

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสาระครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ข้อมูลเกี่ยวกับฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย
7. สมมติฐานของการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของแรงจูงใจ

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546 หน้า 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้น หรือโน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำตามที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 194, อ้างถึงใน ศิริพร โอพารธรรมรัตน์) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้นที่มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

ดวงพร หุตะเสวี (2544 : 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ เป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายใน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537 : 122) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

แรงจูงใจ (motive) เป็นแรงผลักดันภายในของแต่ละบุคคล ได้แก่แรงขับ (Drive) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจได้แก่ ความต้องการ (Need) เช่นความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกาย

แรงจูงใจทางสังคม (Social motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ในภายหลังซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การยอมรับชื่อเสียง เกียรติยศ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิต ฐานะทางสังคม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนั้นจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล สถาบันต่างๆ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ค่านิยม ตลอดจนศาสนาและการเมือง

เรวัต สวัสดิ์ (2536 : 14) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจอาจเกิดได้จากสิ่งเร้าภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรม เพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือความต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าจากภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2535 : 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคลและงานในตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

บีช (Beach 1980 : 379) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึง การเต็มใจที่ใช้พลัง เพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือรางวัล การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพฤติกรรมของมนุษย์และเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึง ซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

เบค (Beck 1978 : 24) กล่าวว่าแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดของทางเลือก หรือทิศทาง ความคงทน และความเข้มแข็งของพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย

ทอมสัน (Thomson 1952 : 307) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ ศิลปะการช่วยให้เกิดความสนใจในสิ่งๆ ไม่มีความสนใจมาก่อน หรือเพิ่มความสนใจที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น

จากความหมายของแรงจูงใจที่ได้กล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่า

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงสิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงความต้องการและพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งบุคคลใดๆ จะมีแรงจูงใจที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้นั้น จะต้องมีความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการนั้นก็จะเริ่มด้วย ความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยาก เป็นเงื่อนไข และถ้าหากเงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันแล้ว ก็จะได้รับ การตอบสนอง โดยบุคคลากรเหล่านั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมา อย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. ความจำเป็นของการสร้างแรงจูงใจ

การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนสมาชิก (พะยอม วงศ์สารศรี 2528 : 5) ทั้งนี้ความสำเร็จของงานส่วนใหญ่ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร ดังนั้น การเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบอย่างยิ่ง เพื่อที่จะบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด แรงจูงใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในองค์กรที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างาน ใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำทำแรงจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมขวัญกำลังใจให้เกิดความมานะพยายาม ทุ่มเทตั้งใจทำงานให้เสร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์ 2531 : 9) หากหน่วยงานใดไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่ายและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 154 – 155) ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องชักจูงให้คนในหน่วยงานของตนทำงานอย่างกระตือรือร้น ทุ่มเทความสามารถให้แก่หน่วยงานของตนมากขึ้น กิบสัน และคณะ (Gibson and et. al., 1982) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องมีแรงจูงใจว่าตัวแปรต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถภูมิหลังของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ มีส่วนทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ แรงจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีการจูงใจ ดังนั้น ผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี กล่าวคือ ปฏิบัติงานตามคำสั่ง ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องพยายามเข้าถึงกลไกของพฤติกรรมของบุคคลและวิธีสร้างแรงจูงใจ



(Motivation) เพื่อที่จะสามารถชักจูงกำกับ หรือผลักดันพฤติกรรมการทำงาน ให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

3. ประเภทของแรงจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 75 – 76) ได้กล่าวถึงประเภทของสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถให้จูงใจทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง แรงจูงใจทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์อื่น ๆ
2. สิ่งจูงใจที่มิเป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย การยอมรับจากหมู่คณะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ และความมั่นคงในงาน

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537 : 124-125) กล่าวว่าไว้ว่านักจิตวิทยาบางกลุ่มยังแบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จโดยมีความมานะพยายาม พินฝ่าอุปสรรค เอาชนะความล้มเหลวเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้ยังมีแผนการและความพยายามมากกว่าอีกด้วย

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร มักจะแสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ยอมคล้อยตาม หลีกเลี้ยงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม ฟังพาดูใจได้และรู้จักฟังผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม หรือชอบโต้แย้งถกเถียงเอาชนะ มีลักษณะก้าวร้าว บางคนที่ขี้มเข้มแถมแสบใส แต่ก็ทำไปเพื่อให้ผู้อื่นอยู่ใต้อำนาจของตน ไม่พอใจในการตกอยู่ใต้อำนาจการนำของผู้อื่นหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์

แรงจูงใจ แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivative) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมว่ามีประโยชน์ และจะทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรม โดยไม่ต้องมีใครควบคุม ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายในที่มี

ค่ามากกว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยากรู้ อยากเห็น อยากเด่นอยากดัง อยากก้าวหน้า ความทะเยอทะยานของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริหารควรคำนึงมากที่สุดถึงแม้ว่าจะทำได้ยากกว่าวิธีอื่นก็ตาม

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivative) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย สิ่งล่อใจอื่นๆ เป็นต้น โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นๆ เลย แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใดๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัล การเสริมแรงจากการได้รับความพอใจ การลงโทษ เป็นต้น

เอกซ์ ก็สซัพพันธ์ (2533 : 80-81) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivator) ที่สำคัญไว้มี 6 ประการ

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและความพอใจการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์ที่มีความสำคัญแก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมในข้อนี้ก็จะสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับ (Recognition) โดยปกติแล้วทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการยกย่องชมเชย หรือการให้ผลตอบแทน (Feedback) ที่เหมาะสม จะมีส่วนจูงใจในการทำงานมากที่สุด

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เพราะการเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ หรือการได้เผชิญกับงานในสถานการณ์ใหม่ๆ ที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลนั้นมีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลมีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะหรือการทำงานตามที่เขาสนใจ หรือให้เขามีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่เขาสนใจ นับเป็นแรงจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากที่จะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเองและจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน

จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานหรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้ จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

4. องค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คารณี พานทอง พาลุสุข (2532 : 44 – 110) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจไว้ ดังนี้

1. พฤติกรรมมนุษย์

ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาโดยสามารถที่จะสังเกตได้หรือสามารถใช้เครื่องมือวัดได้ ซึ่งพฤติกรรมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้น หรือแสดงออกมานั้นย่อมมีสาเหตุดังกล่าวคือ สิ่งเร้า เมื่อสิ่งเร้าเหล่านั้น ได้มากระทบกับร่างกายโดยอวัยวะสัมผัสต่างๆ อวัยวะรับสัมผัสนั้น ก็จะส่งความรู้สึกมายังระบบประสาท ระบบประสาทก็จะส่งการมายังอวัยวะกล้ามเนื้อหรือต่อมต่างๆ เพื่อให้เกิดการกระทำหรือปฏิกิริยาต่างๆ ออกมาเป็นการแสดงการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น อันเป็นที่มาของการเกิดพฤติกรรม อย่างไรก็ตามสาเหตุที่เหมือนกันอาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกัน ได้และในทางตรงกันข้าม สาเหตุที่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

2. ความรู้สึกและอารมณ์

ความรู้สึกและอารมณ์ เป็นสภาวะทางร่างกายที่เกิดขึ้นต่อสิ่งเร้าในขณะใดขณะหนึ่ง อาจเป็นลักษณะไปในทางบวกหรือลบก็ได้ การแสดงออกมาน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่จะมาเร้าสภาพร่างกายและทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น อารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้น จึงสามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาถึงธรรมชาติเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกของตน เพื่อเป็นปัจจัยในการพิจารณาแรงจูงใจ และแรงจูงใจ โดยอาศัยอารมณ์มักได้ผลเสมอ เพราะบุคคลที่อยู่ในสภาวะที่มีอารมณ์จะมีแรงผลักดันให้พร้อมที่จะกระทำ

3. ทัศนคติและความคิดเห็น

ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีต่อสิ่งเร้าทางสังคม ซึ่งปฏิกิริยาโต้ตอบนี้เราได้เรียนรู้มา ทัศนคติเป็นเงื่อนไขภายในตัวบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรม และยังเป็นกำหนดการรับรู้ด้วยเงื่อนไขภายในนี้ เกิดจากเงื่อนไขภายนอกที่หล่อหลอมเข้ามาจนหลงค้างอยู่ในภายใน สำหรับความคิดเห็น (Opinion) นั้น เป็นคำที่มักใช้ปะปนกับคำว่าทัศนคติอยู่เสมอ ความคิดเห็นเห็นการตอบสนองต่อประเด็น หรือเรื่องราวที่ถกเถียงกันอยู่ ดังนั้น ความคิดเห็นกับทัศนคติจึงแตกต่างกันที่ว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง

หนึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งคำพูดและการกระทำ และทัศนคติ ไม่ใช่สิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองได้ตรงๆ ซึ่งเราสามารถดูทัศนคติของคนได้จากการฟังสิ่งที่เขาพูด หรือสิ่งที่เขาทำ ดูประสบการณ์ในอดีต ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป หรืออาจมีการรับรู้ข้อมูลใหม่ๆ เข้ามามากขึ้น ดังนั้น การศึกษาเรื่องทัศนคติของคน ก็เพื่อประโยชน์ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในแรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจนั้น เป็นความพยายามในอันที่จะเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึกต่างๆ ในบุคคล

4. บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้น แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งที่มีการสร้างสมมาตลอดชีวิต จะโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม และไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับบุคคล แต่เป็นสิ่งที่ค่อยๆ พัฒนาขึ้น โดยขบวนการอันอาศัยปัจจัยร่วมต่างๆ เป็นแรงจูงใจบุคคลได้มากหรือน้อย จึงขึ้นกับข้อเท็จจริงที่ว่าผู้ทำหน้าที่จูงใจนั้นเข้าใจเรื่องราว เกี่ยวกับตัวบุคคลที่เขาจะทำการจูงใจได้ดีเพียงใด ซึ่งสิ่งที่เราใช้ในการพิจารณาบุคลิกภาพในเรื่องความสามารถในการจูงใจมีหลายประการ เช่น คนที่มีความนิยมนตนเองมาก (Self Esteem) บุคคลจำพวกนี้ จะเป็นพวกที่มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นตนเองไม่มีปัญหา ซึ่งเขามักจะเต็มใจที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ ปัจจัยหนึ่งที่เป็นโครงสร้างทางบุคลิกภาพ และมีส่วนในเรื่องการสามารถจูงใจ คือ เรื่องความวิตกกังวล (Anxiety) คนที่มีลักษณะเช่นนี้ จะมีความเกรงกลัวความไม่แน่ใจ และมักจะเป็นผู้ที่คอยป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะยากแก่การจูงใจ

5. การรับรู้

การรับรู้ หมายถึง อากาสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) ของบุคคลกับวัตถุหรือเหตุการณ์หนึ่งๆ โดยทางประสาทสัมผัสต่างๆ และมีการคิดพิจารณาตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับนั้นออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายตามความคิดของตนเอง

กระบวนการรับรู้ (Perception process)

กระบวนการสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ หลังจากที่เราได้รับข้อมูลขั้นแรกจากอวัยวะรับสัมผัส (Sensory organ) หรือเครื่องรับ (Receptor) แล้ว เราก็จะนำมาตีความ (Interpret) อันเป็นบันไดขั้นที่สองของการรับรู้

ปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

1. ความสมบูรณ์ของอวัยวะสัมผัส
2. ความตั้งใจ

3. การแปลความหมายที่ถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยความพร้อม และสภาพร่างกาย อารมณ์ และสติปัญญา รวมถึงเรื่องของประสบการณ์ ทักษะ

การรับรู้เป็นกระบวนการสำคัญ ในการที่จะปูพื้นฐานไปสู่การศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ บุคคล เนื่องจากบุคคลต่างมีพื้นฐานและประสบการณ์ต่างๆ กัน ไป จึงทำให้การรับรู้ต่อเหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน และเป็นผลต่อการตอบสนองเหตุการณ์และสภาพการณ์ต่างๆ ให้แตกต่างกันไปด้วย

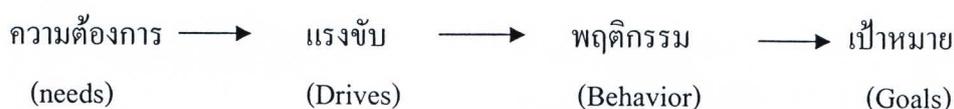
6. การเรียนรู้

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ร่างกายสรรค์สร้างกิจกรรมขึ้นมา หรือเปลี่ยนแปลง กิจกรรมที่ร่างกายมีอยู่แล้วไปในรูปลักษณะอื่น เป็นการสร้างและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของร่างกาย จากการที่ร่างกายได้รับการสัมผัส สัมพันธ์ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมจะด้วยวิธีการที่จูงใจที่เกิดขึ้น หรือเป็นไปตามสภาวะการณ์ ประสบการณ์ก็ตาม ซึ่งการเรียนรู้นั้นมีทั้งการเรียนรู้ที่เกิดจาก ประสบการณ์ภาวะแวดล้อม การอบรมสั่งสอน การศึกษาค้นคว้า และอื่นๆ ซึ่งมีได้ทุกทางทุก ลักษณะ และสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกขณะเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในการเรียนรู้ต้องมี ประสิทธิภาพ จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ วุฒิภาวะ ความพร้อม การฝึกฝนการเสริมแรง และการถ่ายโยงการเรียนรู้ ซึ่งแนวความคิดด้านการเรียนรู้ สามารถนำไปปรับใช้ ในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อการจูงใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ มี 6 ประการ คือ พฤติกรรมมนุษย์ ความรู้สึกและอารมณ์ ทักษะคิดและความคิดเห็น บุคลิกภาพ การรับรู้และการเรียนรู้ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนี้ ผู้บริหารหรือผู้จูงใจ ควรจะได้ศึกษาจากผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ที่จะถูกจูงใจ ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความสำเร็จในการจูงใจ

5. กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

โอเวน (Owens 1987 หน้า 92) กล่าวว่า โดยทั่วไปแรงจูงใจมีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มนุษย์จะตอบสนองความต้องการนั้น ด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ออกมาเพื่อให้บุคคลนั้น ได้รับความพอใจ ความต้องการคือ สาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรม เป็นลักษณะของการขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความไม่เพียงพอ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุล ทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นพื้นฐานสำคัญในการเกิดแรงจูงใจ ก็คือการสร้างให้เกิดความต้องการขึ้นก่อน เมื่อบุคคลเกิดความต้องการแล้ว ก็จะเกิดแรงขับหรือความอยากที่จะกระทำขึ้น แล้วท้ายสุดก็จะเกิดการกระทำหรือพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา : โอเวน (Owens. 1987 : 92)

สิริโสภาคย์ บุรพาเดช (2528 หน้า 39) ได้จัดลำดับของแรงจูงใจไว้ 3 ระยะ คือ
ระยะแรก ร่างกายเกิดแรงจูงใจโดยมีความต้องการ หรือแรงจูงใจเกิดขึ้นเป็นการขาดสิ่ง
หนึ่งสิ่งใด

ระยะที่สอง เป็นการแสดงพฤติกรรม เพื่อทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการ อันจะ
นำไปสู่จุดมุ่งหมาย และเพื่อลดแรงขับ

ระยะที่สาม เป็นจุดมุ่งหมายระยะนี้จะบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องทำให้เกิดภาวะสุดท้าย
คือ การลดแรงขับหรือความต้องการได้รับการตอบสนอง

สรุปกระบวนการเกิดแรงจูงใจเริ่มต้นเกิดจากความต้องการ หรือความอยากเพราะขาดสิ่ง
หนึ่งสิ่งใด ร่างกายจึงเกิดแรงขับ เพื่อจะกระทำให้ได้สิ่งนั้น และเพื่อลดแรงขับจึงเกิดการกระทำ
หรือพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' Needs Hierarchy of Theory)

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35 – 51) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจอันเป็นที่รู้จักและ
ยอมรับกันแพร่หลาย โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความ
ต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากที่ต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ
กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้อง
ให้ตอบสนอง

นอกจากนี้มาสโลว์ยังได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าจะเป็นไปได้ไปอย่างมีระเบียบ
ตามลำดับความต้องการ (Hierarchy of needs) มีลักษณะตามลำดับจากต่ำไปหาสูง 5 ข้อ ดังนี้

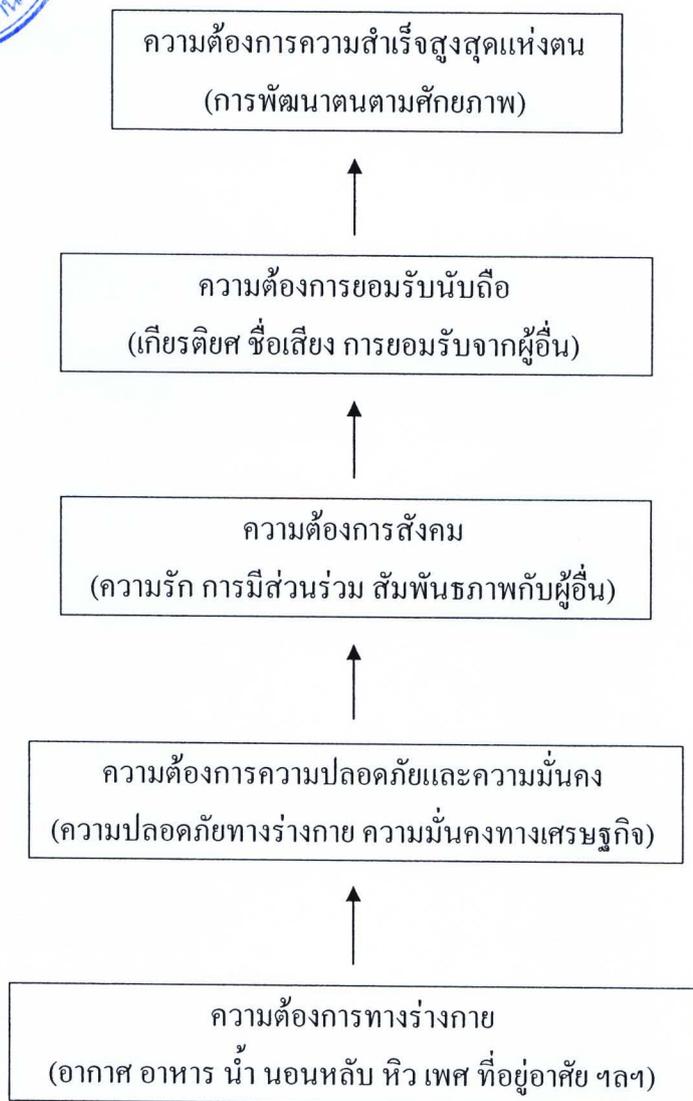
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้ว องค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อมคือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นคือ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belonging needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองขั้นดังกล่าวแล้วจะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem of status needs) ความต้องการขั้นต่อมาเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ ความมั่นใจในตนเอง เรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization needs) ลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะ ได้รับความสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน



ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎี และแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษาหน่วยที่ 6 . นนทบุรี : สุโขทัยธรรมาธิราช (2536 : 136)

