

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสาระครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546 : 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้น หรือโน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ดวงพร หุตะเสวี (2544 : 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายใน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 194) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีความพึงพอใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้นที่มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537 : 122) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

แรงจูงใจ เป็นความผลักดันภายในของแต่ละบุคคล ได้แก่แรงขับ (Drive) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของความพึงพอใจ ได้แก่ 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 (2436 : 14) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจอาจเกิดได้จากสิ่งเร้าภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการหรือขาดอะไรบางอย่างจึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรม เพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือความต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้านำช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการนั้นส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้านำช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าจากภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้

ติน ปรัชญพุทท์ (2535 : 258) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคลและงานในตัวของมันเอง ภายหลังจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

ทอมสัน (Thomson. 1952 : 307) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ ศิลปะการช่วยทำให้เกิดความสนใจในหลายๆ ไม่มีความสนใจมาก่อน หรือเพิ่มความสนใจที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้น

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

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

จากความหมายของแรงจูงใจที่ได้กล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงสิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงความต้องการและพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ซึ่งบุคคลใดๆ จะมีแรงจูงใจที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้นั้น จะต้องมีความต้องการขั้นพื้นฐานและความต้องการนั้นก็จะเริ่มด้วย ความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยาก เป็นเงื่อนไข และถ้าหากเงื่อนไขต่างๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันแล้ว ก็จะได้รับ การตอบสนอง โดยบุคลากรเหล่านั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมา อย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ความจำเป็นของการสร้างแรงจูงใจ

การทำงานในองค์การจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์การ และได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อนสมาชิก (พะยอม วงศ์สารศรี. 2528 : 5) ทั้งนี้ความสำเร็จของงานส่วนใหญ่ จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ในองค์การ ดังนั้น การเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบอย่างยิ่ง เพื่อที่จะบริการองค์การให้มีประสิทธิภาพสูงสุด แรงจูงใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในองค์การที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างาน ใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำทำแรงจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมขวัญกำลังใจให้เกิดความมานะพยายาม ทุ่มเทตั้งใจทำงานให้เสร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์. 2531 : 9) หากหน่วยงานใดไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่ายและทำงานไม่มีประสิทธิภาพ (กิติมา ปรีดีดิติก. 2529 : 154-155) ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องชักจูงให้คนในหน่วยงานของตนทำงานอย่างกระตือรือร้น ทุ่มเทความสามารถให้แก่หน่วยงานของตนมากขึ้น กิบสัน และคณะ (Gibson, et al. 1982) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องมีแรงจูงใจว่าตัวแปรต่างๆ เช่น ความรู้ความสามารถภูมิหลังของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลตอบแทนต่างๆ มีส่วนทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ แรงจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีการจูงใจ ดังนั้น ผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี กล่าวคือปฏิบัติงานตามคำสั่ง ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องพยายามเข้าถึงกลไกของพฤติกรรมของบุคคลและวิธีสร้างแรงจูงใจ (Motivation)



เพื่อที่จะสามารถชั่งจูงกำกับ หรือผลักดันพฤติกรรมการทำงาน ให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ประเภทของแรงจูงใจ

บุญมั่น ธนาสุวัฒน์ (2537 : 124-125) กล่าวไว้ว่า นักจิตวิทยาบางกลุ่มยังแบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 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 หลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม พึงพาอาศัยได้ และรู้จักพึงพาผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นทั้งโดยตรงและโดยอ้อม หรือชอบโต้แย้งถกเถียงเอาชนะ มีลักษณะก้าวร้าว บางคนก็ขี้มเข้มแจ่มใส แต่ก็ทำไปเพื่อให้ผู้อื่นอยู่ใต้อำนาจของตน ไม่พอใจในการตกอยู่ใต้อำนาจการนำของผู้อื่นหรือถูกวิพากษ์วิจารณ์

แรงจูงใจ แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivative) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมว่ามีประโยชน์ และจะทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรม โดยไม่ต้องมีใครควบคุม ความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายในที่มีค่ามากกว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยากรู้อยากเห็น อยากรเด่นอยากดัง อยากรก้าวหน้า ความทะเยอทะยานของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี เป็นแรงจูงใจที่ผู้บริหารควรคำนึงมากที่สุดถึงแม้ว่าจะทำได้ยากกว่าวิธีอื่นก็ตาม

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivative) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่นอกตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย สิ่งล่อใจอื่นๆ เป็นต้น โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จ



ในสิ่งนั้นๆ เลย แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใดๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัล การเสริมแรงจากการได้รับความพอใจ การลงโทษ เป็นต้น

องค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คาร์เนกี พานทอง พาลุสุข (2532 : 44-110) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจไว้ ดังนี้

1. พฤติกรรมมนุษย์

ความหมายของคำว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาโดยสามารถที่จะสังเกตได้หรือสามารถใช้เครื่องมือวัดได้ ซึ่งพฤติกรรมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้น หรือแสดงออกมานั้นย่อมมีสาเหตุดังกล่าวคือ สิ่งเร้า เมื่อสิ่งเร้าเหล่านั้น ได้มากระทบกับร่างกายโดยอวัยวะสัมผัสต่างๆ อวัยวะรับสัมผัสนั้น ก็จะส่งความรู้สึกมายังระบบประสาท ระบบประสาทก็จะส่งการมายังอวัยวะกล้ามเนื้อหรือต่อมต่างๆ เพื่อให้เกิดการกระทำหรือปฏิกิริยาต่างๆ ออกมาเป็นการแสดงการตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น อันเป็นที่มาของการเกิดพฤติกรรม อย่างไรก็ตามสาเหตุที่เหมือนกันอาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันได้ในทางตรงกันข้าม สาเหตุที่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

2. ความรู้สึกและอารมณ์

ความรู้สึกและอารมณ์ เป็นสภาวะทางร่างกายที่เกิดขึ้นต่อสิ่งเร้าในขณะใดขณะหนึ่ง อาจเป็นลักษณะไปในทางบวกหรือลบก็ได้ การแสดงออกมาน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่จะมาเร้าสภาพร่างกายและทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้น อารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้น จึงสามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาถึงธรรมชาติ เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกของตน เพื่อเป็นปัจจัยในการพิจารณาแรงจูงใจ โดยอาศัยอารมณ์มักได้ผลเสมอ เพราะบุคคลที่อยู่ในสภาวะที่มีอารมณ์จะมีแรงผลักดันให้พร้อมที่จะกระทำ

3. ทัศนคติและความคิดเห็น

ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีต่อสิ่งเร้าทางสังคม ซึ่งปฏิกิริยาโต้ตอบนี้เราได้เรียนรู้มา ทัศนคติเป็นเงื่อนไขภายในตัวบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรม และยังเป็นกำหนดการรับรู้ด้วยเงื่อนไขภายในนี้ เกิดจากเงื่อนไขภายนอกที่หล่อหลอมเข้ามาจนหลงค้ำอยู่ในภายใน สำหรับความคิดเห็น (Opinion) นั้น เป็นคำที่มักใช้ปะปนกับคำว่าทัศนคติอยู่เสมอ ความคิดเห็นเห็นการตอบสนองต่อประเด็น หรือเรื่องราวที่ถกเถียงกันอยู่ ดังนั้น ความคิดเห็นกับทัศนคติจึงแตกต่างกันที่ว่า ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งคำพูดและการกระทำ และทัศนคติ ไม่ใช่สิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่าง

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

4. บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้น แสดงออกต่อสิ่งแวดล้อม บุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งที่มีการสร้างสมมาตลอดชีวิต จะโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม และไม่ใช่ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับบุคคล แต่เป็นสิ่งที่ค่อยๆ พัฒนาขึ้น โดยขบวนการอันอาศัยปัจจัยร่วมต่างๆ เป็นแรงจูงใจบุคคลได้มากหรือน้อย จึงขึ้นกับข้อเท็จจริงที่ว่าผู้ทำหน้าที่จูงใจนั้นเข้าใจเรื่องราว เกี่ยวกับตัวบุคคลที่เขาจะทำการจูงใจได้ดีเพียงใด ซึ่งสิ่งที่เราใช้ในการพิจารณาบุคลิกภาพในเรื่องความสามารถในการจูงใจมีหลายประการ เช่น คนที่มีความนิยมตนเองมาก (Self esteem) บุคคลจำพวกนี้ จะเป็นพวกที่มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นตนเองไม่มีปัญหา ซึ่งเขามักจะเต็มใจที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ ปัจจัยหนึ่งที่เป็น โครงสร้างทางบุคลิกภาพ และมีส่วนในเรื่องการสามารถจูงใจ คือ เรื่องความวิตกกังวล (Anxiety) คนที่มีลักษณะเช่นนี้ จะมีความเกรงกลัวความไม่แน่ใจ และมักจะเป็นผู้ที่คอยป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะยากแก่การจูงใจ

5. การรับรู้

การรับรู้ หมายถึง อาการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) ของบุคคลกับวัตถุหรือเหตุการณ์หนึ่งๆ โดยทางประสาทสัมผัสต่างๆ และมีการคิดพิจารณาตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับนั้นออกมาเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายความคิดของตนเอง

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 กันไป จึงทำให้การรับรู้ต่อเหตุการณ์ หรือสภาพแวดล้อมไม่เหมือนกัน และเป็นผลต่อการตอบสนองเหตุการณ์และสภาพการณ์ต่างๆ ให้แตกต่างกันไปด้วย

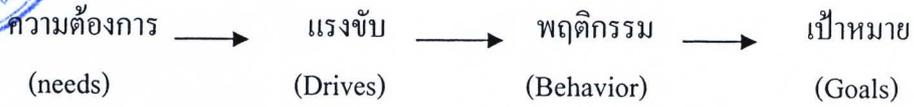
6. การเรียนรู้

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

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ มี 6 ประการ คือพฤติกรรม มนุษย์ ความรู้สึกและอารมณ์ ทักษะและความคิดเห็น บุคลิกภาพ การรับรู้และการเรียนรู้ ซึ่ง องค์ประกอบทั้ง 6 ประการนี้ ผู้บริหารหรือผู้จูงใจ ควรจะได้ศึกษาจากผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ที่จะถูกจูงใจ ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบเหล่านี้ มีผลต่อความสำเร็จในการจูงใจ

กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

โอเวน (Owens. 1987 : 92) กล่าวว่า โดยทั่วไปแรงจูงใจมีพื้นฐานมาจากความต้องการของ มนุษย์ 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 นูรพาเดช (2528 : 39) ได้จัดลำดับของแรงจูงใจไว้ 3 ระยะ คือ ระยะแรก ร่างกายเกิดแรงจูงใจโดยมีความต้องการ หรือแรงจูงใจเกิดขึ้นเป็นการขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ระยะที่สอง เป็นการแสดงพฤติกรรม เพื่อทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการ อันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย และเพื่อลดแรงขับ

ระยะที่สาม เป็นจุดมุ่งหมายระยะนี้จะบรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องทำให้เกิดภาวะสุดท้าย คือ การลดแรงขับหรือความต้องการได้รับการตอบสนอง

สรุปกระบวนการเกิดแรงจูงใจเริ่มต้นเกิดจากความต้องการ หรือความอยากเพราะขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใด ร่างกายจึงเกิดแรงขับ เพื่อจะกระทำให้ได้สิ่งนั้น และเพื่อลดแรงขับจึงเกิดการกระทำหรือพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' needs hierarchy of theory)

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35-51) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจอันเป็นที่รู้จักและยอมรับกันแพร่หลาย โดยมีข้อสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ 3 ประการ ดังนี้

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากที่ต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้ตอบสนอง

นอกจากนี้มาสโลว์ยังได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าจะเป็นไปอย่างมีระเบียบตามลำดับความต้องการ (Hierarchy of needs) มีลักษณะตามลำดับจากต่ำไปหาสูง 5 ข้อ ดังนี้

