

## บทที่ 2

### ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

บริษัท ยูเนียน โพรเซน โปรดักส์ จำกัด เริ่มประกอบกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 ซึ่งประกอบธุรกิจเรือประมง อุตสาหกรรมห้องเย็น อุตสาหกรรมแปรรูปผลิตภัณฑ์จากทะเลเพื่อการส่งออก ปัจจุบัน บริษัท ยูเนียน โพรเซน โปรดักส์ จำกัด ประกอบด้วยบริษัทย่อย ๆ จำนวนมาก เช่น บริษัท ไบรท์ซี จำกัด บริษัท พี.ที. อินเตอร์มาริน จำกัด บริษัท ห้องเย็นพงษ์ทิพย์ จำกัด บริษัท โรงน้ำแข็งประมงสมุทรสาคร จำกัด และบริษัท พรานทะเลมาร์เก็ตติ้ง จำกัด บริษัท ยูเนียน โพรเซน โปรดักส์ จำกัด ประกอบธุรกิจหลักด้านอุตสาหกรรมแปรรูปผลิตภัณฑ์ จากทะเล (อาหารทะเลแปรรูป) เพื่อการส่งออก โดยมีตลาดสำคัญแถบ อเมริกา ยุโรป ญี่ปุ่น และประเทศต่าง ๆ อีกจำนวนมาก โดยมีมูลค่าการส่งออกในปี พ.ศ. 2547 ประมาณ 10,000 ล้านบาท มีพนักงานประมาณ 6,500 คน

#### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

##### ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Gilmer (อ้างถึงใน ปิยวดี สอนสิงห์ 2543: 4) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง เช่น งาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และชีวิตทั่วไปของเขา

Strauss & Sayles (อ้างถึงใน ปิยวดี สอนสิงห์ 2543: 4) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Yoder (อ้างถึงใน นฤมล ภู่อุตสาห์ 2548: 5) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลในหน่วยงานที่จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

Morse (อ้างถึงใน นฤมล ภู่อุตสาห์ 2548: 5) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะลดลงหรืออาจจะหมดไป ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถมีขวัญและกำลังใจซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

จากแนวความคิดและความหมายดังกล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

ความพึงพอใจนับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวขององค์กรเป็นผลเนื่องมาจากคนซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ดังนั้นจึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญมากของงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ トラบเท่าที่องค์กรต้องการ

ในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเล ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาเป็นแนวทางในการศึกษา

### 1. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจและไม่พอใจในงาน 2 ปัจจัยด้วยกัน ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

#### 1.1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับในความสามารถ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดความอิสระในการทำงาน

5. ความก้าวหน้า (Promotion) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

## 1.2 ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors)

ทางด้านปัจจัยบำรุงรักษา หรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งสาเหตุอันเกิดจากสภาวะแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน

เฮอรัลด์เบิร์ก เห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันเป็นสิ่งสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ช่วยป้องกันมิให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานหรือไม่พึงพอใจในงาน แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

## 2. ทฤษฎีความต้องการของ Maslow

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Maslow ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานไม่แตกต่างกัน ถ้ามนุษย์มีความต้องการครบถ้วนตามมาตรฐานทุกประการ จะทำให้มนุษย์มีความสุข มีความเป็นอยู่อย่างปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้ประกอบด้วย 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) เป็นสิ่งจำเป็นแก่ชีวิตและมีมาแต่กำเนิด ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) หมายถึง ความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งความก้าวหน้าและความอบอุ่นในการทำงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้สังคมหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกหรือต้องการเข้าหมู่เข้าพวกและมีส่วนร่วมในกิจกรรม

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Egoistic Needs) หมายถึง ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความอิสระและเสรีภาพ การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือ การที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-realization or Self-actualization) เป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการพิเศษซึ่งคนที่มีคุณธรรมส่วนมากนี้ก็อยากจะเป็น แต่ไม่สามารถหาได้ การที่บุคคลบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

จากทฤษฎีของ Maslow สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อป้องกันให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นจนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงความต้องการขั้นที่ 5 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแนวคิดของ Maslow ยังไม่มีข้อมูลสนับสนุนมากนัก ทฤษฎียังมีจุดอ่อนอยู่บ้างเพราะบางครั้งอาจมีความต้องการที่ไม่เป็นไปตามลำดับขั้นของความสำคัญตามที่ Maslow เสนอไว้ และลำดับขั้นอาจมีความเหลื่อมล้ำกันหรือเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

อย่างไรก็ตามทฤษฎีของ Maslow เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อม และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้จูงใจให้ทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

### 3.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญเมื่อเกิดกับบุคคลใดแล้วสามารถ จูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานได้ และก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่าบุคคลที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Charles R. Mitton (อ้างถึงใน บุรธา ดิษเทศ 2542:13) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
2. เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงิน
3. การเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์วิจารณ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ
6. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุ อุปกรณ์ บรรยากาศ สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางสถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก
7. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง รูปแบบของการนิเทศ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะทางบริหารของผู้มีนิเทศ
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship) เช่น การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน
9. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ การดูแลลูกจ้างการจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารงาน

#### สรุปทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษา

จากทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน นั้นสามารถสรุปจากจากทั้งทฤษฎีของเฮอริเบร์ก มัสโลส และแนวคิดของ Charles R. Mitton ได้เป็นกรอบใจการศึกษา 9 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจให้บุคคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถ ด้านลักษณะของงานเป็นที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ผลประโยชน์ (สวัสดิการ เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ) ด้านสภาพการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกทางสถานที่ตั้ง และสถานที่ทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือ และความมีไมตรีต่อกัน



เอกชนทั้งที่มีนักศึกษา และไม่มีนักศึกษาฝึกงาน พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน และสวัสดิการ กับโอกาสความก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ และความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของวิชาชีพอยู่ในระดับสูง

ณัฐชนันท์ นาทิพย์ (2542: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

ธีรารัง นครรัตน์ชัย (2535: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย ภาค 7 พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และจำแนกตามแต่ละองค์ประกอบ อยู่ในระดับสูง โดยมีองค์ประกอบแต่ละด้านเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับพนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ส่วนองค์ประกอบด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านที่ทำงาน พนักงานเพศชายและหญิง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนในด้านการเลื่อนตำแหน่ง และเงินเดือน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

มณฑนา เสนาธรรม (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าพนักงานจะพิจารณาในด้านต่างๆ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงานและวิธีการปกครอง บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา