

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานของพนักงานบริษัทบูทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด ในเขต 1 ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ มาปรับใช้ในการศึกษา ครอบคลุมเนื้อหาได้หัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

ฉันทะพนธ์ เจริญนนท์ (2551: 79) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุ จุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

Stephen P. Robbins (สุพานี สฤณภูวนิช, 2552: 154 อ้างอิงจาก Stephen P. Robbins, 2003) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำ บางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 111) กล่าวว่า ในทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ออกไป

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นพลังที่ก่อให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม และ ชี้นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ บุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองในสถานการณ์ที่ แตกต่างกันอย่างออกไปขึ้นกับลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม หากบุคคลได้รับแรงจูงใจที่ เหมาะสมจะมีพลังและความพยายามในการแสดงออก เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แต่การจูงใจก็มี

ความละเอียดอ่อนและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ หากผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน เขาจะทุ่มเทและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และก่อให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) (สมยศ นาวิการ, 2546: 310-317) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นและต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้ หรือมีไม่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน คือ

- 1.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) เช่น นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision) เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervisor) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinates) เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- 1.6 ตำแหน่งงาน (Status) เช่น ความสำคัญของงานต่อบริษัท งานที่ตรงกับความต้องการของบริษัท
- 1.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ ขนาดและชื่อเสียงของบริษัท
- 1.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal life) เช่น สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาที่ทำงาน
- 1.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) เช่น สภาพการทำงานในที่ทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในที่ทำงาน

1.10 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation) เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่อยู่ในตัวคนทุกคน โดยเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัย 6 ด้าน คือ

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) เช่น การสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงได้

2.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างหรือการได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

2.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) เช่น การมีโอกาสก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.4 ลักษณะของงานที่ทำ (Work Itself) เช่น ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงานหรือความท้าทายของงาน

2.5 โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและความชำนาญ ตลอดจนโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้น

2.6 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เช่น การมีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่บุคลากรในหน่วยงานต้องการและปรารถนาอย่างยิ่ง เพราะเป็นปัจจัยที่ถือว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน อันส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนปัจจัยอนามัยนั้นไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่เป็นตัวป้องกัน ไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐนิช ปัญญาสม (2548) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก-ชัย คีساتรี บิวชั่น ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทศบาลโก๊โลดัส สาขา เชียงใหม่-คำเที่ยง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก-ชัย คีساتรี บิวชั่น ซิสเทม จำกัด (เทศบาลโก๊โลดัส สาขาเชียงใหม่-คำเที่ยง) จำนวน 280 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยอนามัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่ง และให้ความสำคัญต่อปัจจัยอนามัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่นและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงานและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

พรทิพย์ สุตติยะ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยจิตใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 190 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยจิตใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่งาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยจิตใจอนามัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ลำดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ตามลำดับ

กรวิทย์ สานติอาวรรณ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด จำนวน 207 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม พบว่า พนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยอนามัยโดยเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านตำแหน่งและปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และมีความเห็นต่อปัจจัยจิตใจว่ามีผลต่อการทำงานโดยเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านลักษณะของงาน