

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน(ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่นำมาเป็นหลักในการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ทฤษฎีและแนวคิด

##### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์กล่าวว่า (อ้างใน อำนวย แสงสว่าง 2544: 72-74) ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) ระดับต่ำที่สุดเป็นระดับความต้องการของมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐาน เป็นความต้องการทางสรีระที่สามารถทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่รอดได้ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่มเสื้อผ้า ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์มีความปรารถนาให้มีความมั่นคงและความปลอดภัย มีความอบอุ่นทางด้านร่างกายและทางจิตใจ เช่น ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น เป็นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสรีระได้รับการตอบสนองอย่างมีความพอใจแล้ว

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางสรีระและความต้องการความมั่นคงความปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้ว ตามทฤษฎีของมาสโลว์มนุษย์ก็ไม่มีความต้องการที่จะต้องมีการจูงใจทางพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการทางสังคมจึงกลายเป็นตัวกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือหรือความต้องการอิโก้ (Esteem or Ego Needs) มาสโลว์ ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการเหล่านั้นเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือเป็นความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ ความสำเร็จ และความรู้

ประการที่ 2 ความต้องการเหล่านั้นมีส่วนเกี่ยวกับการมีชื่อเสียง เป็นความต้องการตำแหน่ง การยอมรับ การยกย่องชมเชย และการนับถือจากเพื่อนความต้องการอีโก (Ego Needs) ไม่ค่อยจะได้รับความพอใจมากนัก ตามทฤษฎีของมาสโลว์กล่าวว่า มนุษย์มีความมั่นคง มีความต้องการไม่มีขอบเขตจำกัด ต้องการความสำเร็จมากขึ้นต้องการมีความรู้มากขึ้นและต้องการการยอมรับมากขึ้น ในอีกทางด้านหนึ่งความต้องการทางสรีระ ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมมีขอบเขตจำกัด มนุษย์สามารถได้รับความต้องการดังกล่าวอยู่ในระดับที่น่าพอใจบ่อยๆ ดังนั้นความต้องการอีโกสามารถจูงใจมนุษย์ให้เกิดพฤติกรรมได้ต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่น่าสนใจอยู่ในระดับต่ำ

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Self - actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ปรารถนาที่จะค้นพบว่า ตัวเราที่แท้จริงเป็นใครและสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพได้สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้ ความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือรวมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความเจริญก้าวหน้าของบุคคลจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้สำเร็จ ถ้าตราบใดที่ความต้องการของบุคคลยังไม่ได้รับความพอใจ



แผนภาพที่ 1 ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ความต้องการเรียงตามลำดับขั้นสูงขึ้น แต่ละลำดับจะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับความพอใจเป็นอย่างดี และมีความยุติธรรม (ที่มา อำนวย แสงสว่าง, 2544:75)

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Two – Factor Theory of Motivation)

อานวย แสงสว่าง (2544) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์ก ไว้ว่า เฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้ทำการศึกษาวิจัย วิศวกรและนักบัญชีจำนวนมากกว่า 200 คน โดยตั้งคำถามและให้อธิบายถึงความรู้สึกในขณะที่มีความพอใจในการทำงานหรือไม่พอใจในการทำงาน พบว่า เมื่อวิศวกรและนักบัญชีมีความรู้สึกที่ไม่พอใจในการทำงานเกิดขึ้นจากเงื่อนไขการทำงานทางกายภาพ ค่าจ้าง ความปลอดภัย และการติดต่อสัมพันธ์กันภายในหน่วยงาน ถ้าสภาพเงื่อนไขในการทำงานเป็นผลทางบวก ความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น จึงต้องให้บุคคลมีบทบาทเป็นการป้องกันการเกิดปฏิกิริยาทางลบ

เฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้ให้ความหมายของปัจจัยเหล่านี้เป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัย ได้แก่

- 1.1 อัตราค่าจ้าง
- 1.2 ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ
- 1.3 เงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 นโยบายบริษัท
- 1.6 คุณภาพการนิเทศงาน

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่

- 2.1 การยอมรับว่าทำงานดี
- 2.2 การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ
- 2.3 การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
- 2.4 การได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น
- 2.5 ลักษณะของงานที่ให้ทำ
- 2.6 การมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยอนามัยนั้นหากไม่ได้รับการสนองในระดับที่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ส่วนปัจจัยกระตุ้นหากได้รับการสนองในระดับที่เพียงพอจะก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) อาจเรียกอีกอย่างว่าปัจจัยภายนอก โดยในส่วนของอัตราค่าจ้างซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยภายนอกนั้นได้กล่าวรวมถึงเงินเดือนและสวัสดิการไว้ด้วย (แรงจูงใจในการทำงานสำคัญอย่างไร 2548, ออนไลน์)

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1 – 4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่พบว่า กลุ่มปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในกลุ่มปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านตำแหน่งหรือสถานภาพ ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการการบังคับบัญชาจากหัวหน้างาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ตามทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว พบว่าพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

เพื่อประภา ชูชนะทัศน์ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในส่วนการผลิตบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะของงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวัสดิการด้านโบนัส ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความมั่นคงของบริษัท แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การมีโอกาสศึกษาต่อและดูงานและการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

มัทธนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา