

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยในการเลือกทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ของพนักงานในอำเภอ กระจุกแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องคือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs) , (บริษัท สือติ จำกัด, 2544 :10 และวิรัช สงวนวงค์วาน, ไม่ระบุปีที่พิมพ์ :196)

Abraham Maslow มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป

ขั้นของความต้องการไล่เรียงตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสูงสุดมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกันคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (The Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น คนเราต้องการอากาศเพื่อหายใจ ต้องการน้ำและอาหาร ต้องการนอนหลับพักผ่อน ไม่ชอบความเจ็บปวดรวมถึงความต้องการทางเพศเป็นที่ชุ่มนุ้มของความต้อการพื้นฐานทุกประเภทซึ่งปกติความต้องการนี้ได้แก่ปัจจัยสี่ หากผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความต้องการอยู่ในลำดับพื้นฐานนี้ สิ่งจูงใจที่ผู้บริหารจะใช้กระตุ้นให้มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพอาจได้แก่ รายได้ในรูปค่าจ้าง หรือเงินเดือนเพื่อให้สามารถนำไปซื้อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ต้องการได้ ผู้บริหารอาจเสนอเพิ่มค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ หรือสภาพการทำงานที่เหมาะสมให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (The Safety and Security Needs) หากตอบสนองความต้องการขั้นที่หนึ่งแล้วก็จะเริ่มมีความรู้สึกสนใจในด้านความต้องการความปลอดภัย ต้องการการปกป้องเป็น หรืออีกนัยหนึ่งเป็นความต้องการเพื่อบรรเทาความกลัวและกังวล ความต้องการลักษณะนี้ก็คือความต้องการบ้านที่ปลอดภัย การงานที่มั่นคง ความปลอดภัยในชีวิตและหน้าที่การงาน ผู้บริหารจึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นนี้ได้โดยจัดระเบียบข้อกำหนดต่าง ๆ ในการทำงานโดยเน้นความปลอดภัย การประกันภัย ประกันอุบัติเหตุ การให้ความมั่นใจในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ไม่ปลดออกหรือไล่ออกโดยไม่มีเหตุผล การใช้ระเบียบขดเซชด้วยสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ หากต้องออกจากงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (The Love and Belonging Needs) ความต้องการถัดมาหลังจากที่สองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้วจะเป็นความต้องการความรักและความผูกพัน แต่ละคนจะมีเริ่มรู้สึกอยากมีเพื่อนสนิท มีคนรักและเป็นที่ยอมรับของทุกคนที่รายรอบ หากมองในแง่ร้ายหน่อยก็คือความกลัวที่จะอยู่อย่าง โดดเดี่ยวและไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม ในชีวิตประจำวันความต้องการขั้นนี้จะแสดงออกด้วยความต้องการที่จะแต่งงาน มีครอบครัว การเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสมาชิกชมรมต่าง ๆ ผู้บริหารที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในลำดับความต้องการนี้จึงต้องใช้วิธีการจูงใจตอบสนองความต้องการ โดยจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พบปะสังสรรค์ทั้งที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานและการบันเทิง การพักผ่อน ในลักษณะที่ทำให้มีการร่วมมือกัน ประสานสามัคคีกัน ซึ่งนอกจากจะเป็นการตอบสนองความต้องการของสมาชิกขององค์กรแล้วยังช่วยให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่อ ๆ ไปอันจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อส่วนรวมด้วย

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (The Esteem Needs) Abraham Maslow ได้ให้ความหมายไว้ 2 แบบ คือความต้องการการยกย่องแบบต่ำและแบบสูง แบบแรกเป็นความต้องการความเคารพจากผู้อื่น ต้องการมีหน้าตาในสังคม มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม แบบที่สอง คือความต้องการความเคารพตนเอง (Self-respect) แสดงได้จากความต้องการที่จะเป็นคนที่มีความมั่นใจในตัวเอง ต้องการเอาชนะอิสระ ยืนได้ด้วยตนเอง สาเหตุที่ความต้องการแบบที่สองนี้เป็นแบบที่สูงกว่า ก็เพราะเมื่อมีความรู้สึกเคารพตนเองแล้วยากที่จะเสียไป ไม่เหมือนแบบแรก ผู้บริหารที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความต้องการอยู่ในขั้นนี้จะต้องพยายามใช้วิธีการจูงใจเพื่อตอบสนองความต้องการโดยการยกย่องส่งเสริมความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถสูง การประกาศเกียรติคุณให้ปรากฏ การเผยแพร่ความดีงามของบุคคลนั้นต่อสังคม อย่างไรก็ตามความต้องการในขั้นการมีชื่อเสียงนี้มีผู้ได้รับการตอบสนองไม่มากนัก ต่างกับความต้องการในสามลำดับขั้นที่ต่ำกว่า ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรต่าง ๆ ทั่วไปส่วนใหญ่ผู้บริหารมิได้ตระหนักในความต้องการนี้ของผู้ปฏิบัติงานหรือลักษณะงานไม่อำนวยให้สามารถตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ได้

ความต้องการใน 4 ขั้นแรก Abraham Maslow เรียกว่าเป็น Deficit Need หรือ D-need ถ้าไม่สามารถตอบสนองได้เพียงพอเราก็จะรู้สึก “ต้องการ” อยู่ทุกครั้งไปแต่เมื่อความต้องการแต่ละระดับถูกตอบสนองเราก็ไม่รู้สึกอะไร อีกนัยหนึ่งไม่มีแรงจูงใจอะไรที่จะทำให้เราต้องการเหมือนคำพูดที่ว่า “เราไม่เคยคิดถึงน้ำจะกระหันทงู้สึกว่ากระหายน้ำ”

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self-actualization) เป็นขั้นความต้องการที่แตกต่างไปจาก 4 ขั้นแรก บางครั้ง Abraham Maslow เรียกความต้องการระดับนี้ว่า “Growth Motivation หรือ “Being Needs (B-need)” ซึ่งตรงกันข้ามกับ D-need และ “Self-actualization” เป็น

ความต้องการที่เมื่อรู้สึกแล้วจะรู้สึกไปเรื่อย ๆ และถ้าเราตอบสนองความต้องการนี้ไปแล้ว ก็จะมีพลังเพิ่มขึ้นไปอีก ความต้องการนี้ก็คือความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่อยากจะ เป็น อยากเป็นคนสมบูรณ์แบบเท่าที่จะทำได้ ซึ่งความรู้สึกที่ว่านี้จะไม่เกิดขึ้นถ้าความต้องการที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองเพียงพอ เพราะถ้ารู้สึกหิวก็ต้องหาอาหารมาตอบสนองก่อน ถ้าไม่มีความรู้สึกภูมิใจในตนเองก็ต้องต่อสู้เพื่อให้ได้มาหรือหาอย่างอื่นมาทดแทน ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็จะไม่มีกำลังที่จะไปเติมเต็มความต้องการขั้นที่ 5 นี้ได้ การจะกำหนดเงื่อนไขว่าผู้ที่จะได้ชื่อว่าได้รับการตอบสนองในขั้นความสมหวังในชีวิตจะต้องเป็นอย่างไร หรือได้รับอะไรบ้างนั้นเป็นเรื่องลำบาก ทั้งนี้เพราะเป้าหมายในชีวิตของบุคคลย่อมแตกต่างกันไป ผู้บริหารที่หวังจะตอบสนองความต้องการความสมหวังในชีวิตของผู้ใต้บังคับบัญชาจึงต้องศึกษาความต้องการในเป้าหมายในชีวิตของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนและหาวิธีการจูงใจที่แตกต่างกันเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในชีวิตที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โสภภาพรรณ นิมมณี (2540) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในชลบุรี คือ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา โดยรายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในงาน เนื่องจากลูกจ้างมีความพึงพอใจที่จะได้ใช้ความรู้ ความสามารถและความชำนาญให้ในงานในหน่วยงานสำเร็จตามมาตรฐานและเมื่อได้ผลงานสำเร็จมีคุณภาพตามมาตรฐานแล้วลูกจ้างก็มีความรู้สึกภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำไปแล้วแสดงให้เห็นว่าการทำงานเสร็จได้ผลดีทำให้มีผลต่อรายได้ ส่วนประสบการณ์นั้น การมีประสบการณ์การทำงานของลูกจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในงาน โดยลูกจ้างมีความพึงพอใจในการใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงานให้เสร็จตามมาตรฐานและได้มีส่วนช่วยให้งานในหน่วยงานสำเร็จตามมาตรฐานรวมทั้งมีความภูมิใจกับผลงานที่ได้ทำ แสดงให้เห็นว่าลูกจ้างที่มีประสบการณ์มากจะมีความพึงพอใจมากในความสำเร็จของงาน เพราะงานในโรงงานความเครียด ต้องระวังตัว มิฉะนั้นอาจทำให้เกิดอันตรายจากเครื่องจักร ส่วนด้านระดับการศึกษาพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแต่ระดับการศึกษาของลูกจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับสภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ และความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นเพราะลูกจ้างเห็นว่าการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเป็นงานที่ต้องทำตามระบบที่กำหนดไว้โดยไม่ต้องใช้ความคิด ความรู้ทางทฤษฎีที่เรียนมาไม่ได้นำมาใช้และอาจจะฟื้นสภาพการจ้างเมื่อมีปัญหา

ไม่เหมือนกับการทำงานในฐานะลูกจ้างประจำในหน่วยงานอื่นที่มีความมั่นคงกว่าอีกทั้งได้ใช้ความรู้มาอีกด้วย

อัญชลี เทียรชชาติ (2541) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่าระดับการศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงานและลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากการทำงานเป็นทีมเป็นระบบการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนอย่างไม่มีที่สิ้นสุดซึ่งอาจเป็นความต้องการที่เกิดจากแรงผลักดันภายในและความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับความเคารพ ความรู้สึกมีคุณค่า การได้แสดงความรู้ความสามารถตลอดจนความมีอิสระและแรงผลักดันภายนอก เช่น การได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ แต่ด้วยข้อจำกัดส่วนบุคคลจึงทำให้ไม่สามารถได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้โดยลำพัง เมื่อได้เข้าทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีส่วนร่วมในการทำงานก็ถือได้ว่าได้รับการตอบสนองความต้องการซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจระดับหนึ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved