

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการให้ได้ผลหรือประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถรักษามูลค่าของบุคลากรไว้ในองค์กรให้นานที่สุดนั้น จะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของพนักงาน (R.Wayne Mondy and Robert M. Noe III, 1993 : 322-323.) ดังมีการวิจัยค้นพบว่า การเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่ง ๆ นั้น สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงอยู่เสมอคือ ค่าจ้าง และระบบการบริหาร และเมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับการคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและอื่น ๆ หากพนักงานไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแล้วจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงานก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้น ๆ ได้ จนต้องลาออกจากสถานประกอบการนั้นไป อาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ ดังนั้นผู้ประกอบการไม่ควรละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อความพึงพอใจของพนักงาน (อัจฉราพร ศรีญาพรณ, 2539: บทคัดย่อ)

ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction) เป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ซึ่งจะก่อให้เกิด คุณภาพและบริการ เพราะความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หากองค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถหรือความชำนาญ ประสบการณ์ ตลอดจนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงาน ผลงานของพนักงานที่ทำด้วยความตั้งใจและเต็มใจย่อมดีกว่าผลงานที่ทำด้วยความไม่พอใจ พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการรักษาพนักงานหรือระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กร เช่น ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน เป็นต้น เมื่อองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเท ในการทำงานอย่างเต็มที่ องค์กรก็จะสามารถ บรรลุเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ (รัชดาวรรณ เกิดประกอบ 2548 : ออนไลน์)

จังหวัดสมุทรสาคร เป็นแหล่งอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลที่สำคัญของประเทศ และเป็นที่มาของรายได้หลักของจังหวัด ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลที่ขึ้นทะเบียนกับกรมประมง จำนวน 66 โรงงาน (กรมประมง, 2547: ออนไลน์)

บริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรด์ักส์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ ถนนวิเชียรโชฎก ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เริ่มประกอบกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 ซึ่งประกอบธุรกิจเรือประมงอุตสาหกรรมห้องเย็น อุตสาหกรรมแปรรูปผลิตภัณฑ์จากทะเลเพื่อการส่งออก ปัจจุบัน บริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรด์ักส์ จำกัด ประกอบด้วยบริษัทย่อย ๆ จำนวนมาก เช่น บริษัท ไบรท์ซี จำกัด บริษัท พี.ที. อินเตอร์มารีน จำกัด บริษัท ห้องเย็นพงษ์ทิพย์ จำกัด บริษัท โรงน้ำแข็งประมงสมุทรสาคร จำกัด และบริษัท พรานทะเลมาร์เก็ตติ้ง จำกัด บริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรด์ักส์ จำกัด ประกอบธุรกิจหลักด้านอุตสาหกรรมแปรรูปผลิตภัณฑ์ จากทะเล (อาหารทะเลแปรรูป) เพื่อการส่งออก โดยมีตลาด สำคัญแถบ อเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น และประเทศต่าง ๆ อีกจำนวนมาก โดยมีมูลค่าการส่งออก ในปี พ.ศ. 2547 ประมาณ 10,000 ล้านบาท มีพนักงาน ประมาณ 6,500 คน

อุตสาหกรรมอาหารทะเลแปรรูป ในจังหวัดสมุทรสาครมีการใช้แรงงานจำนวนมาก ทำให้เกิดภาวะการขาดแคลนแรงงาน จึงมีการนำเข้าแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น พม่า กัมพูชา และลาว เป็นจำนวนมาก เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการแรงงาน บริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรด์ักส์ จำกัด มีนโยบายในการรับแรงงานเฉพาะแรงงานไทยเท่านั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้แรงงานไทยได้มีงานทำ จึงทำให้เกิดการแข่งขันด้านการรับแรงงานเข้ามาทำงานอย่างสูง ภายในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ดังนั้นบริษัทต่างๆ จึงมีการสร้างแรงจูงใจต่างๆ เพื่อรักษาแรงงานไว้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรด์ักส์ จำกัด เนื่องจากเป็นแหล่งสร้างงาน สร้างรายได้ และมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก เพื่อผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนา เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนี่ยน โฟรเซน โปรด์ักส์ จำกัด

### ขอบเขตในการศึกษา

#### 1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย แนวความคิดเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน ได้ และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ประสิทธิภาพโดยศึกษาในขอบเขตด้าน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับความสามารถ ลักษณะของงาน

ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน และสถานที่ทำงาน การนิเทศงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

## 2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานซึ่งปฏิบัติงานใน บริษัท ยูเนียนไฟรเซน โปรดักส์ จำกัด

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูเนียนไฟรเซน โปรดักส์ จำกัด
2. ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ยูเนียนไฟรเซน โปรดักส์ จำกัด
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนด สิ่งสนับสนุน เสริมสร้างขวัญ กำลังใจและจงใจให้พนักงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน และนำผลการศึกษา มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ สร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมอื่น

### นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง

เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่จะทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยได้ผลตอบแทนทางด้านร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงานและสถานที่ทำงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ยูเนียนไฟรเซน โปรดักส์ จำกัด

