



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและผลงานวิจัยต่างๆ ได้นำมาเรียบเรียงและบูรณาการเนื้อหาดังกล่าวเพื่อใช้เป็นแนวทางการวิจัย ดังมีหัวข้อและรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเป็นมา สถานการณ์และแนวโน้มของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย
2. ประวัติและความเป็นมาของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
3. พฤติกรรมในการตัดสินใจเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม
4. ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - 5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 5.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 5.5 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ
 - 5.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
 - 5.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
 - 5.8 ทฤษฎีความคาดหวัง
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมา สถานการณ์และแนวโน้มของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย

จากการศึกษาเอกสารการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทยของสำนักงานอุตสาหกรรมนิคมสหรัตนนครเกี่ยวกับแนวโน้มอุตสาหกรรมในไทยตั้งแต่ปัจจุบันจนถึงอนาคต (แนวโน้มอุตสาหกรรมในไทยตั้งแต่ปัจจุบันจนถึงอนาคต. 2550 : ออนไลน์) สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ช่วง ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ช่วงที่ 1 ช่วงการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า (พ.ศ. 2503-2514) ประเทศไทยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนในปี พ.ศ. 2503 เพื่อส่งเสริมให้เกิดการผลิตทดแทนการนำเข้า จึงได้เริ่มมีบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาขอรับการส่งเสริมการลงทุนเพื่อทำการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นได้มีการลงทุนในกิจการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์จากต่างชาติเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นการร่วมลงทุนระหว่างคนไทยกับบริษัทญี่ปุ่น โดยในช่วงนี้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยมีลักษณะเป็นการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า โดยพึ่งพาวัตถุดิบและชิ้นส่วนจากต่างประเทศเกือบทั้งหมด ทำการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์สำเร็จรูป เช่น เครื่องรับโทรทัศน์และวิทยุ เป็นการทดแทนการนำเข้าในลักษณะนำชิ้นส่วน (CKD) เข้ามาประกอบเป็นผลิตภัณฑ์

ช่วงที่ 2 เป็นช่วงการผลิตเพื่อการส่งออกระหว่างพ.ศ. 2515-2528 โดยในระหว่างปี พ.ศ. 2524-2528 ซึ่งในช่วงนี้รัฐบาลยังคงดำเนินนโยบายส่งเสริมการส่งออกรวมทั้งได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนเพื่อแก้ปัญหาดุลการค้าและการว่างงานส่งผลให้ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์รายใหญ่ได้ย้ายฐานการผลิตเข้ามาลงทุนในไทยจำนวนมาก เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และฮ่องกง ทำให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มการขยายตัวมากขึ้น และมีบริษัทผู้ผลิตรายย่อยอีกจำนวนมากได้เข้ามาผลิตชิ้นส่วนประกอบเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อจำหน่ายในประเทศ อาจกล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยในช่วงนี้มีการเติบโตสูงมาก โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นผลมาจากการส่งออกแผงวงจรไฟฟ้าและการที่ผู้ผลิตหลายรายเปลี่ยนจากการผลิตเพื่อตลาดในประเทศมาเป็นการผลิตเพื่อการส่งออกเป็นหลัก อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย ในช่วงนี้ยังคงต้องพึ่งพาวัตถุดิบและชิ้นส่วนจากต่างประเทศเป็นส่วนมาก

ช่วงที่ 3 เป็นช่วงการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะการขยายตัวในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยระหว่างพ.ศ. 2529-2535 ได้มีการขยายตัวสูงมากเนื่องจากความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการเมืองภายในประเทศ ประกอบกับการที่ค่าเงินของญี่ปุ่นและประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (New Industrial Countries : NICs) มีค่าแข็งขึ้น จึงเกิดการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากประเทศดังกล่าวเข้ามาลงทุนในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ทำให้การลงทุนจากต่างประเทศในช่วงนี้ขยายตัวสูงกว่าในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้การผลิตของไทยเริ่มมีความซับซ้อนมากขึ้นเพื่อสนับสนุนการส่งออกไปยังต่างประเทศ จากการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่มต่ำเพื่อจำหน่ายภายในประเทศมาเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อนและมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น แต่เนื่องจากอุตสาหกรรมได้รับการสนับสนุนเป็นบริษัทของคนไทยยังมีปัญหาการขาดแคลนด้านเทคโนโลยี ดังนั้น อุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จ ส่วนใหญ่จึงเป็นกิจการของชาวต่างชาติ หรือเป็นกิจการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

ที่มีชาวต่างชาติร่วมหุ้นอยู่ด้วย สำหรับบริษัทญี่ปุ่น มักจะเป็นบริษัทต่างประเทศที่ชักนำให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนต่างๆ จากประเทศญี่ปุ่นเข้ามาลงทุนในประเทศไทย

ช่วงที่ 4 เป็นช่วงการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมของประเทศไทยระหว่างพ.ศ. 2536-2540 ซึ่งเป็นผลจากการที่ค่าแรงในประเทศอุตสาหกรรมมีราคาสูงขึ้น ทำให้บริษัทต่างชาติ เช่น จากสิงคโปร์ ได้เริ่มย้ายฐานการผลิตเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมากในกิจการแผ่นวงจรพิมพ์ จากฮ่องกงในกิจการแผงวงจรไฟฟ้า และ จากสหรัฐอเมริกาในกิจการเครื่องคอมพิวเตอร์และชิ้นส่วน ขณะเดียวกันได้มีหลายบริษัทซึ่งเคยผลิตชิ้นส่วนเพื่อส่งออกไปต่างประเทศโดยตรง ได้เริ่มมีการจำหน่ายชิ้นส่วนอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้บริษัทในประเทศมากขึ้น เพื่อนำไปประกอบเป็นสินค้าเพื่อการส่งออกอีกทอดหนึ่ง ได้แก่ อุปกรณ์และชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ แผงวงจรไฟฟ้า

ช่วงที่ 5 เป็นช่วงการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมของประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยได้มีความตื่นตัวในการปรับโครงสร้างค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจีนเข้ามาเป็นสมาชิกองค์การการค้าโลกทำให้การแข่งขันระหว่างประเทศมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้นทำให้ผู้ประกอบการในประเทศมีความพยายามที่จะชี้ให้รัฐบาลเห็นถึงความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการปรับโครงสร้างภาษีที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับสากลมากขึ้น เพื่อรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมในประเทศ นอกจากนี้องค์กรภาคเอกชนได้มีความพยายามที่จะจัดระบบอุตสาหกรรมให้เข้ามาอยู่ภายใต้องค์กรเดียวกัน เพื่อให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมโดยรวมมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งการยกระดับการผลิตของประเทศในขณะทีภาครัฐได้มีความพยายามที่จะกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมให้มีผลในทางปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในการพัฒนาอุตสาหกรรม โดยสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก และ สร้างความเชื่อมโยงระหว่างอุตสาหกรรมในขั้นตอนการผลิตต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการดำเนินการของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบกับบริษัทต่างชาติได้เริ่มมีการถ่ายโอนหน่วยงานด้านการวิจัยและพัฒนาเข้ามาดำเนินงานในไทยมากขึ้นอันเป็นผลมาจากต้นทุนด้านนี้ในต่างประเทศเริ่มสูงขึ้นขณะที่ราคาสินค้าเพิ่มขึ้นไม่มากนักและบางรายการกลับมีแนวโน้มลดลงทำให้บริษัทของคนไทยเริ่มให้ความสำคัญกับการจำหน่ายสินค้าภายใต้เครื่องหมายการค้าของตนเองและเน้นการทำวิจัยและพัฒนามากขึ้น

จากการพัฒนาดังกล่าวได้แสดงถึงแนวโน้มการส่งออกของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอัตราการขยายตัวของการส่งออกเพิ่มขึ้นประกอบกับได้มีการคาดการณ์แนวโน้มความต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

ของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายในประเทศไทยที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในโลกปัจจุบันซึ่งเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจในยุคแห่งการค้า และการแข่งขันมากยิ่งขึ้น (แนวโน้มอุตสาหกรรมในไทยตั้งแต่ปัจจุบันจนถึงอนาคต. 2550 : ออนไลน์)

ซึ่งจากรายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี พ.ศ. 2553 และแนวโน้มปี พ.ศ. 2554 พบว่า จากดัชนีอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในช่วง 10 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2553 ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงตุลาคม พ.ศ. 2553 ปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.52 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ผลิตเพื่อการส่งออกและมีอุปสงค์ต่อเนื่องจากสินค้าสำเร็จรูป หากความต้องการของสินค้าสำเร็จรูปมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้การขยายตัวในส่วนประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์หรือสินค้าไอทีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจากดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นนี้เกิดจากตลาดส่งออกของอุปกรณ์ส่วนประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นส่วนใหญ่เป็นตลาดสหรัฐอเมริกา จีน แต่ยังมีตลาดส่งออกอื่นๆ ที่ยังคงมีความต้องการอุปกรณ์ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์รองรับอยู่เป็นจำนวนมาก ได้แก่ ฮาร์ดไดรฟ์ ออสเตรเลีย อินเดีย ไต้หวัน เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้ไทยมีคำสั่งซื้อส่วนประกอบและอุปกรณ์จากตลาดประเทศดังกล่าวที่จะช่วยเสริมตลาดเดิมที่มีอยู่ได้

สำหรับมูลค่าการส่งออกสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ในช่วงเดือนมกราคมถึงตุลาคม พ.ศ. 2553 มีมูลค่า 27,451.39 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.31 ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเนื่องจาก ปริมาณการสั่งซื้อเริ่มกลับเข้ามา โดยเฉพาะตลาดหลักอย่างสหรัฐอเมริกา และจีนเป็นต้น เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโดยรวมเริ่มกลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง รวมถึงเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าปรับตัวดีขึ้น โดยสินค้าที่ปรับตัวสูงขึ้น 5 อันดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์ประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์, วงจรรวมและไมโครแอสเซมบลี, เครื่องส่ง-เครื่องรับวิทยุ โทรเลข วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องเรดาห์, ไดโอด ทรานซิสเตอร์และอุปกรณ์กึ่งตัวนำ และเครื่องอุปกรณ์ใช้สำหรับโทรศัพท์หรือโทรเลข รวมถึงอุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชิ้นส่วนและส่วนประกอบพื้นฐานในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ในขณะที่ตลาดที่นำเข้ามีความต้องการในช่วงนี้ค่อนข้างมากโดยเฉพาะจีน เนื่องจากส่วนหนึ่งเป็นการนำไปประกอบเพื่อจำหน่ายในประเทศจีนเอง และส่งออกต่อไปยังประเทศอื่นๆ เช่น สหรัฐอเมริกา เป็นส่วนใหญ่ รวมถึงภาคธุรกิจที่นำสินค้าไอทีประเภทดังกล่าวไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มูลค่าส่งออกเพิ่มขึ้น นอกจากการปรับตัวเพิ่มขึ้นของผู้บริโภครายย่อยเท่านั้น โดยตลาดส่งออกที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยมีมูลค่าส่งออกและสัดส่วนการส่งออกอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ได้แก่ ตลาดจีน ที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 18.03 รองลงมาคือ ตลาดอาเซียน และตลาดสหรัฐอเมริกา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 33.11 และ 27.72 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยมีสัดส่วนมูลค่าการส่งออกรวม 3 ตลาด ร้อยละ 50.37 ของมูลค่าส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด (รายงานสรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2553 และแนวโน้มปี 2554. 2553 : ออนไลน์)

แต่ถึงแม้ว่าภาพรวมของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นแต่หากมองในภาพรวมจะเห็นได้ว่าภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มชะลอตัว เนื่องจากการประเทศคู่แข่งได้มีบทบาทมากขึ้นในตลาดโลก ส่งผลให้ส่วนแบ่งในตลาดโลกมีแนวโน้มลดลง โดยเฉพาะตลาดในสหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น ซึ่งจีนถือว่าเป็นประเทศคู่แข่งที่สำคัญของไทย โดยเฉพาะการที่จีนเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ทำให้จีนมีบทบาทมากขึ้นในตลาดโลกและที่สำคัญจีนมีความได้เปรียบในด้านค่าจ้างแรงงาน ส่งผลให้จีนมีต้นทุนการผลิตค่อนข้างต่ำซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับจีนในอนาคตที่อาจจะมีการย้ายฐานการผลิตมาตั้งที่ประเทศจีนรวมทั้งการเข้าร่วมลงทุนในประเทศมากขึ้น ส่วนประเทศไทยมีความได้เปรียบในด้านแรงงานที่มีทักษะแรงงานมีฝีมือในการผลิตทำให้สินค้ามีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของตลาดต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายในประเทศอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทย โดยเฉพาะนโยบายของรัฐบาลที่มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ และทักษะแรงงาน เช่น มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาอาชีพแรงงาน หรือเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษาเพื่อให้สามารถสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ การปรับปรุงโครงสร้างภาษีศุลกากรไม่ให้เกิดการบิดเบือนเพื่อให้อุตสาหกรรมภายในประเทศสามารถแข่งขันกับสินค้านำเข้าได้โดยไม่เสียเปรียบด้านต้นทุนภาษีศุลกากรเพื่อให้เกิดศักยภาพภายในประเทศมีโอกาสดิบโตและพัฒนาต่อไปได้ รวมทั้งการจัดตั้งศูนย์ทดสอบมาตรฐานให้มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรมเนื่องจากปัจจุบันไทยต้องสูญเสียเงินตราต่างประเทศและเสียเวลาค่อนข้างมากในการทดสอบมาตรฐานการผลิตกันทั้งในต่างประเทศ หากมีการจัดตั้งศูนย์ทดสอบในประเทศที่มีมาตรฐานสากลจะช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศจากการจ่ายค่าทดสอบเหล่านี้และทำให้การส่งออกของผู้ผลิตสินค้าเป็นไปได้ด้วยความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนส่งเสริมการลงทุนเพื่อชักจูงนักลงทุนรายใหม่ให้เข้ามาลงทุนในประเทศมากขึ้นและการส่งเสริมนักลงทุนที่ลงทุนอยู่แล้วให้มีการลงทุนเพิ่มมากขึ้นเพื่อลดปริมาณการนำเข้าสินค้าที่มีคุณภาพต่ำเข้าประเทศรวมทั้งการปกป้องอุตสาหกรรมในประเทศที่มีศักยภาพโดยการกำหนดมาตรฐานสินค้าภายในประเทศ (แนวโน้มอุตสาหกรรมในไทยตั้งแต่ปัจจุบันจนถึงอนาคต. 2550 : ออนไลน์)



2. ประวัติและความเป็นมาของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยบริษัทเอกชน ชื่อบริษัท สหรัตนนคร จำกัด เมื่อปี พ.ศ. 2531 โดยมีนายประภาส คล้ายศรี เป็นผู้อำนวยการ มีเนื้อที่ทั้งหมด 2,050 ไร่ โดยกำหนดการพัฒนาพื้นที่ของนิคมเป็น 3 ระยะ คืออะไรบ้าง ในระยะที่ 1 ได้มีการพัฒนาพื้นที่ไปแล้วจำนวน 1,441 ไร่ ประกอบด้วย เขตอุตสาหกรรมทั่วไป 867 ไร่ เขตที่พักอาศัย/พาณิชย์ 38 ไร่ และพื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 536 ไร่ มีพื้นที่เหลือที่ยังไม่ได้ดำเนินการจำนวน 1,441 ไร่ ในส่วนพื้นที่ที่พัฒนาไปแล้วผู้บริหารโครงการฯ ได้แบ่งพื้นที่ที่เป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไปโดยขายหรือให้เช่าในราคา 3,500,000 บาท/ไร่ และได้พัฒนาด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จากข้อมูลของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ปี พ.ศ. 2549 พบว่า ผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครได้มีการดำเนินการด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้แก่ผู้เช่า ซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบบำบัดน้ำเสีย ซึ่งสามารถกำจัดน้ำเสียได้ 8,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน และมีน้ำเข้าระบบ 6,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน 2) ระบบกำจัดขยะที่ปลอดภัย โดยใช้เตาเผาขยะ ซึ่งสามารถเผาขยะได้ 500 กิโลกรัม/ชั่วโมง 3) ระบบดับเพลิง โดยมีการติดตั้งหัวจ่ายดับเพลิงตามแนวถนนทุกระยะ 200 เมตร รวม 36 จุด 4) ระบบประปา โดยสามารถผลิตน้ำได้ 11,960 ลูกบาศก์เมตร/วัน และสามารถจ่ายน้ำได้ 4,700 ลูกบาศก์เมตร/วัน โดยมีน้ำบาดาลสำรองไว้ 5 บ่อ 5) ระบบไฟฟ้า โดยอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งสามารถจ่ายไฟฟ้าขนาด 80 เมกกะวัตต์-แอมแปร์ และมีแรงดันไฟฟ้าถึง 22 กิโลวัตต์ และ 6) ระบบโทรศัพท์ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท TOT และ TT&T โดยมีบริการถึง 1,000 เลขหมาย ซึ่งถือว่านิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครมีความสามารถในการอำนวยความสะดวกให้กับบริษัทที่อยู่ในเครือทั้งหมดได้อย่างครบถ้วน (นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย. 2549 : ออนไลน์)

สำหรับจำนวนผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จากข้อมูลของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ปี พ.ศ. 2553 พบว่า มีผู้ประกอบการที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 ราย ดังมีรายชื่อในตาราง 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

ตาราง 1 รายชื่อผู้ประกอบการที่อยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมสหรัต้นนคร

| ชื่อบริษัท | ที่ตั้ง | ผลิต |
|--|---|--|
| 1 บริษัท อี พี อี (ประเทศไทย) จำกัด | 113/2 หมู่ 4 ต.บางพระครู อ.นครหลวง จ. พระนครศรีอยุธยา | อิเล็กทรอนิกส์ |
| 2 บริษัท มาสโปร แอมเทค คอร์ปอเรชั่น จำกัด | 121/2 หมู่ 4 ต.บางพระครู อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา | ผลิตชิ้นส่วน/ผลิตภัณฑ์ อิเล็กทรอนิกส์ |
| 3 บริษัท เอฟ ที เอ็น จำกัด | 112 หมู่ 4 ต.บางพระครู อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา | ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ |
| 4 บริษัท คาโต้เล็ก (ประเทศไทย) จำกัด | 115/5 หมู่ 4 ต.บางพระครู อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา | ผลิตแผงวงจรไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ |
| 5 บริษัท สยามเค็นเซทสุ จำกัด | 122 หมู่ 4 ต.บางพระครู อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา | ประกอบชิ้นส่วนสำหรับ เครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ |
| 6 บริษัท ไทยชิบาอูระ เด็นชิ จำกัด | 112/1 หมู่ 4 ต.บางพระครู อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา | ผลิตชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ |

ที่มา : สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมสหรัต้นนคร. 2553 : ไม่มีเลขหน้า

3. พฤติกรรมในการตัดสินใจเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม

การตัดสินใจเลือกอาชีพ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์ อาจกล่าวได้ว่า "งานคือชีวิต" ดังนั้น ในการเลือกอาชีพจำเป็นต้องมีการเริ่มต้นด้วยการวางแผนชีวิตด้านอาชีพ ตั้งแต่วัยเรียน ซึ่งเป็นการวางแผนระยะยาวที่ต้องใช้เวลานานมาก และใช้ความพยายามอย่างมาก ผลตอบแทนที่ได้รับก็คุ้มค่า (กองส่งเสริมการมีงานทำ. 2547 : ออนไลน์)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

สิ่งสำคัญในการตัดสินใจเลือกอาชีพขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้
ประการที่ 1 : ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ข้อมูลด้านอาชีพเป็นข้อมูลที่มีขอบข่ายกว้างขวางมาก ซึ่งขอบข่ายของข้อมูลด้านอาชีพพอสรุปได้ดังนี้

1. แนวโน้มของตลาดแรงงาน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการผู้ทำงานในด้านต่างๆ ในปัจจุบัน และการพยากรณ์ที่จะมีความ ต้องการเพิ่มขึ้นหรือลดลงในอนาคต

2. ลักษณะงาน งานที่จะต้องทำเป็นประจำมีลักษณะอย่างไร ผู้ทำงานจะต้องทำอะไรบ้าง เป็นงานที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลินหรือก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย งานใหญ่หรืองานเล็ก มีความรับผิดชอบที่สำคัญหรือไม่ ต้องเกี่ยวข้องกับตัวเลข สิ่งของ หรือคน ต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์มากหรือไม่ ต้องนั่งทำงาน ยืนทำงาน ต้องเดินทางหรือไม่

3. สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของงาน เช่น ร้อน เย็น ชื้น แห้ง เปียก ฝุ่นละออง สกปรก เสียงดัง ในอาคาร กลางแจ้ง ในโรงงาน มีสารพิษ มีสารกัมมันตภาพรังสี มีความขัดแย้ง เป็นต้น

4. คุณสมบัติของผู้ประกอบอาชีพ ได้มีการกำหนดช่วงอายุในการทำงานและเกษียณไว้อย่างไร เพศ อาชีพนั้น ๆ โดยทั่วไปเป็นอาชีพสำหรับเพศหญิงหรือเพศชาย หรือให้ โอกาสแก่ทั้งหญิงทั้งชาย หรือให้โอกาสแก่เพศใดเพศหนึ่งมากกว่า

5. การเข้าประกอบอาชีพ การเข้าประกอบอาชีพต้องมีวิธีการอย่างไร โดยการสมัครงานกับนายจ้างด้วยตนเองต้องมีการสอบสัมภาษณ์หรือต้องสอบข้อเขียนด้วย ถ้าเป็นการประกอบอาชีพอิสระต้องใช้ทุนทรัพย์เพื่อดำเนินกิจการอย่างน้อยเพียงใด

6. รายได้ในการประกอบอาชีพนั้น ๆ จะมีรายได้เป็นวัน สัปดาห์ เดือน ปี โดยเฉลี่ยแล้วเป็นเงินเท่าใด

7. ความก้าวหน้าอาชีพนั้น ๆ จะมีความก้าวหน้าเพียงใด จะต้องมีการศึกษาอบรมเพิ่มเติม มีความสามารถหรือประสบการณ์อย่างไรจึงจะได้เลื่อนขั้นมากขึ้นอย่างน้อยเพียงใด การประกอบอาชีพเดิมนำไปสู่อาชีพใหม่หรือไม่

8. การกระจายของผู้ประกอบอาชีพ มีผู้ประกอบอาชีพอย่างน้อยเพียงใดและกระจายอยู่ทั่วประเทศหรือมีอยู่เพียงบางจังหวัด ทำไม่จึงเป็นเช่นนั้น

9. ข้อดีและข้อเสีย อาชีพแต่ละอย่างย่อมมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งขึ้นอยู่กับความพอใจและความต้องการของผู้ประกอบอาชีพของแต่ละคน งานบางอย่างอาจมีการ ทำงานล่วงเวลา ทำงานในวันเสาร์อาทิตย์ หรือ วันหยุด และการเดินทางไปปฏิบัติในท้องถิ่นอื่น ๆ งานบางอาชีพมีความมั่นคงกว่างานอาชีพอื่น ฯลฯ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

ประกาศที่ 2 : ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับความคิด และความรู้สึก ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างของค่านิยม

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความสนใจ บุคลิกภาพ สติปัญญา ความถนัด ทักษะ ความสัมฤทธิ์ผล ประสบการณ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ผล ความรับผิดชอบ ความอดุสาหะ ความตรงต่อเวลา ความอบอุ่น ระดับการกล้าเสี่ยง ความเป็นคนเปิดเผย ความไม่ยึดหยุ่น ความแกร่งของจิตใจ ความรู้สึกเกี่ยวกับคุณค่าแห่งตน ความสามารถในการตัดสินใจ วุฒิภาวะทางอาชีพ เพศ เชื้อชาติ อายุ ความแข็งแรงของร่างกาย สุขภาพ เป็นต้น

ปัจจัยเกี่ยวกับโครงสร้างของค่านิยม ได้แก่ ค่านิยมทั่ว ๆ ไป ค่านิยมทางการงาน จุดมุ่งหมายชีวิต จุดมุ่งหมายทางอาชีพ การรับรู้เกียรติและชื่อเสียงของอาชีพ ทศนคติต่ออาชีพต่าง ๆ ความเข้าใจอาชีพที่เกี่ยวกับคน/ข้อมูล จริยธรรมในการทำงาน การใช้เวลาว่าง ความต้องการเปลี่ยนแปลง ความต้องการกฎเกณฑ์ ความต้องการสนับสนุน/ช่วยเหลือ ความต้องการอำนาจ ความมั่นคง ความปลอดภัย การทำงานให้เป็นประโยชน์กับผู้อื่น เป็นต้น

ซึ่งในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติต้องมีความถนัด ความสามารถ และความสนใจในงานอาชีพแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละคนมีพรสวรรค์ไม่เหมือนกัน ไม่สามารถทำงานชนิดเดียวกันได้หมดทุกคน ข้อสำคัญก็คือ ท่านต้องรู้จักตัวเอง และรู้จักงานอาชีพต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง รวมทั้งพิจารณาดูว่ามีงานอะไรบ้างที่ท่านชอบและสนใจมากที่สุด และงานนั้นๆ เหมาะสมกับอุปนิสัยและบุคลิกลักษณะ ของท่านหรือไม่

สำหรับปัญหาที่ก่อนตัดสินใจเลือกอาชีพของผู้สมัครงาน

1. ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการประกอบอาชีพต่างๆ ขาดทักษะและรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับ อาชีพ เช่น ลักษณะของงานอาชีพ กระบวนการทำงานในงานอาชีพนั้นๆ ความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน และความต้องการของตลาดแรงงานในงานสาขาอาชีพนั้นๆ

2. ผู้สมัครงาน ต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา แนะนำ แนะนำอาชีพ ในการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

3. ผู้สมัครงาน จะต้องรู้จักความสามารถ สติปัญญา ความถนัด ความสนใจ และความพร้อมในการเลือกประกอบอาชีพให้เหมาะสมกับตนเอง

4. ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ผู้สมัครงานจะต้องมีความรู้ในเรื่องปัญหาเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลตั้งแต่การเลือกเรียนต่อหรือศึกษาเพิ่มเติมในสาขา วิชาที่ใช้เงินทุนจำนวนน้อย และเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ตลอดจน การฝึกพัฒนาฝีมือตนเองเพิ่มเติมเพื่อให้คุณลักษณะเด่น ในการสมัครงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

จากการศึกษาแนวทางและปัญหาที่เกิดขึ้นในการตัดสินใจเลือกอาชีพนั้น สามารถสรุป และมีข้อเสนอแนะก่อนตัดสินใจเลือกอาชีพ ดังนี้

1. ผู้ตัดสินใจเลือกอาชีพควรรู้จักตนเองให้ดีเสียก่อน โดยเฉพาะในด้านอุปนิสัย ความรู้ ความถนัด ความสามารถ ความสนใจ บุคลิกลักษณะ สุขภาพ นิสัย ทักษะคติเกี่ยวกับอาชีพนั้น ๆ และ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ฯลฯ

2. ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพต่าง ๆ ลักษณะของงานอาชีพ ค่าจ้าง สวัสดิการ ความก้าวหน้า และความมั่นคงของงาน ตลอดจนความต้องการ ของตลาดแรงงาน ฯลฯ

4. ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บุญมา พรชัย (2542 : 13) ได้กล่าวถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดในการตัดสินใจเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ดังนี้

4.1 ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม

4.1.1 อัตราค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนของแรงงานที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าจ้าง จะทำให้ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้ ขึ้นอยู่กับผลทางด้านรายได้ และผลทางด้านการทดแทน โดยปกติแล้ว ในระยะสั้นผลทางด้านการทดแทนมีค่ามากกว่าผลทางด้านรายได้ แสดงว่าอัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้นจะทำให้ความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น สำหรับระยะยาว ผลทางด้านการทดแทนมีค่าน้อยกว่าผลทางด้านรายได้ แสดงว่าเมื่ออัตราค่าจ้างเพิ่มขึ้นจะทำให้ความต้องการแรงงานลดลง

4.1.2 รายได้จากแหล่งอื่นๆ ที่มีใช้ค่าจ้าง หมายถึง รายได้ของบุคคลที่มีใช้มาจาก ค่าตอบแทนแรงงานในครอบครัว เช่น ค่าเช่า ดอกเบี้ย มรดก เป็นต้น จะทำให้ความต้องการที่จะเข้าทำงานน้อยลง เนื่องจากรายได้ของตนเองหรือครอบครัวเพียงพอต่อการดำรงชีพอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องทำงาน ดังนั้น รายได้จากแหล่งอื่นที่มีใช้ค่าจ้างจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับอัตราของความต้องการเข้าทำงาน

4.1.3 อัตราการว่างงาน แสดงถึงสภาวะของตลาดแรงงาน เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ตลาดแรงงานมีการว่างงานสูง นายจ้างไม่เพิ่มการจ้างใหม่ ทำให้แรงงานบางส่วนหยุดแสวงหางานทำ เพราะคิดว่าออกไปหางานทำก็หาไม่ได้ จึงไม่อยากที่จะทำงาน สภาวะเช่นนี้จะมีอิทธิพลมากกับแรงงานบางประเภท เช่น แรงงานสตรี และแรงงานเด็ก เนื่องจากแรงงานสตรีและเด็กเป็นแรงงานสำรอง เมื่อแรงงานชายยังหางานทำไม่ได้ ทำให้สตรีและเด็กไม่อยากไปหางานทำ ดังนั้นอัตราการว่างงานจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับอัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

4.1.4 เทคโนโลยีต่างๆ ในอุตสาหกรรมบางประเภทจะทำให้เกิดการประหยัดแรงงาน ทำให้แรงงานมีเวลาไปประกอบอาชีพอื่น ทำให้อุปทานแรงงานในอาชีพอื่นๆ เพิ่มขึ้น ซึ่ง อาจส่งผลให้เกิดการว่างงานได้ อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีก็ทำให้เกิดความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นด้วย

4.1.5 ระดับการศึกษาและการอบรม จะทำให้คุณภาพแรงงานสูงขึ้น มีโอกาสที่เลือกทำงานที่ตนเองชอบ ทำให้แรงงานต้องการที่จะทำงาน และโอกาสที่หางานทำแล้วได้ทำงานก็มีสูงขึ้น ดังนั้น การศึกษาและการอบรมจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับอัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงาน

4.1.6 ทักษะและค่านิยม ทักษะคิดต่อการทำงาน หรือต่อการพักผ่อน เช่น คนชอบทำงาน รักงาน จะทำให้อุปทานแรงงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่บางคนชอบการพักผ่อนจะทำให้อัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานต่ำลง นอกจากนี้ประเพณีและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อทักษะและค่านิยมย่อมมีผลต่ออุปทานแรงงานได้ เช่น อัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานของผู้หญิงต่ำ เพราะในสังคมมีทัศนคติที่ว่าผู้หญิงต้องทำงานบ้าน จึงทำให้มีโอกาสร่วมในกำลังแรงงานของผู้หญิงต่ำลง

4.2 ปัจจัยทางประชากร

4.2.1 ขนาดและโครงสร้างประชากร ในสังคมที่มีประชากรมาก ขนาดของกำลังแรงงานก็จะมาก แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโครงสร้างของประชากรด้วย ถ้าประชากรประกอบด้วยคนในวัยทำงาน คนหนุ่มคนสาวเป็นส่วนใหญ่ กำลังแรงงานก็มักจะสูง