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของมนุษย์มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างมีความสุข บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีต้องพยายามตอบสนองความต้องการมนุษย์ซึ่งมีความต้องการลำดับชั้นที่แตกต่างกันได้ และความต้องการ

ตั้งแต่ลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นๆ

ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer – relatedness growth theory) หรือ ERG อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, อ้างใน มณี เหมทานนท์ 2542 : 118 – 120) ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existence needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมความต้องการทางกายภาพ กับความต้องการทางด้านความปลอดภัย ทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นแรกในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เข้าไว้ด้วยกันและความต้องการแบบนี้จะเป็นแบบที่ว่าหากมีผู้หนึ่งได้รับความต้องการที่ว่านี้ อีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องเป็นฝ่ายเสียความต้องการนี้ไป

2. ความต้องการความสัมพันธ์ภาพ (Relatedness needs) ความต้องการนี้ก็คือ ความต้องการในด้านการมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกภายในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับเพื่อน กับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวข้องกับ ความต้องการนี้ตรงกันข้ามกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความพอใจของพวกเขาจะขึ้นอยู่กับการแข่งขันซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกันและอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ความต้องการเป็นผลจากการที่บุคคล เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมของเขา อาทิ ครอบครัว งานและกิจกรรมด้านสันติภาพ ความพอใจในการเจริญก้าวหน้านี้ ได้จากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ มีความแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อย่างน้อย 2 ประการ คือ

1. ไม่อ้างว่าความต้องการใดจะต้องได้รับการบำบัดก่อนอะไร เช่น คนเราไม่จำเป็นต้องบำบัดความต้องการยังชีวิตก่อนจะเกิดความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น อย่างไรก็ตามมนุษย์ยังไม่บำบัดความต้องการยังชีวิต ความต้องการข้อนี้อาจมีมากกว่าความต้องการอย่างอื่นอีก 2 ประการก็คือ ยังมีความสำคัญสำหรับผู้นำอยู่

2. ถึงแม้มีความต้องการบำบัดความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็ตาม ความต้องการอย่างนั้นก็คงเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญอยู่ต่อไป ถ้าหากว่ายังไม่มีการบำบัดความต้องการอย่างอื่น เช่น หากคนๆ หนึ่งได้มีความพอใจในเรื่องความสัมพันธ์แล้ว แต่ก็ยังคิดหวังเรื่องความต้องการเติบโตคนๆ นั้น ก็อาจกลับมามีความต้องการด้านความสัมพันธ์ขึ้นมาอีก ดังนั้น ตามแนวคิดนี้ความต้องการหนึ่งๆ อาจไม่มีวันหยุดเป็นตัวกระตุ้นเลยก็ได้

จากทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความต้องการดำเนินชีวิต ความต้องการสัมพันธ์ และความต้องการเจริญก้าวหน้า โดยมีความเชื่อว่าคนมีความต้องการมากกว่า 1 อย่างในขณะเดียวกันได้

ทฤษฎีความต้องการบรรลุความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ (McClelland' achievement motivation theory)

แม็คเคลแลนด์ (McClelland 1966 : 1- 23) ได้ระบุว่ามีความแรงใจที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการอำนาจและความต้องการความสำเร็จ ความต้องการเหล่านี้โดยทั่วไปแล้ว จะหมายถึงความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียงและความต้องการความสมหวังในชีวิตตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการสมัครสมาน (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น หวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ

2. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการอยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมในทางสังคม มีความต้องการให้คนอื่นมีประพฤติหรือพฤติกรรมตามที่ต้องการ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงานบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนาจากความต้องการทั้งสามดังกล่าวนี้ แม็คเคลแลนด์มีความเห็นว่าความต้องการด้านความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุด สำหรับความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ความต้องการด้านความสำเร็จจะเกี่ยวข้องกับความมีน้ำใจของผู้ประกอบการที่จะยอมรับความเสี่ยงบางอย่าง และทำการพัฒนาทรัพยากรทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ คนที่มีธุรกิจขนาดเล็กเป็นตัวอย่างของกลุ่มคนผู้มีคะแนนสูงสำหรับความต้องการทางด้านความสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จมีลักษณะต่อไปนี้

1. กำหนดเป้าหมายระดับค่อนข้างยากให้กับตัวเองแต่เป็นเป้าหมายที่บรรลุได้

2. ชอบแก้ปัญหามากกว่าจะปล่อยให้แล้วแต่บุญแต่กรรมหรือแล้วแต่โอกาส สนใจทำให้บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าสนใจผลงานและรางวัลตอบแทนที่ได้รับ

