตในระดับสำคัญมาก ตามลำดับ ดังนี้ ด้านชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายการบริหารงานของบริษัท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่สภาพการทำงาน และผลตอบแทน ส่วนในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

มัณฑนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

นฤมล ผู้อดสำห (2548) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในงานของพนักงานการตลาดบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานและด้านความสำเร็จของงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านนโยบายและการบริหารส่วนงาน