4.2.2 อายุของบุตรและจำนวนบุตร มักจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับการเข้าร่วมในการเข้าทำงานของสตรี ทั้งนี้เนื่องจากว่า สตรีที่มีลูกอ่อนจะต้องเลี้ยงดูอย่างใกล้ชิด ทำให้การเข้าร่วมในกำลังแรงงานลดลง แต่เมื่อลูกโตขึ้นเข้าโรงเรียนได้สตรีจึงมีโอกาสเข้าร่วมในกำลังแรงงานมากขึ้น ส่วนจำนวนบุตรมักมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับอัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานของผู้ชายที่มีครอบครัว

4.2.3 สถานภาพสมรส ผู้ชายที่สมรสแล้วมักจะมีอัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานสูงกว่าผู้ชายที่เป็นโสด เนื่องจากต้องการรายได้มาจุนเจือครอบครัว ส่วนสตรีที่สมรสแล้ว และมีบุตรที่ยังอายุน้อยจะมีอัตราการเข้าทำงานต่ำกว่าสตรีที่เป็นโสด

4.2.4 เพศ เพศหญิงมักมีอัตราความต้องการเข้าทำงานต่ำกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงใช้เวลาในการทำงานบ้านมาก ทำให้โอกาสการเข้าทำงานของแรงงานเพศหญิงลดลง นอกจากนี้ความต้องการของตลาด โอกาสในการเลือกงาน และอัตราค่าจ้างต่ำ มีส่วนทำให้อัตราการเข้าร่วมในกำลังแรงงานของเพศหญิงลดลง



4.3 ปัจจัยทางสถาบัน

4.3.1 กฎหมาย กฎหมายของบางประเทศมีการสงวนงานบางประเภทไว้สำหรับแรงงานบางกลุ่มเท่านั้น แรงงานที่ไม่มีลักษณะตามที่กฎหมายกำหนดจะมาเสนอทำงานในอาชีพนั้นๆ ไม่ได้ นอกจากนี้การมีกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ทำให้อุปทานแรงงานในอาชีพที่กฎหมายกำหนดไว้มีขีดจำกัด

4.3.2 นโยบายของรัฐบาล โดยรัฐบาลได้มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ และทักษะแรงงาน ได้แก่ 1) มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาอาชีพแรงงานขึ้น หรือเป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษาเพื่อให้สามารถสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพตรงตามที่ภาคเอกชนต้องการ 2) ปรับปรุงโครงสร้างภาษีศุลกากรไม่ให้เกิดการบิดเบือนเพื่อให้อุตสาหกรรมภายในประเทศสามารถแข่งขันกับสินค้านำเข้าได้ โดยไม่เสียเปรียบเรื่องต้นทุนด้านภาษีศุลกากร เพื่อให้อุตสาหกรรมที่มีศักยภาพภายในประเทศมีโอกาสเติบโตและพัฒนาต่อไปได้ 3) จัดตั้งศูนย์ทดสอบมาตรฐานให้มากขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการของอุตสาหกรรม เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยต้องสูญเสียเงินตราต่างประเทศและเสียเวลาค่อนข้างมากในการทดสอบมาตรฐานการผลิตในต่างประเทศ ซึ่งหากมีศูนย์ทดสอบในประเทศที่มีมาตรฐานสากล จะช่วยลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศจากการจ่ายค่าทดสอบเหล่านี้ลงได้และทำให้การส่งออกของผู้ผลิตสินค้าเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากขึ้น 4) ส่งเสริมการลงทุนทั้งในส่วนของส่งเสริมเพื่อชักจูงนักลงทุนรายใหม่ ๆ ให้เข้ามาลงทุนในประเทศให้มากขึ้น และการส่งเสริมนักลงทุนที่ลงทุนอยู่ในประเทศไทยอยู่แล้ว ให้มีการลงทุนเพิ่มมากขึ้น 5) การปกป้องอุตสาหกรรมในประเทศที่มีศักยภาพ เช่น การกำหนดมาตรฐานสินค้าภายในประเทศ เพื่อลดปริมาณการนำเข้าสินค้าที่มีคุณภาพต่ำเข้าประเทศ เป็นต้น (แนวโน้มอุตสาหกรรมในไทยตั้งแต่ปัจจุบันจนถึงอนาคต. 2550 : ออนไลน์).

4.3.3 สถาบันแรงงาน คือ องค์กรต่างๆ ของตลาดแรงงาน เช่น สหภาพแรงงานอาจทำให้เกิดการผูกขาดแรงงานได้ ในบางท้องที่หรือบางอุตสาหกรรม ผู้ที่จะเสนอทำงานในท้องที่นั้นหรืออุตสาหกรรมนั้น จะต้องเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานทำให้ความต้องการของแรงงานมีขีดจำกัดด้วย

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

โครสิณี (Corsini, 1999 : 22) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานทาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

จิตวิทยา หมายถึง สถานที่หรือพื้นที่ที่ลูกจ้างใช้ในการทำงานและประกอบไปด้วยองค์ประกอบมากมาย ได้แก่ ปริมาณแสง ลักษณะสภาพอากาศ เสียง ตารางเวลาการทำงาน และระยะเวลาพัก เป็นต้น

กรมอนามัย (2546 : 23) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะที่ทำงาน อาจเป็นคน เครื่องจักร สารเคมี เป็นต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546 : 32) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบๆ ตัวคนงานในขณะที่ทำงาน เช่น เครื่องจักร เครื่องมือต่างๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน ความเย็น ความสั่นสะเทือน ฝุ่นควัน ก๊าซ สารเคมี เชื้อโรคต่างๆ รวมทั้งหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และยังมีความหมายครอบคลุมสภาพการทำงาน ได้แก่ ระบบงาน กระบวนการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน ท่าทางการทำงาน ปริมาณงาน การควบคุมกำกับงาน ตลอดจนสวัสดิการพื้นฐานต่างๆในการทำงาน เป็นต้น

สิทธิชัย เลียงถนอม (2547 : 25) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้าควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอากาศ แสงสว่าง เสียง ความสั่นสะเทือนของเครื่องจักร รังสี ความร้อน ความเย็น แก๊ส ฝุ่น ละออง และสารเคมีอื่นๆ แม้กระทั่งเชื้อโรคและสัตว์เลื้อยต่างๆ เป็นต้น

สำหรับองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

ชลธิชา สว่างเนตร (2542 : 29) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 10 ด้าน ดังนี้

1. ความเกี่ยวข้องกับงาน เป็นลักษณะความต้องการในการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็นทำให้รู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเคารพในตนเองมากขึ้น ซึ่งหากสมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรม และได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

2. การได้รับการสนับสนุน คือการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานของคุณ

3. การได้รับการกระตุ้นให้แสดงออก โดยผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็น เพราะหากบุคคลต่างกลัวที่จะแสดงออกการติดต่อสื่อสารก็จะไม่เกิดอย่างเต็มที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอาจถูกเก็บไว้และไม่ถูกนำมาใช้ในการแก้ปัญหา และการเปิดโอกาสอย่างอิสระและเต็มที่ ย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีแก่พนักงาน

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน โดยพนักงานมีอิสระที่จะคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานจะสำเร็จได้ก็ต้องอาศัยพนักงาน ความไม่มีอิสระและขาดอำนาจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

ในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในอาชีพได้ เนื่องจากพนักงานอาจรู้สึกว่าจะไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้

5. การได้รับคำแนะนำเรื่องงาน โดยการให้คำแนะนำในการทำงานเป็นการพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น

6. การได้รับคำแนะนำเรื่องปัญหาส่วนบุคคล คือ เมื่อพนักงานเกิดปัญหาและไม่สามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้ ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นที่ปรึกษาและรับฟังปัญหาของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจปัญหาและพยายามแก้ปัญหาเอง ทำให้พนักงานลดความตึงเครียดทางอารมณ์ได้

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว คือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สามารถโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างเสรี

8. การสั่งการและระเบียบในองค์กร คือ กฎระเบียบข้อบังคับในองค์กรเพื่อให้พนักงานประพฤติปฏิบัติตาม

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีขอบเขตความรับผิดชอบและเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา คือรูปแบบของการบังคับบัญชาและการดูแลของผู้บังคับบัญชา

กรมอนามัย (2546 : 23) ได้แบ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับอุณหภูมิ ความกดดันบรรยากาศ เสียงดัง แสงสว่าง แสงจ้า และรังสีต่างๆ ซึ่งถ้าอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสมก็จะเป็นสาเหตุของการเกิดอันตราย ต่อสุขภาพผู้ประกอบอาชีพได้

2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสารเคมีต่างๆ การได้รับสารเคมี อาจทำให้เกิดพิษต่อร่างกายแบบเฉียบพลัน หรือแบบเรื้อรังต่อผู้ปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาด หรือปริมาณการได้รับ เข้าสู่ร่างกาย คุณสมบัติทางฟิสิกส์ และเคมี การสัมผัสสิ่งแวดล้อมการทำงานหลายอย่าง

3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีเชื้อจุลินทรีย์ต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับ หรือสัมผัสอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ เชื้อจุลินทรีย์ที่พบ ได้แก่ เชื้อแบคทีเรีย ไวรัส พาราสิต เป็นต้น

4. สิ่งแวดล้อมทางจิตสังคม หมายถึง ปฏิกริยาที่เกิดจากหลายปัจจัยปะปนกัน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่เป็นวัตถุ ด้วงงานซึ่งมีทั้งปริมาณ และคุณภาพประกอบกันไป สภาพการบริหารงานในองค์กร ความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการพื้นฐาน วัฒนธรรม ความเชื่อ พฤติกรรม ตลอดจนสภาพแวดล้อมนอกงาน ที่ทำให้เกิดการรับรู้ และประสบการณ์ สิ่งต่างๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

