

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้แทนเวชภัณฑ์ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของ บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการศึกษาคือ

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแรงจูงใจ

ความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายดังนี้ (ความพึงพอใจ, 2552: ออนไลน์)  
นักวิชาการได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานดังนี้ (วรรณารด แสงมณี, 2543 : 286 - 287)

Vroom กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานของตน การมีทัศนคติที่ดีต่องานก็คือ มีความพึงพอใจในการทำงาน และถ้ามีทัศนคติไม่ดีต่องานก็คือไม่พึงพอใจในงาน

Vecchio ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

Applewhite ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่าเป็นความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

นฤมล มีชัย (2535. หน้า 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจ เมื่องานนั้นได้ผลประโยชน์ตอบแทน

สมพงษ์ เกษมสิน (2518. หน้า 298 อ้างอิงมาจาก นริษา นราศรี 2544. หน้า 28) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า “ การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ ”

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และ

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

### แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นผลกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ (พะยอม วงศ์สารศรี, 2540 : 229)

การจูงใจมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความต้องการ (Need) เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า คนเราทุกคนมีความต้องการ และความต้องการทำให้เกิด แรงขับ (Drive) แรงขับทำให้คนเรากระทำพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความสบายใจ พอใจในที่สุด เช่น ความต้องการความสำเร็จทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ

แรงจูงใจคือ พลังที่ริเริ่มกำกับและคำนวณพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล ซึ่งแรงจูงใจจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล และเนื่องจากแรงจูงใจคือปัจจัยภายใน แรงจูงใจจึงไม่สามารถถูกสังเกต วัด หรือวิเคราะห์ได้โดยตรง การจูงใจให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (วรรณารด แสงมณี, 2543 : 279)

### ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two – Factor Theory)

การจูงใจของ Herzberg

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “The Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory”

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้าเพื่อ ศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

จากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่า ปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (Achievement) การยอมรับ (Recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (Maintenance or Hygiene factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเพราะปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ คือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ จึงนับว่าเป็นเรื่องจำเป็น แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ สำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two – Factor Theory) แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาทบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ตั้งจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

สรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้นในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน (ทฤษฎีแรงจูงใจ Herzberg, 2552: ออนไลน์)

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จุฬาพันธ์ กันธิยะ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารหน่วยงานทองตัวแทนประกันชีวิต บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชั่นแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (เอ ไอ เอ) พบว่าพนักงานจำนวน 222 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 – 40 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นหัวหน้าหน่วย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีอายุตั้งแต่เริ่มทำงานในตำแหน่งผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจนถึงปัจจุบัน 5 – 9 ปี ส่วนใหญ่มีตัวแทนในทีมงาน 1 – 10 คน

ด้านปัจจัยนามัย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านสถานภาพตำแหน่งหน้าที่ที่อยู่ในปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

ด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน

นวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทขายข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า จำนวนผู้แทนขายจำนวน 300คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ได้ให้ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

คมชลัฐ สมบูรณ์ (2549) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต (ชั้นสมบูรณ์) บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารจำนวน 65 คน เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 การศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ตำแหน่งงานในปัจจุบันระดับ ผู้จัดการขายงาน มีรายได้ต่อเดือน 50,000 – 100,000 บาท อายุงานตั้งแต่เริ่มทำงานในตำแหน่งผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตจนถึงปัจจุบัน 10 ไม่เกิน 15 ปี เคยย้ายงานก่อนที่จะทำงานกับบริษัทนี้ จำนวน 1 ครั้ง สาเหตุการย้ายงานก่อนที่จะทำงานกับบริษัทนี้มากที่สุดในด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีน้อย เหตุผลที่เลือกทำงานที่บริษัทนี้ เพราะว่าเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียง และมีความมั่นคง

ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่รักษาสุขลักษณะจิต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้า ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหาร

โอภาส เรื่องวรัทษศิริ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้แทนยา บริษัทไฟเซอร์ อินเทอร์เน็ต จำกัด ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้แทนยาจำนวน 122 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก พบว่า ผู้แทนยาที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในงานโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยเชิงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผู้แทนยาของบริษัทให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมมาก โดยที่มีปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยบำรุงรักษา ผู้แทนยาของบริษัทให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับมาก โดยที่มีปัจจัยย่อยทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคง ด้านนโยบายและการบริหารงาน