

บทที่ 2

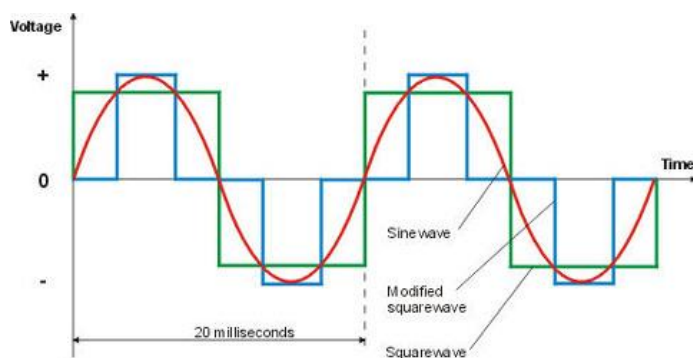
เอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแยกเป็นหัวข้อตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 Pure sine wave
- 2.2 Modified sine wave
- 2.3 Power Factor Controller
- 2.4 Converter
- 2.5 กรอบแนวความคิด

2.1 Pure sine wave

สัญญาณไฟฟ้ากระแสสลับที่มีลูกคลื่นสัญญาณต่อเนื่อง ซึ่งได้จากเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากระแสสลับ (Generator) หรือ ไดนาโม สัญญาณไฟฟ้างูลูกคลื่นสีแดงตามรูป เป็นสัญญาณไฟฟ้ากระแสสลับที่ใช้ได้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าได้ทุกประเภท



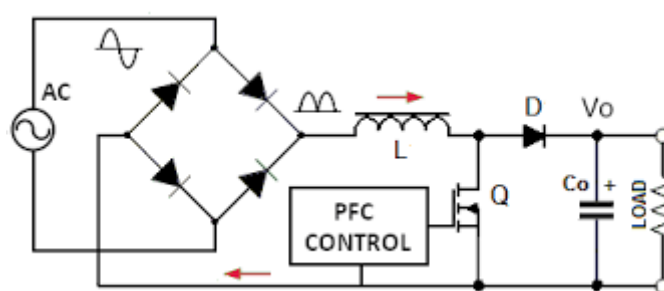
ภาพที่ 2.1 Pure sine wave

2.2 Modified sine wave

สัญญาณไฟฟ้ากระแสสลับที่ถูกสร้างขึ้นโดยขบวนการทางดิจิทัลเพื่อลดความสูญเสียในรูปของความร้อนที่เกิดในอุปกรณ์สารกึ่งตัวนำ และเพื่อลดวงจรให้มีขนาดเล็กลง โดยสัญญาณที่ได้จะมีแรงดันและความถี่เท่ากับสัญญาณ Pure sine wave ดังรูปลูกคลื่นสีฟ้าแต่รูปคลื่นไม่มีความต่อเนื่อง ดังนั้นสัญญาณ Modified sine wave จะใช้ได้ดีกับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีระบบแปลงไฟเป็นไฟกระแสตรง เช่น โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีโอ และ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น แต่จะใช้ไม่ได้กับมอเตอร์ไฟฟ้า ประเภท อินดักชั่นมอเตอร์ เช่น พัดลม ปั๊มน้ำ เป็นต้น

2.3 Power Factor Controller

Power Factor Controller หรือ PFC เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมวลผลว่าค่า Power Factor ว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งค่า Power Factor คือค่าประสิทธิภาพทางไฟฟ้า โดยปกติแล้ว ประสิทธิภาพทางไฟฟ้าที่ดีคือ $\text{kW/kVA} = 1$ แต่เมื่อมีการใช้งานไฟฟ้ามากเกินไป จะทำให้ค่า ประสิทธิภาพทางไฟฟ้าลดลง ซึ่งอุปกรณ์ Power Factor Controller จะช่วยสั่งให้ Capacitor Bank ทำงานจ่ายไฟในส่วนที่เกิน โดยปกติแล้วการใช้งานไฟฟ้าในโรงงานมักจะไม่คงที่ เนื่องจากมีการเกิดโหลด ไฟฟ้าซึ่งเกิดจากเนื่องจากโหลดไฟฟ้า ดังนั้นการติดตั้งคาปาซิเตอร์เพื่อปรับปรุงค่าตัวประกอบกำลังไฟฟ้า (Power Factor) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ควบคุมเพื่อใช้ในการควบคุมการตัดต่อคาปาซิเตอร์ให้ เหมาะสมกับโหลด เพื่อเพิ่มคุณภาพของไฟให้ดีขึ้น และไม่โดยปรับค่า PF จากการไฟฟ้า โดยตัวควบคุมตัว นั้นเรียกว่า Power Factor Controller



ภาพที่ 2.2 Power Factor Controller

2.4 Converter

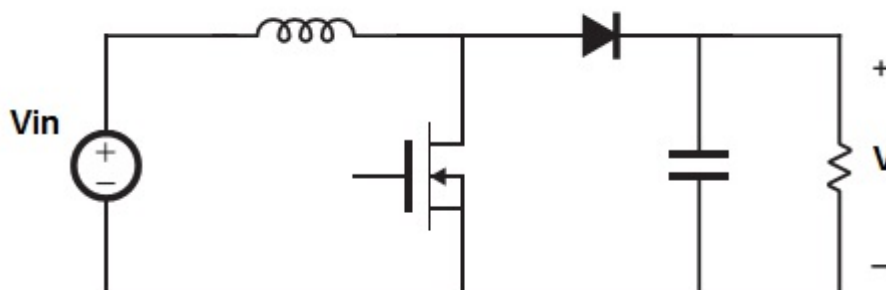
อุปกรณ์แปลงสัญญาณหรือตัวแปลงสัญญาณ หรือบางครั้งอาจจะได้ยินกันในชื่อเรียกต่างๆ มากมาย เช่น Transmitter, Signal Transmitter, Pulse isolator เป็นต้น โดยอุปกรณ์เหล่านี้มีหน้าที่ แปลงสัญญาณต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น อุลตราซาวด์, ไฟกระแสดตรง, ไฟกระแสสลับ ให้เป็นสัญญาณมาตรฐาน เช่น $4\ldots 20\text{mA}$, $0\ldots 10\text{VDC}$ สัญญาณมาตรฐานเป็นสัญญาณที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ผลิตอุปกรณ์ควบคุมได้ ยึดถือเป็นมาตรฐานในการออกแบบอุปกรณ์ทำให้อุปกรณ์ต่างๆ สามารถใช้งานร่วมกันได้ โดยสัญญาณ มาตรฐานที่ใช้กันจะแบ่งเป็น 2 ประเภท

สัญญาณกระแสไฟฟ้ามาตรฐานเป็นการส่งสัญญาณในรูปของกระแสตรง (DC Current) โดย มาตรฐานที่ได้ยินกันบ่อยๆ ได้แก่ $4\text{--}20\text{mA}$ หมายความว่าเมื่อวัดค่าเป็น 0% จะเท่ากับกระแส 4mA และ หากวัดค่าได้เป็น 100% เท่ากับกระแส 20mA การส่งสัญญาณในรูปแบบนี้สามารถส่งสัญญาณได้ใน ระยะไกล การเกิดสัญญาณรบกวนน้อย

สัญญาณแรงดันไฟฟ้ามาตรฐานเป็นการส่งสัญญาณในรูปของแรงดันไฟฟ้า (DC Voltage) เช่น $0\text{--}10\text{V}$ หมายความว่า เมื่อวัดค่าเป็น 0% ก็เท่ากับแรงดัน 0V และค่าวัดเป็น 100% จะมีค่าเท่ากับ 10V สัญญาณมาตรฐานแรงดันนี้จะเหมาะกับการส่งสัญญาณในระยะใกล้ๆ เนื่องจากจะเกิดสัญญาณรบกวนได้ ง่ายกว่าแบบกระแส

ซึ่ง Converter ที่เราเห็นใช้ๆ กันนั้นมีด้วยกันหลายประเภทไม่ว่าจะเป็น Voltage Converter, Current Converter, Temperature Converter, Universal transmitter, Programmable transmitter แต่ละประเภทก็จะเหมาะกับการใช้งานที่แตกต่างกันไป

Boost converter



ภาพที่ 2.3 Converter

ความพึงพอใจ

เนื่องจากความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวข้องกับความต้องการและแรงจูงใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอ แนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งมี ความหมาย ใกล้เคียงกัน ดังนี้

จันทร์ทิพย์ ว่องประเสริฐ (2542 : 21) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นผลรวมทางจิตวิทยา สรีรวิทยาและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

สตรีสและเซเลส (Struss, George A. and Leonard R. Sayless. 1960 : 119-121) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 360) ให้ความหมายคำว่า “พอใจ” และ “ พึงใจ” ไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานว่า พอใจ หมายถึง สมใจ , ชอบใจ และ พึงใจ หมายถึง พอใจ , ชอบใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 143) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ ผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กรณีการ จันทร์แก้ว (2538 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นความรู้สึกครั้งสุดท้าย (End state in feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กิตติมา ปรีดีดิลก (2542 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองตามความต้องการสรุป จากทฤษฎีของนักวิชาการดังกล่าวมาแล้วนั้น อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกที่มีความสุข ที่ชอบ ที่พอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือ ทัศนคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย โดยอาศัยแรงจูงใจซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและเกิดความมุ่งมั่น

2.4.2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวข้องกับความต้องการและแรงจูงใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของความพึงพอใจ คือ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (สมคิด บางโม. 2538 : 194-196) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆไม่มีวันสิ้นสุด แต่ถ้าความต้องการถ้าได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง และความต้องการจะมีลักษณะเป็นขั้นขึ้นจากต่ำไปหาสูง ถ้าความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดให้เกิดพฤติกรรมต่อไป

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (อนุศักดิ์ โกมลศาสตร์. 2533 : 11) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ซึ่งถ้ามีมากอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ความตึงเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

อัจฉรา โทบุญ (2534 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้ สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคล เนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล

ชลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7) กล่าวว่าความพึงพอใจ คือความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

สรุป ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นตัวกระตุ้น เป็นสิ่งเร้า หรือแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม กิจกรรมหรือเกิดความกระตือรือร้นในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการให้ลุล่วงสำเร็จลงตามเป้าหมาย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความสุข จึงนับว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

2.4.3 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของบุคคลมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความต้องการและแรงจูงใจ ทศนคติค่านิยมของบุคคลนั้น การทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นที่ปรารถนาของบุคคลทุกคนผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (สมคิด บางโม 2538 : 194 - 196) ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ 3 ข้อ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนั้นจะมีอยู่ตลอดเวลาและ จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆไม่มีวันสิ้นสุด

2. ความต้องการถ้าได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับ ความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ มาสโลว์ (สมคิด บางโม. 2538 : 194-196) จัดลำดับขั้นของความต้องการซึ่งมีลักษณะจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตมนุษย์ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ที่พักอาศัย ยารักษาโรคเครื่องนุ่งห่ม การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ และสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ทำให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้จะได้มา แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านั้นก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจหลัก(Prime Motivator)

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการขั้นแรกได้รับการตอบสนองหรือเกิดความพึงพอใจแล้วขั้นต่อไปมนุษย์จะเกิดความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคตรวมถึงความเจริญก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love Belonging Needs) เมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของหรืออาจเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคม (Social Needs) ก็จะเป็นสิ่งจูงใจ ที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นลำดับต่อมาคือต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกได้รับความรักจากผู้อื่นรวมทั้งความต้องการที่จะรักใคร่ผู้อื่นด้วย

4. ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) นอกจากมนุษย์จะมีความต้องการเพื่อนฝูงหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการอยากเด่นอยากมีความสำคัญ อยากให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ ซึ่งหมายถึงทางด้านฐานะ บทบาทและความมั่นคงทางสังคม ความต้องการขั้นนี้อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทแรกเป็นความปรารถนาสำหรับ ความสำเร็จ ความพอเพียง ความสามารถในการแข่งขันตลอดจนความเชื่อมั่นที่จะอยู่ในโลกได้อย่างมีอิสระและเสรีภาพ ส่วนประเภทที่สองเป็นความปรารถนาเกี่ยวกับเกียรติยศชื่อเสียง และศักดิ์ศรีฐานะต่างๆทางสังคม การได้รับการยอมรับความสนใจความสำคัญและความซาบซึ้ง ทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จความนึกคิด (Self Actualizations Needs) เป็นความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการรู้จักตนเอง ว่ามีคุณค่า มีความรู้ความสามารถแท้จริงเพียงใด โดยเฉพาะในอันที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่มนุษยชาติ เป็นความต้องการที่จะได้รับความ สำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคิดของตน

สรุปทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า ความต้องการทั้ง 5 ระดับ ต่างมีความสำคัญต่อมนุษย์และมนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนสูงขึ้นจนถึงความต้องการขั้นสูงสุด อย่างไรก็ตามความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์อาจซ้ำซ้อนกันได้กล่าวคือ ความต้องการในลำดับหนึ่งอาจยังไม่หมดไปความต้องการอีกระดับหนึ่งอาจเกิดขึ้นมาได้อีก เมื่อความต้องการระดับใดได้รับตอบสนองจนพอใจแล้วก็ยังคงมีอิทธิพลในตัวมนุษย์มิได้สิ้นไปเลย ความต้องการของมนุษย์ในแต่ละระดับขั้นจึงคาบเกี่ยวกันอยู่เสมอ (Over Lapping) สิ่งที่มาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นถึงการจูงใจคนที่สำคัญ คือ การที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติแห่งความต้องการของบุคคลอย่างถ่องแท้ก่อน ดังนั้นความพึงพอใจในงานของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่ได้รับการตอบสนองความต้องการตามลำดับขั้นของแต่ละบุคคล

3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์ชเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. 2543 : 413-414) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยว่า ปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจใน 11
ทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่ส่งผลต่อความพอใจและจูงใจ ทำให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ปัจจัยดังกล่าวนี้ทำให้บุคคลมีความรู้สึกในด้านดี จัดเป็นความต้องการในขั้นที่สี่และขั้นที่ห้าของทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ คือ ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ปัจจัยชำระรักษา (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะส่งผลต่อความไม่พอใจในงานของบุคคลถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ประกอบด้วยปัจจัยด้านนโยบายการบริการงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน สถานภาพในการทำงาน ปัจจัยชำระรักษานี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการความรักตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. 2543 : 413-414) ได้ศึกษาเพิ่มเติมจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ โดยเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคลอันเป็นสาเหตุทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางเฉพาะตน และได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงเรียกทฤษฎีนี้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่าความพึงพอใจในงานที่将会เป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงาน ซึ่งถ้าไม่มีความสำเร็จในการทำงานจะทำให้เกิดความล้มเหลวและความไม่บรรลุผลของงาน

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป ซึ่งถ้าขาดการยอมรับนับถือจะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิตყენหรือการกล่าวโทษ

1.3 ลักษณะงาน (Work It Self) หมายถึง การทำงานเป็นชิ้นเป็นอันซึ่งเป็น การกำหนดเวลา เป็นกิจวัตรหรือยืดหยุ่นได้ ไม่ว่าจะเป็นงานง่ายหรืองานยากรวมทั้งสามารถทำให้เกิดโอกาสที่จะนำไปสู่การทำงานที่สมบูรณ์ หรือสามารถทำงานได้สำเร็จในเวลาอันสั้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของงานได้เองโดยปราศจากผู้บังคับบัญชา หรือการทำงานใหม่โดยไม่ต้องบอกล่วงหน้าไม่ต้องมีการควบคุม

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือ การมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคล หรือตำแหน่งในที่ทำงาน การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยชำระ (Hygiene Factors) เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ เป็นแรงจูงใจภายนอกด้านสุขอนามัยที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน เป็นตัวที่มีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือ สิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการ แต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน การมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ (Interpersonal Relationship) หมายถึง การพบปะ สัมผัสของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้ จากบุคคลอื่น

2.5 การปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้บังคับ บัญชา วิเคราะห์ความสามารถของผู้ทำงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการ ทำงานอิสระ

2.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการ จัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วย งาน ตลอดจน ความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

สรุป ทฤษฎีจูงใจและค่าจูงของเฮิร์ซเบิร์ก ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจซึ่ง เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่จะปฏิบัติเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูงแม้ มิได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน ซึ่งมีหน้าที่ป้องกันหรือค่าจูงไม่ให้เกิดการท้อถอยไม่อยากทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานได้ เมื่อปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไป หรือเลวลงในระดับผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถจะยอมรับได้ เมื่อ นั้นความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะตามมา อย่างไรก็ตามในด้านกลับกัน เมื่อสภาวะแวดล้อมรอบ งานเหมาะสมแล้วก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะมี เจตคติในทางบวกมากนัก

2.5 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