เหล่านี้มีความสลับซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอยู่ตลอด ยังผลให้เกิดผลงาน ความพึงพอใจในงาน สุขภาพทางกายและทางจิต ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยข้างต้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2546 : 8) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานในการทำงานเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง เครื่องจักร เครื่องกล ความร้อน ความเย็น แสง เสียง อุณหภูมิ ความชื้น ความสั่นสะเทือน ความกดดันอากาศ ขนาดของที่ทำงาน และรังสีต่างๆ
2. สภาพแวดล้อมทางเคมี หมายถึง สารเคมีในสิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงอากาศที่จำเป็นต่อการหายใจ หรือมีก๊าซอันตรายอื่นๆ เจือปน นอกจากนี้ยังรวมถึง สารเคมีต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตที่มีผลต่อสุขภาพของคนทำงาน
3. สภาพแวดล้อมทางชีวภาพ หมายถึง เชื้อโรค สัตว์ แมลงต่างๆ ที่เป็นพาหะนำโรคมายังคน
4. สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน นายจ้าง กับลูกจ้าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม เป็นต้น การมีสัมพันธภาพที่ดีย่อมสร้างขวัญและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงานและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน สรุปได้ว่าเป็นสถานที่ พื้นที่ หรือทุกสิ่งที่อยู่รอบตัวพนักงานขณะทำงาน เช่น หัวหน้าควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอากาศ แสงสว่าง เสียง ตารางเวลาการทำงาน ลักษณะการทำงาน ระยะเวลาพักตลอดจนสวัสดิการพื้นฐานต่างๆในการทำงาน ซึ่งแบ่งได้ 4 ประเภท ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อมทางจิตสังคม

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นการกระทำโดยการกระทำนั้นมีจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

ปริญ ลักขิตานนท์ (2545 : 26-27) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรม ว่าหมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำต่างๆของสิ่งมีชีวิตซึ่งบุคคลอื่นสามารถสังเกตได้เช่น การเดิน การพูด การหัวเราะ การรับประทานอาหาร การสัมผัส ฯลฯ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก หรือเป็นการกระทำที่ผู้อื่นมองไม่เห็นด้วยตาเช่น การคิด การฝัน ฯลฯ ต้องสังเกตโดยใช้เครื่องมืออื่นๆ เช่น การจับเท็จ การใช้เครื่องมือวัดการหายใจเข้าออก พฤติกรรมประเภทนี้เรียกพฤติกรรมภายใน

สำหรับพฤติกรรมในการทำงานนั้นเป็นการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม (กาญจนา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

พระธรรม. 2542 : 19) หรือเป็นสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้โดยตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 7) ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจและความสามารถ เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 8)

ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำงานแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วยในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวุ่นปัญญาพอกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 81) ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะสมกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก ซึ่งสภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ้อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุด เจาะเป็นงานที่ทำหายความสามารถแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย ซึ่งงานแต่ละประเภทก็มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันออกไป ทั้งวิธีการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรง การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน โดยจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานให้มีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน รวมถึงลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม ประกอบด้วย

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน ซึ่งหากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ก็จะมีหวังเรื่องความมั่นคง สวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานตามลำดับขั้นตอน โดยต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดสิ่งจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.3 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

2.2.4 ปัจจัยทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาส โดยพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อม ด้านบุคคล ควรจะ



พิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึงกิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายหรือแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการทำงานด้านต่างๆของพนักงาน ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการกระทำของพนักงานจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จต่องาน โดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่ปฏิบัติงานอยู่

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากความต้องการ พลังกดดัน หรือความปรารถนาที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร่งเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ

ฉันทนา จันทร์บรรจง (2542 : 120) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมาย

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 81) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจเป็นความต้องการ ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียดบุคคลจึงพยายามหาวิธี เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์กรการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการ เพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะการจูงใจที่ถูกต้องและเหมาะสมจะกระตุ้นให้บุคคลตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดีที่สุด

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 53) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึงการที่ผู้นำจะใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ ในการกระตุ้นให้พนักงานใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงปัจจัยภายนอก ได้แก่สิ่งต่าง ๆ ที่จะเป็นสิ่งกระตุ้น จากภายนอก ทำให้บุคคลพึงพอใจและนำความสามารถของตนออกมาใช้ในการทำงาน เช่น รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความทะเยอทะยาน หรือความปรารถนาอื่นใดที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น เช่น การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ดังนั้นองค์กรธุรกิจสามารถนำศักยภาพที่พนักงานมีมาใช้ในการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

ดำเนินงาน โดยการชักจูงด้วยปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน

สมคิด บางโม (2545 : 179) กล่าวว่า การจูงใจหรือการกระตุ้นให้พนักงานทำงานถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร หลักสำคัญของการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานหรือขยันทำงานนั้นจะต้องเป็นมาตรการหรือวิธีการที่ตั้งขึ้นแล้วจะมีพนักงานเพียงบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่ได้รับประโยชน์ ไม่ใช่ได้ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์ มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการทันที เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ชั้น รางวัล พนักงานดีเด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 235) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว การคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

โมเวน และไมเนอร์ (Mowen and Minor. 1998 : 160) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้นเพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง การจูงใจประกอบด้วย แรงขับ ตัวกระตุ้น ความปรารถนา หรือความต้องการอยากได้ เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกายอย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่ การแสดงพฤติกรรม

วนิดา เกิดศิริ (2549 : 2) ได้กล่าวถึง ประเภทของการจูงใจว่า ได้มีนักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะเรียนรู้ หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบังคับ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการ

1.2 ทักษคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นๆ มากกว่าปกติ



2. การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมิบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี

2.4 เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายๆอย่างที่จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล การลงโทษ การชมเชย การประกวด การแข่งขัน เป็นต้น

การจูงใจพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานในระดับประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการ และเป็นงานที่ลำบากงานหนึ่ง การจูงใจจะต้องคิดริเริ่ม อำนวยการ รักษาพฤติกรรมบุคคล และการกระทำบทบาทของผู้บริหาร ก็คือ พิจารณาปัจจัยซึ่งกระตุ้นการจูงใจพนักงาน และหาช่องทางการกระตุ้นด้วยวิธีที่ใ้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารในปัจจุบัน จะเผชิญปัญหาหลายประการซึ่งประกอบด้วย การจูงใจ ปัญหาเหล่านี้ประกอบด้วย การกระจายแรงงาน การกำหนดโครงสร้างองค์กรใหม่ และการใช้พนักงานระดับที่น้อยกว่า และผู้บริหารที่มีมากเกินไปความต้องการ

วิเชียร วิทญูดม (2548 : 101) ได้กล่าวว่า การจูงใจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรม การแสดงออก และการตอบสนองความต้องการทำงานของลูกจ้าง การจูงใจเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้ลูกจ้างในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถถ้าปราศจากซึ่งการจูงใจแล้วลูกจ้างก็จะทำงานในองค์กรอย่างไม่มีความสุข และการจูงใจเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการบริหารที่นักบริหารจะต้องเข้าใจ เนื่องจากการจูงใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้งานมีประสิทธิภาพสูงได้ โดยปกติแล้วเทคนิคการจูงใจ จะแทรกอยู่กับกิจกรรมต่างๆ อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร แต่ในหลายกรณีกิจกรรมบางอย่างที่ผู้บริหารจัดขึ้นจะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการจูงใจขึ้นเป็นการเฉพาะได้ เช่น การศึกษาปัญหา และการปรับปรุงงานการเพิ่มงาน การบริหารโดยวัตถุประสงค์

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ สรุปได้ว่า การจูงใจ คือการที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานกระตุ้นให้พนักงานนำความสามารถของตนออกมาใช้ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงขึ้น และงานสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ โดยมีรายได้ ผลตอบแทน และ



สวัสดิการต่าง ๆ มาเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น หรือความปรารถนาที่จะทำงาน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการ

5.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อารมณี สว่างอรุณ (2550 : 8) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงานว่า การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้ จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีวิญญูและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยมีอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับ ระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและแรงงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีผลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

1.6 เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชาวน์ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้นมีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่ง พบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่ก็จะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่า นักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพความสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงาน และได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และพอใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์รวมความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

การทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกันขยันในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลานาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงาน



ชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรูปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ การจ้างงานตลอดชีวิต จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยอมดี จะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงานลักษณะ ของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพ รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งคิดว่า ผู้เชี่ยวชาญจาก หน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและ โรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบเช่นเดียวกับ รายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนิใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ จ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ สำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่นการขาย เสมียนพนักงานและบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนิใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่า คนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบ จากการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษากรณี ฮอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้าง ความเข้าใจที่ดี ระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อาของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจการทำงาน จากการสำรวจของ คณะกรรมการอุตสาหกรรม พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างาน ตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด สำหรับพนักงาน

ทรงศักดิ์ ศรีกาพิสินธุ์ (2544 : 43) ได้กล่าวถึง เรื่องความพึงพอใจในงานว่าในการบริหารใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทาง คือให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่าง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

มีประสิทธิภาพและมุ่งหวังให้สมาชิกผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวกับ

1. ด้านการจัดระบบองค์การ ถ้าหากองค์การใดมีระบบรวบอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้มีคุณวุฒิต่ำ มีความสามารถ ความพึงพอใจจะสูง มีขั้นตอนการออกระเบียบวิธีการมาก ความพึงพอใจจะต่ำ มีการแบ่งลำดับมาก ความพึงพอใจจะต่ำ
2. ด้านการบริหารงานทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของงานนั้น ๆ โดยตรง
3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในหน้าที่การงาน

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทบาทเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการเพื่อให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ

5.5 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

การตัดสินใจ (Decision making) เป็นกระบวนการคิดโดยใช้เหตุผลในการเลือก หรือตัวเลือก สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากหลายทางเลือกที่มีอยู่ โดยไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายให้มากที่สุด เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด และตอบสนองความต้องการของตนเองให้มากที่สุด ได้มีผู้ให้ความหมายของการตัดสินใจไว้หลายอย่างแตกต่างกันไป ดังนี้

ชนินฐา วีรวัชรน์วณิชช์ (2544 : 14) การตัดสินใจ คือ กระบวนการคัดเลือกทางเลือกที่ดี และให้ประโยชน์สูงสุด จากทางเลือกที่มีอยู่หลายทางเลือกที่จะทำให้สามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่บุคคลผู้กระทำการตัดสินใจตั้งไว้

แสวง รัตนมงคลมาส (2542 : 73) ให้ความหมายของคำว่าตัดสินใจ คือการเลือกบนทางเลือก ซึ่งทางเลือกนั้นจะต้องประกอบด้วย 1) ทางเลือกหลายทาง หากมีทางเลือกทางเดียวไม่ถือว่าการตัดสินใจ 2) ต้องใช้เหตุผลประกอบการพิจารณา โดยใช้ข้อมูลตัวเลขต่างๆมาพิจารณาตัดสินใจด้วย และ 3) มีจุดมุ่งหมายแน่นอน ว่าการตัดสินใจนั้นกระทำไปเพื่ออะไร