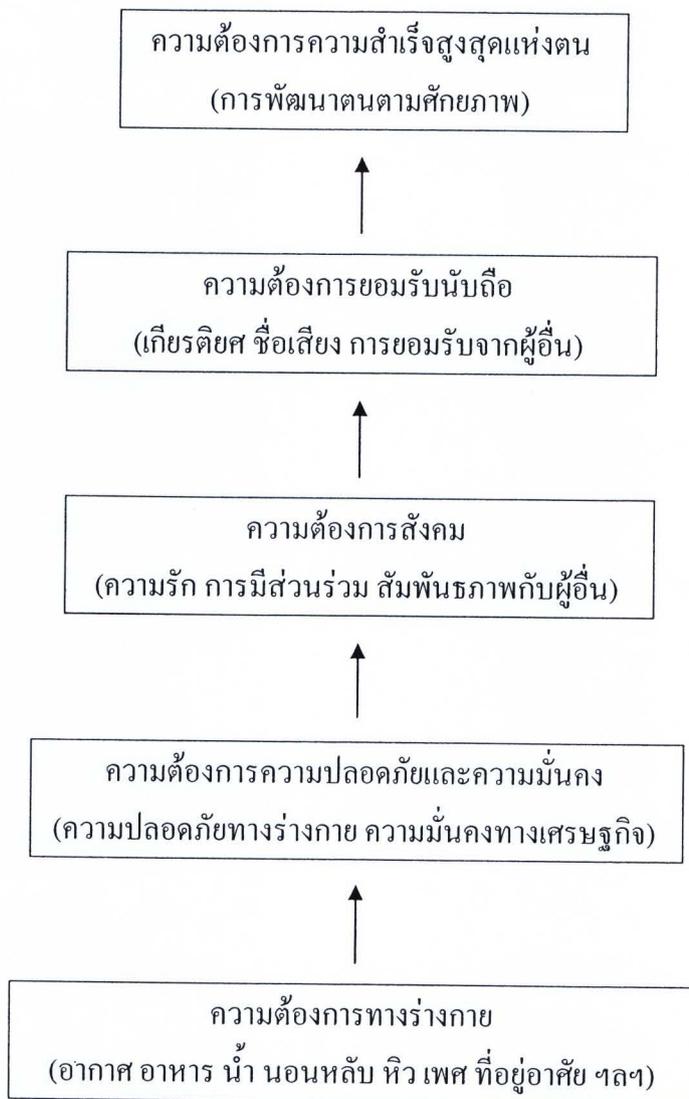
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย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

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

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

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

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) ลำดับขั้นความต้องการสูงที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน



ภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2536 : 136

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของมนุษย์มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างมีความสุข บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีต้องพยายามตอบสนองความต้องการมนุษย์ซึ่งมีความต้องการลำดับชั้นที่แตกต่างกันได้ และความต้องการ



ตั้งแต่ลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นๆ

ทฤษฎีความต้องการบรรลุความสำเร็จของแม็คเคลแลนด์ (McClelland' achievement motivation theory)

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

1. ความต้องการสมัครสมาน (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น หวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ
2. ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการอยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมในทางสังคม มีความต้องการให้คนอื่นมีประพฤติหรือพฤติกรรมตามที่ต้องการ
3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงานบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

จากความต้องการทั้งสามดังกล่าวนี้ แม็คเคลแลนด์มีความเห็นว่าความต้องการด้านความสำเร็จมีความสำคัญมากที่สุด สำหรับความสำเร็จทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ความต้องการด้านความสำเร็จจะเกี่ยวข้องกับความมีน้ำใจของผู้ประกอบการที่จะยอมรับความเสี่ยงภัยบางอย่าง และทำการพัฒนาทรัพยากรทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ คนที่มีธุรกิจขนาดเล็กเป็นตัวอย่างของกลุ่มคนผู้มีคะแนนสูงสำหรับความต้องการทางด้านความสำเร็จ บุคคลที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จมีลักษณะต่อไปนี้

1. กำหนดเป้าหมายระดับค่อนข้างยากให้กับตัวเองแต่เป็นเป้าหมายที่บรรลุได้
2. ชอบแก้ปัญหามากกว่าจะปล่อยให้แล้วแต่บุญแต่กรรมหรือแล้วแต่โอกาส สนใจทำให้บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าสนใจผลงานและรางวัลตอบแทนที่ได้รับ

3. ชอบสถานการณ์ที่ตนได้รับทราบผลการทำงานของตนอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ

สรุปทฤษฎีความต้องการบรรลุความสำเร็จของ แม็คเคลแลนด์ ถึงแม้จะระบุความต้องการไว้ 3 ประการ แต่เขาจะให้ความสนใจในความต้องการประสบความสำเร็จไว้เป็นสำคัญ เพราะเขาเชื่อว่าคุณลักษณะทางด้านความสำเร็จอาจจะสร้างให้เกิดขึ้นกับงานได้ ผู้ที่มีความต้องการสูงด้านสัมฤทธิ์ผลจะปฏิบัติงานได้ดี แม้จะมีหรือไม่มีสิ่งจูงใจที่เป็นเงินก็ตาม ถึงแม้ความต้องการ

ความสำเร็จจะมีความสำคัญสำหรับความสำเร็จในฐานะผู้ประกอบการ แต่ถ้าจะประสบความสำเร็จในด้านบริหารแล้วต้องมีความต้องการอำนาจสูง 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) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคล เฟรดเดอริก เฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้เสนอแนวคิดที่ว่าปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการและปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรได้อย่างมีคุณภาพ บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) และปัจจัยการจูงใจ (Motivation factor)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลทำให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ไว้ดังต่อไปนี้

1. สภาพการทำงาน (Working condition)

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

2. ค่าตอบแทน (Pay)

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

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 96) ได้กล่าวว่า ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความมั่นคงที่รู้ว่าอะไรกำลังดำเนินอยู่ ความมั่นคงในความรู้สึกที่ว่างงานของตนเป็นที่ต้องการ และรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะตอบโต้กับเขาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ซึ่งมีใช้การทำงานตามอำเภอใจ และเขาต้องมีโอกาสพอสมควรที่จะแสดงออกซึ่งตัวของเขาเองในรูปของงาน

4. สวัสดิการ (Benefits)

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

5. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Co-worker relationship)

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

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)

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

7. นโยบายและการบริหาร (Company policies and administration)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 145) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารว่าเป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างกว้าง ซึ่งกำหนดทิศทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อให้เป็น

แนวทางสำหรับบุคคลในองค์กร หรือหมายถึงข้อความทั่วไปเพื่อแนะแนวความคิดในการตัดสินใจของผู้บริหารให้มั่นใจว่ามีการตัดสินใจที่เหมาะสม

สรุปทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจและควรบริหารงานโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม ในขณะที่ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือจิตใจแต่ละบุคคล กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยนั้นสามารถกำหนดตัวปัจจัยที่ใช้สำหรับการวิจัยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้ จะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความท้อถอย ไม่อยากทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์กมีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำมาเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง

ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ฮาร์เรล (Harrell, 1972 : 274) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน คนจะเกิดแรงจูงใจหรือไม่นั้นมีตัวแปรอื่นอีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เพศ มีงานวิจัยหลายชิ้นกล่าวว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานแต่อย่างใดก็ดี แรงจูงใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำรวมทั้งเกี่ยวกับความทะเยอทะยานและความ

ต้องการทางการเงิน เช่น เพศหญิงมีความพยายามทำงานที่ต้องใช้ฝีมือประดิษฐ์ในการทำงานมากกว่าเพศชาย เป็นต้น (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 114)

2. อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้นตำแหน่งหน้าที่การงาน มักสูงตามไปด้วย ดังนั้น เขาก็จะมีแนวโน้มที่พอใจในงานของเขามากขึ้นซึ่งมีเหตุหลายประการประกอบอีก เช่น ความหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวกับสถานการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์ขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตามก็ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหวมีความไม่แน่ใจ ตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้สถานภาพเป็นสิ่งสำคัญกับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการน้อยมีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการเกิดความหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่นๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหาร และผู้ปฏิบัติงาน (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2542 : 137)

3. ระดับการศึกษา มีงานวิจัยพบว่าการศึกษาไม่ได้แสดงถึงความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจในการทำงานแต่จะขึ้นอยู่กับการทำงานที่ถือว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือไม่ (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2535 : 114)

4. ประสบการณ์ในการทำงานบุคคลผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสูงมักจะมีแรงจูงใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วยรวมถึงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและงานของเขาก็มีเกียรติ เขาต้องใช้เวลาความสามารถอย่างเต็มที่ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุที่ดีที่ทำให้เขามีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานสูง ซึ่งคนกลุ่มนี้จะใช้ความชำนาญในการทำงานอันเกิดจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เขาสามารถที่จะแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้นได้ด้วยตัวเอง และคนงานที่มีความชำนาญจากประสบการณ์ในการทำงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติมาก ๆ มีแนวโน้มที่จะมีแรงจูงใจในงานมากกว่าคนที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่ยังไม่เกิดความชำนาญ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2542 : 138)

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

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันตามปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล อันซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ เป็นต้น โดยมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานโดยรวมในองค์กร ดังนั้นแต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 ใช้ชื่อเรียกว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ใช้ชื่อย่อ “กฟภ.” และชื่อภาษาอังกฤษว่า “Provincial Electricity Authority” ใช้ชื่อย่อ “PEA” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภคประเภทบริการด้านพลังงานไฟฟ้า อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร หน้าหลักคือผลิต 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 มีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่างๆ ในสังกัดรวม 910 แห่งในความรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ผู้ใช้ไฟฟ้า 13.32 ล้านราย ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 99.1 ต้องให้มีผลกำไรเพียงพอในการเลี้ยงตัวเอง และสามารถนำไปลงทุนขยายกิจการไปยังผู้ที่ยังไม่ได้ใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์กร การบริการที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้ไฟทุกรายอย่างพอเพียงและต่อเนื่องสม่ำเสมอ การพัฒนาพนักงานซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าซึ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญ โดยการฝึกฝน อบรมให้มีความรู้ความชำนาญสามารถใช้เครื่องมืออันทันสมัยได้ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เชื่อมมั่นในศักยภาพแห่งเทคโนโลยีและการบริหารที่ทันสมัย กอปรกับความเชื่อถือ เชื่อมมั่นในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคง และพร้อมที่จะขยายการดำเนินงานเพื่อรองรับลูกค้าทั่วประเทศและประเทศข้างเคียง เป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจให้บริการ พลังงานได้อย่างเต็มที่โดยนำวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง ได้ซื้อกิจการจากการไฟฟ้าเทศบาล เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2503 ในระยะแรกที่รับโอนกิจการมีพนักงานจำนวน 9 คน ผู้ใช้ไฟประมาณ 2,000 ราย

โหลดสูงสุด 450 กิโลวัตต์ รายได้ประมาณ 200,000 บาทต่อเดือน และเป็นการให้บริการการจ่ายกระแสไฟฟ้าเฉพาะในเขตเทศบาล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง ได้ดำเนินงานเจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับจนถึงปัจจุบัน จำนวนพนักงาน 129 คน ผู้ใช้ไฟจำนวน 110,818 ราย โหลดสูงสุด 187.77 เมกกะวัตต์ และรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าประมาณ 7,484.138 ล้านบาทต่อปี โครงสร้างการบริหารงานเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้างานนี้

1. ผู้บริหารระดับผู้จัดการ
2. ผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการ
3. นักวิชาการ และผู้ชำนาญการ
4. แผนกบริหารงานทั่วไป
5. แผนกบัญชีและประมวลผล
6. แผนกคลังพัสดุหลัก
7. แผนกบริการลูกค้า
8. แผนกวิศวกรรมและการตลาด
9. แผนกก่อสร้าง
10. แผนกมิเตอร์
11. แผนกปฏิบัติการ



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัทอดินพ จำกัด” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัทอดินพ จำกัด มีในระดับค่อนข้างมาก โดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และอันดับ 2 คือแรงจูงใจด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจอันดับ 3 คือแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนลำดับของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับ 1 คือปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันดับ 2 คือภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาอันดับ 3 คือสถานที่ตั้งของบริษัทและระยะทางมาทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่าอายุงานและผลตอบแทนในการทำงาน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัทอดินพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้าน

ตำแหน่งงาน โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในงาน และด้านภาวะผู้นำไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้บริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นทุก ๆ ด้าน

ณัฐเดช จันทรางศุ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก” โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุดส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีส่วนระดับต่ำสุด และเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านการบังคับบัญชามีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับสูงสุด ส่วนงานด้านนโยบายการบริหารมีระดับต่ำสุดและพบว่า ระดับชั้นยศ ระดับรายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

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

ธนธิดา ดิษยบุตร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทหารเรือ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ ความยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพทหารเรือ ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียง ความคาดหวังที่ดีได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบเงินเดือนและสวัสดิการ

วันชัย มีเพ็ชร (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท คาสิโอ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในปัจจัยด้านความมั่นคงในอาชีพการงาน รายได้ สวัสดิการและผลประโยชน์ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้และความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ การนิเทศงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจต่อการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นมีแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ประสบการณ์ทำงาน โดยรวม ตำแหน่งงาน รายได้ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานพบว่า ไม่แตกต่างกันทุกปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการ กับแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานทั้งวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย พบว่าปัจจัยด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยะ ฉันทวัฒนานุกุล (2548 : บทคัดย่อ) 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 ความรู้เกี่ยวกับงาน และการเรียนรู้ ความอดทนพยายาม การตัดสินใจ ความเป็นผู้นำ อยู่ในระดับดี ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์