3. ชอบสถานการณ์ที่ตนได้รับทราบผลการทำงานของตนอย่างถูกต้องสม่ำเสมอสรุปทฤษฎีความต้องการบรรลุความสำเร็จของ แม็คเคลแลนด์ ถึงแม้จะระบุความต้องการไว้ 3 ประการ แต่เขาจะให้ความสนใจในความต้องการประสบความสำเร็จไว้เป็นสำคัญ เพราะเขาเชื่อว่าคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจจะสร้างให้เกิดขึ้นกับงานได้ ผู้ที่มีความต้องการสูงด้านสัมฤทธิ์ผลจะปฏิบัติงานได้ดี แม้จะมีหรือไม่มีสิ่งจูงใจที่เป็นเงินก็ตาม ถึงแม้ความต้องการความสำเร็จจะมีความสำคัญสำหรับความสำเร็จในฐานะผู้ประกอบการ แต่ถ้าจะประสบความสำเร็จในด้านบริหาร

แล้วต้องมีความต้องการอำนาจสูง แต่มีข้อแม้จำกัดของแนวคิดนี้คือ การเน้นที่ความต้องการบางประเภทมากเกินไปทำให้ไม่สามารถอธิบายแรงจูงใจของทุกคนได้ แต่อาจใช้แนวคิดนี้ผสมผสานกับแนวคิดอื่นๆ เพื่อความเข้าใจที่กว้างขวางได้

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray' manifest needs theory) เมอร์เรย์ (Murray, อ้างถึงใน วันชัย มีเพชร 2547 : 23) กล่าวว่า ความต้องการที่จำเป็นและมีความสำคัญของคนมีอยู่ 4 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการเป็นอิสระ (Need for autonomy) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก (Dual Factors หรือ Theory motivators – Hygienes Theory)

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 37) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล เฟรดเดอริก เฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดที่ว่าปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการ จะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการและปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) และปัจจัยการจูงใจ (Motivation factor)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ไว้ดังต่อไปนี้

สภาพการทำงาน (Working condition)

วรารณณ์ บุญจิต (2547 : 114) ได้กล่าวว่า สภาพการทำงาน ประกอบด้วย ความร้อน ความเย็น แสง เสียง อุณหภูมิ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานได้

ค่าตอบแทน (Pay)

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2547 : 214) ได้กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 96) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงที่รู้ว่าอะไรกำลังดำเนินอยู่ ความมั่นคงในความรู้สึกที่ว่างานของตนเป็นที่ต้องการ และรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะตอบโต้กับเขาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งมีใช้การทำตามอำเภอใจ และเขาต้องมีโอกาสพอสมควรที่จะแสดงออกซึ่งตัวของเขาเองในรูปของงาน

สวัสดิการ (Benefits)

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2547 : 236) ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ต้องการหรือ นายจ้างจัดหาให้แก่บุคลากร เช่น ที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล อาหารกลางวัน และวันหยุดพิเศษ เป็นต้น ซึ่งเป็นการจัดหาในสิ่งทีนอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญต่อขวัญ กำลังใจ และเพื่อธำรงรักษาและจูงใจบุคคลที่มีความสามารถให้ร่วมงานกับองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker relationship)

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2547 : 26) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กรหลายปัจจัย เช่น ความเป็นกันเอง ความสามัคคี บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น โดยจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะหลายทิศทางต่อการดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างองค์กร

การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 304) ได้กล่าวว่า การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้แก่บุคคลหนึ่งเพื่อทำการวางแผน อำนวยการ ควบคุม ประสานงาน และประเมินกิจกรรมที่เป็นผลงานของบุคคลอื่น

นโยบายและการบริหาร (Company policies and administration)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 145) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารว่าเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างกว้าง ซึ่งกำหนดทิศทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับบุคคลในองค์กร หรือหมายถึงข้อความทั่วไปเพื่อแนะแนวความคิดในการตัดสินใจของผู้บริหาร ให้มั่นใจว่ามีการตัดสินใจที่เหมาะสม

นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ศึกษาวิจัยตามแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งอธิบายไว้ดังนี้

ไทรธรร เสรมฐิธร (2543 : 16) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงานว่าคนจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) ได้แก่

1. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

2. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่มาขอคำปรึกษา บุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้แสดงถึงการยอมรับในความสามารถ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนระดับขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงาน

ส่วนปัจจัยที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ได้แก่

1. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2. ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

4. สวัสดิการ (Benefits) หมายถึง ผลประโยชน์ที่องค์การจัดไว้สำหรับพนักงาน เช่น ที่พักอาศัย ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี หรือชุดเครื่องแบบพนักงาน เป็นต้น

5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co – worker relationship) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรมรวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการ และใช้เทคโนโลยีได้

7. นโยบายและการบริหาร (Company policies and administration) หมายถึง จัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สรุปทฤษฎีนี้ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจ และควรบริหารงานโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกในคุณค่า เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือจิตใจแต่ละบุคคล กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยนั้นสามารถกำหนดตัวปัจจัยที่ใช้สำหรับการวิจัยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กมีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำมาเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ฮาร์เรล (Harrell) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน คนจะเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจนั้นมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล(Harrell, 1972 : 274)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เพศ มีงานวิจัยหลายชิ้นกล่าวว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อย่างไรก็ดี ความพอใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำรวมทั้งเกี่ยวกับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เช่น เพศหญิงมีความพยายามทำงานที่ต้องใช้ฝีมือประดิษฐ์ในการทำงานมากกว่าเพศชาย เป็นต้น (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535 : 114)

2. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้นตำแหน่งหน้าที่การงาน มักสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่พอใจในงานของเขามากขึ้นซึ่งมีเหตุผลหลายประการประกอบอีก เช่น ความหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์ขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหวมีความไม่แน่ใจ ตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้สถานภาพเป็นสิ่งสำคัญกับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการเกิดความหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่นๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหาร และผู้ปฏิบัติงาน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 : 137)

3. ระดับการศึกษา มีงานวิจัยพบว่าการศึกษาไม่ได้แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่จะขึ้นอยู่กับการทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535 : 114)

4. ประสบการณ์ในการทำงานบุคคลผู้มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสูงมักจะมีความพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วยรวมถึงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และงานของเขาก็มีเกียรติ เขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานสูง ซึ่งคนกลุ่มนี้จะใช้ความชำนาญในการทำงานอันเกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เขาสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นได้ด้วยตัวเอง และคนงานที่มีความชำนาญจากประสบการณ์ในการทำงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติมาๆ มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ๆที่ยังไม่เกิดความชำนาญ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542 : 138)

5. รายได้ จากงานวิจัยพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานคือผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่ไม่มีเงินเดือนต่ำ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 114)

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล ที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันตามปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล อันซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ เป็นต้น โดยมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานโดยรวมในองค์กร ดังนั้นแต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 ใช้ชื่อเรียกว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ใช้ชื่อย่อ “กฟภ.” และชื่อภาษาอังกฤษว่า “Provincial Electricity Authority” ใช้ชื่อย่อ “PEA”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภคประเภทบริการด้านพลังงานไฟฟ้า อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร หน้าที่หลักคือผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่ายทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ โดยมีได้มุ่งหวังกำไรเป็นหลัก แต่คำนึงถึงความผาสุกของประชาชนเป็นประการสำคัญ ดังนั้นการกำหนดอัตราค่ากระแสไฟฟ้าจึงไม่สูงจนเป็นที่เดือดร้อนของประชาชน อย่างไรก็ตามการดำเนินงานต้องให้มีผลกำไรเพียงพอในการเลี้ยงตัวเอง และสามารถนำไปลงทุนขยายกิจการไปยังผู้ที่ยังไม่ได้ใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคแบ่งการบริหารออกเป็น 4 ภาคคือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขตรวมเป็น 12 เขต มีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่าง ๆ ในสังกัดรวม 910 แห่งในความรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ผู้ใช้ไฟฟ้า 13.32 ล้านราย ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 99.1 ต้องให้มีผลกำไรเพียงพอในการเลี้ยงตัวเอง และสามารถนำไปลงทุนขยายกิจการไปยังผู้ที่ยังไม่ได้ใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์กร การบริการที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้ไฟทุกรายอย่างพอเพียงและต่อเนื่องสม่ำเสมอ การพัฒนาพนักงานซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่ายิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญ โดยการฝึกฝนอบรมให้

มีความรู้ความชำนาญสามารถใช้เครื่องมืออัตโนมัติได้ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เชื่อมมั่นในศักยภาพแห่งเทคโนโลยีและการบริหารที่ทันสมัย ก่อปรกับความเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคง และพร้อมที่จะขยายการดำเนินงานเพื่อรองรับลูกค้าทั่วประเทศและประเทศข้างเคียง เป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจให้บริการ พลังงานได้อย่างเต็มที่โดยนำวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 47/1 หมู่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบ 5 จังหวัดในภาคตะวันออก ประกอบด้วยจังหวัดฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และจังหวัดตราด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กิงกาญจน์ ปรางอุดม (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท พระนคร ยนตรการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท พระนคร ยนตรการ จำกัด มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยจูงใจที่มีค่าระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูงใจที่มีค่าในระดับมาก คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปกครองการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและอาชีพ และ ปัจจัยค่าจูงใจ ด้านนโยบายการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา สูงกว่าพนักงานหญิง สำหรับพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างกันในปัจจัยค่าจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนพนักงานที่มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างใน ปัจจัยค่าจูงใจด้านความสัมพันธ์กับบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการนอกจากนี้พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างกันในปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของงาน และปัจจัยค่าจูงใจ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ บริษัทฯ ควรปรับปรุงด้านความก้าวหน้าในอาชีพรายได้และสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงานให้มีระดับสูง

ปิยะ ฉันทวัฒนานุกูล (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นาคาชิมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน การนิเทศงาน สภาพแวดล้อมของงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน รายได้ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ ความรู้เกี่ยวกับงานและการเรียนรู้ ความอดทนพยายาม การตัดสินใจ ความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับดี ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์

นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

พ.ท.ณัฐเดช จันทร์รางสุ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก” โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีส่วนระดับต่ำสุด และเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านการบังคับบัญชามีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับสูงสุด ส่วนงานด้านนโยบายการบริหารมีระดับต่ำสุดและพบว่า ระดับชั้นยศ ระดับรายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วันชัย มีเพชร (2547) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน รายได้ สวัสดิการและผลประโยชน์ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะ

งานที่ทำและความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ การนิเทศงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจต่อ การบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในปัจจุบันด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ประสบการณ์ทำงาน โดยรวมตำแหน่งงาน รายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานพบว่า ไม่แตกต่างกันทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการ กับความ พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทั้งวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่าปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกปัจจัย อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กัลยรัตน์ ประจำแถม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติของ พนักงานบริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ปฏิบัติการของฝ่ายผลิต อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระยะยาวการปฏิบัติงาน 8 ปี ขึ้นไป และสำเร็จ การศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี และพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหาพันธ์ ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้านพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน แล้วและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของการพนักงานที่บริษัทควรจะให้มีความสำคัญแก่ ระบบการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และกิจกรรมสันทนาการของบริษัทที่จัดให้กับพนักงานจากการ ทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน ระดับ การทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความมั่นคงและก้าวหน้าในการงาน

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์(2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการ ทำงาน : กรณีศึกษา บริษัทอดินพ จำกัด” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัทอดินพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมาก โดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และอันดับ 2 คือแรงจูงใจด้าน เงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจอันดับ 3 คือแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วน ลำดับของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับ 1 คือปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน อันดับ 2 คือภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาอันดับ 3 คือสถานที่ตั้งของ



บริษัทและระยะทางมาทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่าอายุงานและผลตอบแทนในการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัทอิตินพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้านตำแหน่งงาน โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในงาน และด้านภาวะผู้นำไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นทุก ๆ ด้าน

วไลพร เจริญพร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยคู่ในการศึกษา กรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส จำกัด” พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตทำงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

รชพร รัตนวิวัฒน์พงศ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัทตัวแทนโฆษณาในประเทศไทย พบว่าแรงจูงใจทั้ง 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงของบริษัทด้านความมีชื่อเสียงของบริษัทด้านโอกาสความก้าวหน้าในการ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ ด้านการยอมรับยกย่อง และด้านนโยบายการบริหารของบริษัท มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ถัดมา กุลนันทน์ (2543) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ ($R = 0.721$)

ชมชื่น สมประเสริฐ (2542) ได้ศึกษารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล โดยมีแนวคิดเพื่อให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานโดยสร้างแรงจูงใจในการทำงานจากภายในตนเอง และเพื่อสามารถขยายผลต่อเนื่องไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

ธนธิดา ดิษยบุตร (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทหารเรือ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพทหารเรือ ความรู้สึกรู้ว่าหน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ความรู้สึกรู้ว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ความคาดหวังที่ตนได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบเงินเดือนและสวัสดิการ

2. งานวิจัยต่างประเทศ

คาร์เพ็นเตอร์ (Carpenter. 1988) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางของโรงเรียนพยาบาลระดับปริญญาตรี พบว่าผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลระดับกลางของสหรัฐอเมริกาพึงพอใจกับความมั่นคงของงานที่ทำอันเป็นงานที่ตรงกับความต้องการของพวกเขาที่เปิดโอกาสให้เรียนรู้และท้าทายความสามารถของเขา เขาพึงพอใจมากกว่าหากเขามีอิสระ การพึ่งตนเองและมีเสถียรภาพในการตัดสินใจมากกว่าที่จะได้รับงานที่พึงพอใจหรือรับการตอบสนองความต้องการจากหน่วยงาน

เซนเดอร์ (Snyder. 1988) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์ในมหาวิทยาลัย พบว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจมาก กับความคิดเริ่มในการทำงาน ค่านิยมทางศิลปกรรม และความรับผิดชอบต่อการทำงาน แต่มีความพอใจน้อยที่สุดกับนโยบายของคณะ และค่าตอบแทนในการทำงาน

โทมี (Tomi. 1985) ได้ทำการวิจัยความเป็นผู้นำและแรงจูงใจลักษณะความเป็นผู้นำที่แสดงให้เห็น และความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอาครอน พบว่า แรงจูงใจจะเกิดจากการได้รับความตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคง สักคม การเป็นอิสระ และความสมหวังไว้ในชีวิต และพบต่อไปอีกกว่าพฤติกรรมการเป็นผู้นำที่น่าเคารพนับถือ มีความคิดริเริ่มสูงทำให้ได้รับการตอบสนองความต้องการจากคณะอย่างดีและช่วยสร้างแรงจูงใจได้ดีที่สุด

จากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลาย ๆ ประการ เช่น ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ผลตอบแทนความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฉะนั้นในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารงานได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของพนักงานฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