ชูชัย เทพสาร (2546 : 8) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่า เป็นการกระทำอย่างรอบคอบในการเลือกจากทรัพยากรที่เรามีอยู่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากความหมายของการตัดสินใจมีแนวคิด 3 ประการ คือ

1. การตัดสินใจรวมถึงทางเลือก ถ้าหากมีสิ่งเลือกเพียงสิ่งเดียว การตัดสินใจย่อมเป็นไปได้



2. การตัดสินใจเป็นกระบวนการด้านความคิดจะต้องมีรายละเอียด สุขุม รอบคอบ เพราะอารมณ์และองค์ประกอบของจิตได้สำนึกมีอิทธิพลต่อกระบวนการความคิดนั้น

3. การตัดสินใจเป็นเรื่องของการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ และความสำเร็จที่ต้องการและหวังไว้

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ สรุปได้ว่าเป็นกระบวนการคิดโดยใช้เหตุผลในการเลือกทางเลือกที่ดีและให้ประโยชน์สูงสุดโดยใคร่ตรงอย่างรอบคอบที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

5.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับการจูงใจไว้ 3 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ 2) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ และ 3) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ค ซึ่งทั้ง 3 ทฤษฎี เป็นส่วนแต่เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจทั้งสิ้น ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานอีกด้วย

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

อารมณ สว่างอรุณ (2550 : 24) ได้สรุปผลจากการศึกษาทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ หรือที่เรียกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ โดยกล่าวว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการ ในลำดับขั้นต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปตามลำดับ มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ มีความต้องการทางกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อ การอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำดื่ม อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการความปลอดภัย เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความต้องการทางสังคมและความรัก เมื่อความต้องการของร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กร หรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำคัญของตน ความต้องการมิตรภาพ ความต้องการได้รับความรักจากบุคคลอื่น ความต้องการการยกย่อง เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

ต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะ ทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม ความต้องการ ความสำเร็จสมหวังในชีวิต ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากที่ได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นต่าง ๆ แล้ว เป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จใน ทุกด้านตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ (McGregor's X and Y Theory) แมคเกรเกอร์ (อ้างอิงในปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542 : 50) ได้สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคน ซึ่งข้อ สมมติฐานทั้งสอง คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยเปรียบเทียบลักษณะของคนที่แตกต่างกัน ดังนี้

ทฤษฎี X แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่ามีลักษณะดังนี้คือ

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไป จะไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้ว เมื่อมีโอกาส

2. เมื่อบุคคลไม่ชอบงาน วิธีการที่จะให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จบรรลุ วัตถุประสงค์ได้ จึงต้องมีการบังคับ ควบคุม กำกับ หรือ ช่มชู้ โดยใช้การลงโทษต่าง ๆ

3. บุคคลโดยทั่วไป มักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการ โดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่าง ๆ คนโดยทั่วไปจะไม่มีความ กระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

ทฤษฎี Y ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษาและ ค้นคว้าอย่างกว้างขวาง มีผลให้เกิดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ แมคเกรเกอร์ ได้สรุปไว้ใน ทฤษฎี Y ของตนเองว่า

1. คนโดยทั่วไปมิใช่ว่าจะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่ สนุกสนานหรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดี หรือเลวขึ้นอยู่กับสภาพของ การควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ซึ่งในสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้

2. การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็น วิธี เดียวที่จะทำให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ขององค์กรก็ต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

3. ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร ย่อมมีผล ทำให้งาน ดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

4. ถ้าหากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานจะยอมรับงานดังกล่าว และ อยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

5. ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างดี

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ค

อารมณ สว่างอรุณ (2550 : 20) ยังได้สรุปผลจากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ค พบว่า ความรู้สึกที่ดีสัมพันธ์กับประสบการณ์ในงาน และเนื้อหาของงาน ในทางตรงกันข้ามความรู้สึกที่ไม่ดีมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือลักษณะรอบข้างของงาน เฮอริชเบอร์ค สรุปว่าความพึงพอใจในงานมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และความไม่พึงพอใจเกิดจากสิ่งแวดล้อมของงานสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจนี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน

อารมณ สว่างอรุณ (2550 : 20) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน เป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จการได้รับยกย่องชื่นชม เชื้อถือ ไว้วางใจในผลงาน หรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา และบุคคลอื่น ๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือกล่าวโทษ

3. ลักษณะงาน หมายถึง การลงมือกระทำหรือการทำงานเป็นชิ้น เป็นอันซึ่งมีกำหนดเวลาหรือเป็นกิจวัตรหรือยึดหยุ่นได้ อาจมีการสร้างสรรค์งานไม่ว่าเป็นงานง่ายหรืองานยาก เป็นงานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่ารวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์ หรือทำงานให้เสร็จในเวลาอันสั้น

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น

6. โอกาสเจริญในงาน หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

ความสามารถ และทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 53) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญ เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานทำให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานการบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชาการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3. สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพเหมาะสมในการทำงาน สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

4. สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

5. เงินเดือนและความมั่นคง หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน ตลอดทั้งความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550 : 95) กล่าวว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มี 7 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนของในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจของคนงาน

2. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของคนงานที่มีต่อความมั่นคงในงาน และความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

3. เงื่อนไขและสภาพของงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อากาศ แสง เสียง

4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่เป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม

5. นโยบายและบริหาร หมายถึง แนวทางการจัดการ การบริหารงานและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. คุณภาพของวิธีการปกครองและดูแลพนักงาน หมายถึง ความสามารถในการดูแล



บังคับบัญชาหรือความสามารถในการยุติปัญหาและให้ความเป็นธรรมกับผู้บังคับบัญชา

7. คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและเข้าใจกันเป็นอย่างดีระหว่างหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา

และรัศติกรณ์ จงวิศาล (2550 : 95) ยังกล่าวอีกว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายจนเกิดผลสำเร็จและทำให้รู้สึกเกิดความพึงพอใจกับผลสำเร็จของงานที่เกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในรูปของการแสดงการชมเชยการแสดงความคิดเห็นเมื่อได้ปฏิบัติงานจนเกิดผลสำเร็จ

3. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานใหม่ ที่สามารถรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ โดยปราศจากการติดตามและควบคุมงานที่ใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

5. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่สามารถทำได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นงานที่น่าสนใจที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความท้าทายในผลสำเร็จ

6. โอกาสในความเจริญก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาเพิ่มเติม

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับจูงใจ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ ซึ่งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์นั้น ถือเป็นปัจจัยที่สามารถทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ได้ ซึ่งในที่นี้กล่าวถึงพฤติกรรมของพนักงานแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน โดยรวมไปถึงปัจจัยอีก 2 ตัวที่สามารถส่งผลให้บุคคลหรือพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติได้ ซึ่งเรียกว่าทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก นั่นคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

5.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

วริพร ไบลาศน์ (2545 : 8) กล่าวว่าโดยทั่วไปรูปแบบทางจิตวิทยาสังคมที่เกี่ยวกับการตัดสินใจ และการกระทำของมนุษย์นั้นสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ โดยบุคคลจะแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเหล่านั้นเข้าสู่ตัวคนๆ นั้น ซึ่งการแปลงปัจจัยภายนอกมาสู่ตัวบุคคลนี้จะอยู่ในรูปของความเชื่อและความไม่เชื่อ ซึ่งความเชื่อไม่เชื่อเป็นเหตุผลที่บุคคลใช้ในการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรม ดังนั้นปัจจัยที่สำคัญในการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

ตัดสินใจไม่ได้เกิดจากปัจจัยภายนอกโดยตรง การตัดสินใจและการกระทำทางสังคม ประกอบด้วยกลุ่มปัจจัยหลายประการ บุคคลอาจตัดสินใจกระทำพฤติกรรมอย่างเดียวกัน แต่ปัจจัยหรือเหตุผลการตัดสินใจจะแตกต่างกัน เหตุผลดังกล่าวประกอบด้วย

1. ปัจจัยดึง (Pull factors)

1.1 เป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย คือ กิจกรรม วัตถุประสงค์ ความรู้ กิจธุระหรือสภาพความเป็นอยู่ที่คุณต้องการ ความมุ่งหมายที่จะทำให้บรรลุผลในการกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์นั้น

1.2 ความเชื่อ คือการรับรู้หรือความเข้าใจ (ความคิด ความรู้) ของคนหรือของกลุ่มต่อสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับรู้ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหรือความรู้ที่ตนเอง ซึ่งความเชื่อจะมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม บุคคลจะเลือกรูปแบบของพฤติกรรมบนพื้นฐานบนความเชื่อที่ตนยึดมั่นอยู่ในการกระทำทางสังคมใดๆ ต้องอาศัยความเชื่ออยู่ด้วยเสมอ แต่อย่างไรก็ตามความเชื่อนี้จะส่งผลให้บุคคลกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้นก็ขึ้นอยู่กับ

1.3 ค่านิยม เป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง ค่านิยมนั้นเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งที่มีลักษณะถาวร ค่านิยมของมนุษย์จะแสดงออกทางทัศนคติ และพฤติกรรมของมนุษย์ในเกือบทุกรูปแบบ ค่านิยมมีผลต่อการตัดสินใจในกรณีที่ว่ากรกระทำทางสังคมของบุคคลพยายามที่จะกระทำให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ยึดถืออยู่

1.4 นิสัยและขนบธรรมเนียม คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดแล้วสืบต่อกันด้วยประเพณี และถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคมไม่เห็นชอบด้วยในการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของมนุษย์นั้นส่วนหนึ่งจึงเนื่องมาจากแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้ให้แล้ว

2. ปัจจัยผลัก (Push factors)

2.1 ความคาดหวัง เป็นการรับรู้ของผู้กระทำทางสังคมว่าบุคคลอื่นกลุ่มหรือสังคมโดยทั่วไปต้องการให้เชื่อหรือรู้สึกหรือพฤติกรรมปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์นั้น หรือกล่าวได้ว่าความคาดหวังคือท่าทีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนเองซึ่งคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นถือปฏิบัติ และกระทำในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นในการตัดสินใจกระทำ พฤติกรรมของบุคคลส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังและท่าทีของบุคคลอื่นด้วย

2.2 ข้อผูกพัน เป็นสิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่าตนเองผูกพัน ที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือประเด็นปัญหาที่ตนเองเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ผู้กระทำจะทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้อื่น ดังนั้นข้อผูกพันจึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของบุคคล เนื่องจากบุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณผูกพันที่จะต้องกระทำ