ลัดดา กุลนันทน์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ ($R = 0.721$)

ชมชื่น สมประเสริฐ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาล โดยมีแนวคิดเพื่อให้พยาบาลมีพฤติกรรมการทำงาน โดยสร้างแรงจูงใจในการ

ทำงานจากภายในตนเอง และเพื่อสามารถขยายผลต่อเนื่องไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

นันทพร บุตรน้อย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

กิงกาญจน์ ปรางอุตม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท พระนคร ขนตรการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท พระนครขนตรการ จำกัด มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยจูงใจที่มีค่าระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ปัจจัยค่าจูงที่มีค่าในระดับมาก คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปกครองการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าและอาชีพ และ ปัจจัยค่าจูง ด้านนโยบายการบริหารและการปกครองบังคับบัญชา สูงกว่าพนักงานหญิง สำหรับพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างกันในปัจจัยค่าจูง ด้านความสัมพันธ์กับบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนพนักงานที่มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างใน ปัจจัยค่าจูงด้านความสัมพันธ์กับบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการนอกจากนี้พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีแรงจูงใจการปฏิบัติงานแตกต่างกันในปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะของงาน และปัจจัยค่าจูง ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ บริษัทฯ ควรปรับปรุงด้านความก้าวหน้าในอาชีพรายได้และสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงานให้มีระดับสูง

กัลยรัตน์ ประจำแฉว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการของฝ่ายผลิต อายุระหว่าง 31-40 ปี มีระยะยาวการปฏิบัติงาน 8 ปี ขึ้นไป และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และและพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้านพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานแล้วและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของการพนักงานที่บริษัทควรจะให้ความสำคัญแก่ ระบบการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และกิจกรรมสันทนาการของบริษัทที่จัดให้กับพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า พนักงานในแต่ละฝ่ายงานระดับการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการและความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

รชพร รัตนวิวัฒน์พงศ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัทตัวแทนโฆษณาในประเทศไทย พบว่าแรงจูงใจทั้ง 8 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงของบริษัทด้านความมีชื่อเสียงของบริษัทด้าน โอกาสความก้าวหน้าในการ ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ ด้านการยอมรับยกย่อง และ ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

คาร์เพ็นเตอร์ (Carpenter. 1988 : 94) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน แรงจูงใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานของผู้บริหารระดับกลางของโรงเรียนพยาบาลระดับปริญญาตรี พบว่าผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลระดับกลางของสหรัฐอเมริกา แรงจูงใจกับความมั่นคงของงานที่ทำอันเป็นงานที่ตรงกับความต้องการของพวกเขาที่เปิดโอกาสให้เรียนรู้และท้าทายความสามารถของเขา การพึ่งตนเองและมีเสถียรภาพในการตัดสินใจมากกว่าที่จะได้รับงานที่พึงพอใจหรือรับการตอบสนองความต้องการจากหน่วยงาน

โทมิ (Tomi. 1985 : 57) ได้ทำการวิจัยความเป็นผู้นำและแรงจูงใจลักษณะความเป็นผู้นำที่แสดงให้เห็น และความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอาครอน พบว่า แรงจูงใจจะเกิดจากการได้รับความตอบสนองความต้องการทางด้านความมั่นคง สังคม การเป็นอิสระ และความสมหวังไว้ในชีวิต และพบต่อไปอีกกว่าพฤติกรรมการเป็นผู้นำที่น่าเคารพนับถือ มีความคิดริเริ่มสูงทำให้ได้รับการตอบสนองความต้องการจากคณะอย่างดีและช่วยสร้างแรงจูงใจได้ดีที่สุด

เซนเดอร์ (Snyder. 1988 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและแรงจูงใจการทำงานของคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์ในมหาวิทยาลัย พบว่า คณาจารย์มีแรงจูงใจมาก กับความคิดริเริ่มในการทำงาน ค่านิยมทางศิลปกรรม และความรับผิดชอบต่อการทำงาน แต่มีแรงจูงใจน้อยที่สุดกับนโยบายของคณะ และค่าตอบแทนในการทำงาน

จากทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลาย ๆ ประการ เช่น ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ผลตอบแทนความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฉะนั้นในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหารงานได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมาใช้ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