2.3 การบังคับ เป็นความเชื่อที่อยู่ในใจของผู้กระทำตนเองต้องตัดสินใจหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยที่ตนเองรู้สึกว่ามีทางเลือกอื่นๆ อีก นอกจากจะต้องประพฤติปฏิบัติตามในสถานการณ์ที่ผู้กระทำสิ่งต่างๆ แต่ยังไม่แน่ใจว่าจะกระทำดีหรือไม่นั้น การบังคับจะเป็นสิ่งช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจปฏิบัติได้เร็วขึ้น ดังนั้นการบังคับจึงมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมเนื่องจากบุคคลมักมีแนวโน้มที่จะประพฤติปฏิบัติเมื่อถูกบังคับ

3. ปัจจัยความสามารถ (Able factors)

3.1 โอกาส คือความเชื่อของผู้กระทำที่มีต่อสถานการณ์หรือทางเลือกที่มีอยู่ซึ่งเมื่อผู้กระทำพิจารณาแล้วเห็นว่าภายใต้สถานการณ์นั้นมีช่องทาง จังหวะเวลาที่เหมาะสมและเปิดโอกาสให้เลือกกระทำได้ ดังนั้น การที่บุคคลจะตัดสินใจและประพฤติปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดลงไปจึงขึ้นอยู่กับโอกาสที่มีในสถานการณ์นั้น

3.2 ความสามารถ คือการรับรู้ของผู้กระทำเกี่ยวกับกำลังหรือพลังของตนเองในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนบรรลุผลสำเร็จภายใต้สถานการณ์นั้นๆ ผู้กระทำจะตระหนักถึงความสามารถของตนเองก่อนที่จะมีการตัดสินใจและกระทำทางสังคมเพราะรู้ว่าถ้าตัดสินใจกระทำไปแล้วจะมีความสามารถกระทำได้อย่างแน่นอน ดังนั้น โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดๆ จะพิจารณาศึกษาความสามารถของตนเองเสียก่อน

3.3 การสนับสนุน คือการช่วยเหลือซึ่งผู้กระทำเชื่อว่ากำลังได้รับหรือจะได้รับจากผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ ซึ่งผู้กระทำจะเป็นผู้เลือก ดังนั้นบุคคลมักจะมีแนวโน้มเอียง โดยจะตัดสินใจและกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเมื่อรู้ว่าจะได้รับ การสนับสนุนจากผู้อื่น

จากองค์ประกอบทั้ง 10 ประการ ริเคอร์ได้อธิบายถึงแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุที่มีผลต่อการกระทำทางสังคม ดังนี้

1. ในสถานการณ์ของการกระทำทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลหลายคน ซึ่งแต่ละคนก็จะมีเหตุผลแต่ละอย่างในการตัดสินใจในการกระทำ
2. บุคคลหรือองค์การจะตัดสินใจ หรือแสดงการกระทำบนพื้นฐานของกลุ่มเหตุผล ซึ่งผู้ตัดสินใจเองได้คิดว่ามันสอดคล้องหรือตรงกับปัญหาและสถานการณ์นั้น
3. เหตุผลบางประการจะสนับสนุนการตัดสินใจ และเหตุผลบางประการอาจจะต่อต้านการตัดสินใจ
4. เหตุผลนั้น ผู้ตัดสินใจเองตระหนัก หรือให้น้ำหนักที่แตกต่างกันในการเลือกเหตุผล หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
5. เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจนั้น อาจจะเป็นเหตุผลเฉพาะ จากเหตุผลเพียงหนึ่งประการหรือมากกว่าจำนวนเหตุผล หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกระทำนั้น 10 ประการ อาจจะมีเหตุผล



สองหรือสามประการจากเหตุผลทั้ง 10 ประการ หรือ อาจจะไม่มียุทธวิธีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในทุกโอกาส

6. อาจจะมีเหตุผลสองหรือสามประการจากเหตุผลทั้ง 10 ประการ หรืออาจจะไม่มียุทธวิธีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในทุกโอกาส

7. กลุ่มของปัจจัยหรือเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อการกระทำทางสังคมนั้น ย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลงได้

8. ผู้กระทำผู้ตัดสินใจสามารถจะเลือกทางเลือกโดยเฉพาะ ซึ่งแตกต่างกันออกไปในแต่ละคน

9. สำหรับกรณีเฉพาะบางอย่างภายใต้การกระทำทางสังคม จะมีบ่อยครั้งที่จะมีทางออกสองหรือสามทาง เพื่อที่สนองตอบต่อสถานการณ์นั้น

10. เหตุผลที่จะตัดสินใจสามารถที่จะเห็นได้จากทางเลือกที่ถูกเลือก

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีการตัดสินใจ สรุปได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลในการตัดสินใจเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยเชิง ปัจจัยผลึก และปัจจัยความสามารถ โดยแต่ละบุคคลก็จะมีเหตุผลในการตัดสินใจที่แตกต่างกันไป

5.8 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

1. ความหมายและความสำคัญของความคาดหวัง

1.1 ความหมายความคาดหวัง

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ได้แก่

รักชนก โสภพิศ (2542 : 6) ให้ความหมายของความคาดหวังที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของคนว่าความคาดหวัง คือ การทำนายเหตุการณ์ว่า จะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน

สุภักัญญาณี สุขสำราญ (2544 : 18) กล่าวว่าความคาดหวัง หมายถึง การประเมินความสามารถของตนเองกับความตั้งใจในการทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการหากบุคคลมีความสามารถสูง ตั้งใจสูงจะนำไปสู่ความสำเร็จของงานสูงในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความสามารถแต่ไม่ตั้งใจจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานตามที่หวังผล

1.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

สุรีย์ กาญจนวงศ์ (2542 : 58) ได้แบ่งความคาดหวังเป็น 2 ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไปซึ่งความคาดหวังเฉพาะสะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่สุภักัญญาณี สุขสำราญ (2544 : 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร และพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย เสนอโดย Edwin Locke (สุภักญาณี สุขสำราญ. 2544 : 16) ที่เห็นว่า จิตใจของมนุษย์เรานั้น โดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมาย ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมาย และความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมายให้สำเร็จ เนื่องจากเหตุผล ดังนี้

1. มีความรู้สึกผูกพันตนเองกับเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่ตั้งเอาไว้และตนเองมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วย จึงยินดีที่จะทำงานบรรลุผลสำเร็จ
2. เป้าหมายที่มีความยากจะจูงใจให้คนทำงานได้ผลงานดีกว่าเป้าหมายง่าย
3. เป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงย่อมจูงใจให้ทำมากกว่าเป้าหมายที่ไม่ชัดเจน
4. สิ่งจูงใจให้ทำงานจะไม่มี ความหมายต่อเป้าหมายหากไม่ได้ผูกพันสิ่งจูงใจไว้กับเป้าหมาย

นอกจากนี้ริคชเชน โสกาพิส (2542 : 68) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. Valance หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำที่เกิดจากการทำงานระดับความพอใจที่บุคคลคาดหวังจะมาจากค่าที่บุคคลค่าต่อการทำงานถ้าเป็นงานที่มีคุณค่าสูง ก็จะมี ความพึงพอใจสูงมากตามด้วย
2. Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ
3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคล หรืออินทรีย์มีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างทุกชีวิตพยายามดิ้นรนแสวงหาอย่างน้อยที่สุดก็คือความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรคเมื่อปัจจัยเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ จากความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างนี้เองทำให้เกิดความพยายามกระทำดำเนินการด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดด้วยสื่อหรือเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุความพอใจหรือเพื่อให้ได้รับผลของการดำเนินการนั้นตามที่ได้แสดง ความพยายามนั้นเองเรียกว่าความคาดหวังและความพอใจสิ่งต่าง ๆ

ทฤษฎีการคาดหวังของวรูม (Vroom) ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีที่อธิบายแบบของการจูงใจที่ดี ได้มีผู้นำทางการบริหารหลายคนนำไปใช้ได้อย่างได้ผล รูปแบบที่ วรูม เสนอขึ้นอย่างง่าย ๆ ในขั้นแรก ต่อมาได้มีผู้นำไปใช้ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ วรูม (Vroom) อธิบายเพิ่มเติมว่าแรงจูงใจเป็นผลจากค่านิยมที่บุคคลหนึ่งเชื่อว่าถ้ากระทำอย่างนั้นอย่างนี้แล้วจะได้ผลประการใดตามมาสามารถคาดหวังได้เลยและผลที่ได้นั้นก็จะต้องตอบสนองความต้องการของอินทรีย์ในระดับ



หนึ่ง สรุปแล้วทฤษฎีการคาดหวังก็คือแรงจูงใจที่เกิดจากบุคคลที่มีความต้องการหลายอย่างและเชื่อว่าถ้าดำเนินการวิธีนี้จะได้รับผลตอบแทนเช่นนั้น เมื่อเชื่อแล้วก็ตัดสินใจกระทำ ส่วนผลที่ได้รับนั้นเป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้แต่มีแรงจูงใจให้ทำงานตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดแยกงานวิจัยในส่วนที่เป็นงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศจำนวนรวม 20 เรื่อง ดังนี้

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัยโดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่นพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตเกือบทุกปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชีวิตส่วนตัว การบังคับบัญชาสภาพการทำงานและนโยบายการบริหารของบริษัท ยกเว้นค่าตอบแทนซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย และพนักงานมีความพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานเกือบทุกปัจจัยในระดับพอใจมาก ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงานผลสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการยอมรับจากผู้อื่น ยกเว้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งส่วนใหญ่มีความพอใจในระดับพอใจน้อย

สุรศักดิ์ ข่ายแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง ในสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่มีต่อพระราชบัญญัติ คุ่มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของนายจ้าง และลูกจ้าง โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) ความคิดเห็นระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้างจะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็น ของนายจ้าง 3) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยนายจ้างที่มีอายุมากกว่า 35 ปี จะมีความคิดเห็น อยู่ในระดับความเห็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้วยที่สูงกว่าความคิดเห็นของนายจ้างที่มีอายุ 25-35 ปี 4) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความ คิดเห็นแตกต่างกัน โดยนายจ้างที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จนถึงปริญญาตรี จะมีความคิดเห็นในระดับความเห็นด้วยที่เท่ากัน รองลงมาคือ นายจ้างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 5) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยนายจ้างที่มีประสบการณ์ การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือนายจ้าง ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และนายจ้างที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ 6) ความคิดเห็นของนายจ้างที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางครอบครัว และ ลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ 7) ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีระดับ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยที่ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีลักษณะงานเป็นงานสำนักงาน จะมีระดับความเห็นด้วยสูงกว่าความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีลักษณะงานเป็นงานโรงงาน หรืองานกะ และ 8) ความคิดเห็นของลูกจ้างที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานภาพทางครอบครัว อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิภาพร มากคง และ รุ่งฤดี ชนบาล (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงาน พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและขวัญในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับกลาง โดยรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงานปานกลาง รองลงมาเป็นสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆที่ได้รับและรับรู้ ส่วนการรับรู้ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าจ้างน้อยที่สุด และผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 33 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่าและพบว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้าน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์การและการจัดการด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เชษฐ รัชดาพรธนาธิกุล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความรู้สึกไม่แน่ใจ เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการ ทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยตัว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

แปรรูป 11 ตัวแปรมาร่วมพิจารณา พบว่ามีเพียง 6 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง ในอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกทั้งหมด คือ การรับรู้สถานะและศักยภาพขององค์กร การรับรู้สภาพเศรษฐกิจและสังคม การรับรู้ ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความสำคัญของตนเองต่อองค์กรและค่านิยมในการทำงาน โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวนี้สามารถอธิบายความแปรปรวน กับความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.50 สำหรับแนวทางในการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเก็บออม/สะสมเงิน พยายามหางานใหม่ที่มีความมั่นคงกว่า ตั้งใจทำงานด้วยความขยัน ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยไม่จำเป็น หาอาชีพเสริมฝึกรวมทักษะเพิ่มเติมจากภายนอกสถานประกอบการ และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรควรมีการวางแผนและประเมินสถานการณ์ ทางเศรษฐกิจและสังคมอยู่เสมอ ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ลูกจ้างอย่างถูกต้อง ชัดเจนและสม่ำเสมอ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่ลูกจ้างอย่างต่อเนื่อง ควรที่จะส่งเสริมหรือให้ความสำคัญในเรื่องค่านิยมในการทำงานทางด้านต่าง ๆ ที่ดีแก่ ลูกจ้างด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงานให้แก่ลูกจ้างต่อไป

มนู เรือนมั่งใจ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงานในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญระดับปานกลางทุกปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความปลอดภัย รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความผูกพันหรือยอมรับ ปัจจัยด้านความต้องการด้านร่างกาย ปัจจัยด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต และปัจจัยด้านความต้องการการยกย่อง เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย ประกอบด้วย การบรรจุเป็นพนักงานประจำที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญกับอันดับสุดท้ายต่อลักษณะงานที่มีประกันชีวิตให้ ปัจจัยด้านความผูกพันและการยอมรับ ประกอบด้วย ความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายต่อการเข้าทำงานในโรงงานจากคำแนะนำของเพื่อน ปัจจัยด้านความต้องการด้านร่างกาย ประกอบด้วย การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายต่อลักษณะงานที่มีการรับจ้างเหมาเป็นชิ้น ปัจจัยด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับแรกต่อเรื่องการใช้ประโยชน์ที่มีอยู่มาใช้ในการทำงาน และให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายต่อการได้ทำงานที่ทำหาย ปัจจัยด้านความต้องการยกย่อง ประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถในการทำงานซึ่งผู้ตอบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

แบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญอันดับสุดท้ายต่อการได้เลื่อนตำแหน่งเป็นระดับหัวหน้างาน

วิชิต ลิ้มโพธิ์ทอง (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮิตาชิ เฟอริไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับน้อย มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยความสำเร็จอยู่ในระดับมาก มีผลความพึงพอใจต่อปัจจัยโครงสร้างองค์กรอยู่ในระดับน้อย ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มสถานภาพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อนุสรุ สรรพอุดม (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด เมื่อพิจารณาวิเคราะห์ระดับความงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว พบว่า ระดับความงูใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยงูใจเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับความงูใจที่อยู่ในระดับงูใจน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับความงูใจที่อยู่ในระดับงูใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กิตติคุณ รัชฎามาศ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยงูใจในการทำงานของวิศวกรในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยงูใจที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับมากเช่นกัน ปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญทั้ง 6 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านผลการสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน โอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่นปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ทั้ง 10 ด้านพนักงานส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความมั่นคงในการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้าน



ตำแหน่งงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น

ชาว นิมพิจารณ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท องค์กรห้องเย็น จำกัด พบว่า พนักงานรายวันซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสัมฤทธิ์ผล และด้านการมีโอกาสก้าวหน้าตามลำดับ โดยพนักงานรายวันให้ความสำคัญกับปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยค่าจ้างชีวิตส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคือสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการสอนและการแนะนำเทคนิค ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

มัชรินทร์ สำเนียงดี (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท โอกิพีริซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านการบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเฉพาะพนักงานที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งงานด้านความมั่นคงในการทำงานด้านสภาพการทำงานด้านชีวิตส่วนตัวและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานนั้นพนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน โดยมีลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น และด้านผลสำเร็จในการทำงาน

ศศิธร ไชยนาม (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็มดี วู้ดเด็นท์ โปรดักส์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยรวมในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานโดยรวมในระดับมากเช่นกัน โดยให้ความสำคัญแก่ปัจจัยแต่ละด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมากตามลำดับ ดังนี้ ปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านตำแหน่ง ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

กลางแก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ แบ่งเป็น 6 ด้านหลัก พบว่าพนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก 3 ด้านดังนี้ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่สำคัญที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับ ยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

กรปรีชา วิจิตรภาพ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 และด้านการประเมินผลงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และพนักงานที่มีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จूरियัพร สุขแสวง (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน ไทยประกันชีวิต สาขารัตนาธิเบศร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นมากด้วย และการกระจายของค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน หากแยกพิจารณาตามระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานขายประกันที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานขายประกันที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ไม่พบรายคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านความมั่นคงและก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุษบงค์ ภู่อำจัด (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่ทำงานใน บริษัท ลีโอ ฟู้ดส์ จำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญระดับปานกลางกับปัจจัย ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ตามลำดับ ส่วนปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในระดับมากกว่าปัจจัย ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับปัจจัย ตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่นตามลำดับ สำหรับปัญหาต่อปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาระดับมากกว่าปัจจัย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือตามลำดับ ส่วนปัญหาต่อปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาในระดับปานกลางกับปัจจัย ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่นตามลำดับและมีปัญหาในระดับน้อยกว่าปัจจัย ด้านวิธีการปกครองการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านตำแหน่งงาน ตามลำดับ

วนิดา เกิดศิริ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป อัตรา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

เงินเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการกระจายของค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน หากแยกพิจารณาตามระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และพนักงานธนาคารที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารมณีย์ สว่างอรุณ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเอช-วัน พาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า 1) ปัจจัยแวดล้อมของพนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่พบว่า เหตุผลในการทำงานของพนักงานคือสวัสดิการ การเข้ามาทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตคือสมัครเอง การเดินทางมาทำงานของพนักงานคือรถจักรยานยนต์ เวลาทำงานปกติของพนักงานคือช่วงเวลา 8.00 - 17.05 น. และจำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาของพนักงานคือจำนวน 50 - 59 ชั่วโมงต่อเดือน 2) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก 3) พนักงานที่มีเพศ และ อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุงานต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และ 4) พนักงานที่มีการเข้ามาทำงาน การเดินทางมาทำงาน และ จำนวนชั่วโมงการทำงานนอกเวลาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเหตุผลในการทำงาน และ เวลาทำงานปกติต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ต่อเกียรติ จินจุนทการ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของคณงานรายวันในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับสำคัญมาก ในส่วนของปัจจัยค่าจ้างที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในส่วนของปัจจัยค่าจ้างที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและบริหาร ด้านเงื่อนไขและสภาพของงาน ด้านสถานะของอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับและในส่วนของปัจจัยจูงใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในอนาคต และด้านความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ

ธีรภัทร จันทร์ทวงษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมของพนักงานรายเดือน ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าสถานภาพโสด มีภูมิลำเนาเดิม (สถานที่เกิด) อยู่ที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทแปรรูปอาหารทะเลและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,501 – 17,500 บาท มีระยะเวลาการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมปัจจุบันมากกว่า 4 ปี และมีประสบการณ์การทำงานในโรงงานปัจจุบันเป็นแห่งแรก โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจโดยรวมในระดับสำคัญมาก ในส่วนของปัจจัยค่าจ้างที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านเงื่อนไขและสภาพของงาน ด้านคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านคุณภาพของวิชิปกครองและดูแลพนักงาน และด้านเงินเดือน ตามลำดับ และในส่วนของปัจจัยจูงใจในส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับสำคัญมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในอนาคต และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานในปัจจุบัน ตามลำดับ

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

มาเยอร์ และคณะ (Mayer, et al. 1999 : Abstract) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและต่ออาชีพ : ศึกษาและทดสอบสามองค์ประกอบของแนวคิด พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรับผิดชอบ ระยะเวลาเรียน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกและด้านความรับผิดชอบ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึก และด้านความรับผิดชอบต่อ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจคงอยู่ ความผูกพันด้านการลงทุนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจคงอยู่ ระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกและด้านความรับผิดชอบต่อ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันด้านการลงทุน ความผูกพันทั้งสามแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเข้าร่วมกิจกรรม ความผูกพันต่อองค์กร และ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

ความผูกพันต่ออาชีพ สามารถพยากรณ์การเข้าร่วมกิจกรรม ความตั้งใจลาออก ความจงรักภักดี การขาดงาน ความเหนื่อยชา การช่วยเหลือผู้อื่นและการบริหารเวลา

วีไอโอ (WiiO. 1998 : Abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พบว่า บุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในการที่จะปรับปรุงการสื่อสารจะผู้บังคับบัญชาระดับ สูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อตนเองมากที่สุด การสื่อสารจากหัวหน้าในหน่วยงานของตน และการสื่อสารจากบุคลากรอื่นที่อยู่ภายนอกหน่วยงาน เป็นอันดับรองลงมา และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการสื่อสารของพวกเขา ที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้พบว่า แหล่งสารที่บุคคลได้รับข่าวสารมากที่สุด และมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ แหล่งสารจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับแหล่งสารที่ได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือแหล่งสารจาก ผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ ต้องการปัจจัยที่มารองรับความมั่นคงในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งงานที่ปฏิบัตินั้นจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งก็จำเป็นจะต้องได้รับการดูแล เอาใจใส่จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างมีความสุข ซึ่งส่งผลให้งานที่ปฏิบัตินั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น