

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอุตสาหกรรมแปรรูปผักและผลไม้บรรจุกระป๋องในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ดังนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานอุตสาหกรรมแปรรูปผักและผลไม้บรรจุกระป๋อง ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีรายละเอียดดังนี้

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนทำงานรู้สึกว่าคุณค่าของงานเป็นชีวิตที่มีคุณภาพ จากการวิจัยพบว่า ไม่ว่าจะเป็นคนระดับใด การทำงานเป็นประจักษ์ โครงสร้างที่หล่อหลอมชีวิตให้มีคุณค่าเสมอ ความพอใจในงานช่วยเสริมความรู้สึกที่มีคุณค่านี้ให้แก่คนทำงานได้ นอกจากนี้ การทำให้คนงานมีความพอใจยังอาจช่วยลดโอกาสในการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วยการเป็นปฏิปักษ์ต่องานส่งผลเสียต่อองค์กร เพราะคนทำงานจะแสดงออกซึ่งความเป็นปฏิปักษ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ขาดงาน ลาออกจากงาน ก้าวร้าว นอกจากจะช่วยให้คนงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เพราะรู้สึกว่าคุณค่าของงานมีคุณภาพแล้ว ยังช่วยลดแนวโน้มปรากฏการณ์อันอาจเกิดจากการเป็นปฏิปักษ์ต่องานของคนทำงานด้วย (สุนีย์ ปานกำเนิด, 2538: 21)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 130) กล่าวว่า ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ อายุ เวลาในการทำงาน เซอร์วิเชียน การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) เช่น ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างหรือความชัดเจนของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (Factors Controllable by Management) เช่น ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร

## 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

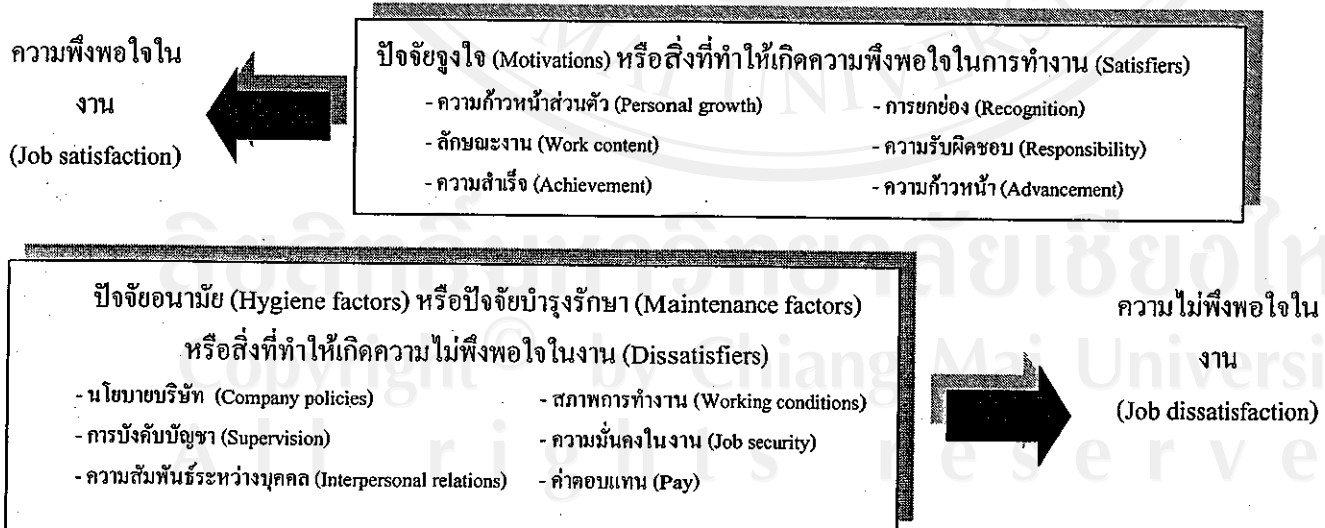
Herzberg และเพื่อนร่วมงานของเขาได้สัมภาษณ์นักบัญชีและนักวิศวกรจำนวน 200 คนจากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในการสัมภาษณ์พวกเขาได้ถามบุคคลเหล่านี้ว่ามีอะไรบ้างในการทำงานของพวกเขาที่ทำให้พวกเขามีความสุขหรือความพอใจ และมีอะไรบ้างที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขหรือความไม่พอใจ จากการสัมภาษณ์ Herzberg ได้สรุปว่าคนมีความต้องการแตกต่างกันอยู่ 2 ประเภทที่ไม่ขึ้นอยู่ระหว่างกัน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน เขาค้นพบว่าเมื่อคนมีความรู้สึกไม่พอใจต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของพวกเขาได้ ในทางกลับกันเมื่อพวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา พวกเขาจะพูดถึงงานโดยตัวของมันเอง (สมยศ นาวิการ, 2537: 87) โดยจากการศึกษาระบุได้ว่ามีองค์ประกอบ 2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และเสนอเป็นทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory) โดยมีแนวคิดสำคัญดังนี้

1.2.1 ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจ และสามารถป้องกันความไม่พอใจได้ด้วย ซึ่งปกติมักจะทราบกันว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลเหล่านั้นทำงานอยู่ หากว่าปัจจัยได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างพอเพียง ความไม่พอใจก็จะหายหรือหมดไป แต่ก็จะไม่สร้างหรือทำให้เกิดทัศนคติทางบวกหรือเป็นการจูงใจให้บุคคลทำงาน ให้มีผลผลิตหรือบริการในระดับที่สูงขึ้นได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยอนามัยนี้จะสามารถนำบุคคลไปสู่จุดของความเป็นกลางเท่านั้น

1.2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่สามารถนำไปสู่การมีทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริง รวมถึงทำหน้าที่เหมือนเครื่องเสริมสร้างน้ำใจส่วนบุคคลด้วย ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานนี้เป็นที่ทราบกันว่าเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic Factors) ซึ่งถ้าหากปัจจัยเหล่านี้ไม่มีหรือขาดหายไป ก็จะไม่เกิดทัศนคติที่เกิดขึ้นในบุคคลเหล่านั้น

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivation Factor) เช่น ความสำเร็จ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงจากการทำงานและผลงานของพนักงาน และในด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยและความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่พนักงานจะได้รับจากงานที่ทำโดยปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งเน้นที่ตัวงาน (Job Centered) ในขณะที่ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งไม่เกี่ยวกับงานโดยตรง เช่น นโยบายและการบริหารงานของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี Herzberg พยายามชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยอนามัยนั้นเป็นสิ่งสกปรกที่ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงิน หรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่ เพราะจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้น่าทำ เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกว่าตนเองมีความหมาย ทำทลายความสามารถ ทำแล้วได้มีการพัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 315-317)



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

แหล่งที่มา ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 314)

## 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำนวน 325 คน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อปัจจัยอ้อมๆ ตามลำดับดังนี้ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น และตำแหน่งงาน กลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ และด้านการยอมรับจากผู้อื่น ในส่วนของความพึงพอใจ พนักงานมีความพึงพอใจต่อปัจจัยอ้อมๆระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นค่าตอบแทนที่มีความพอใจน้อย กลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นด้านความก้าวหน้า ที่มีความพึงพอใจระดับน้อย

โสภิตา เฟื่องทอง (2545) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโครงการหลวง โดยทำการศึกษาพนักงานจำนวน 246 คน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยอ้อมๆระดับมาก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงานและค่าตอบแทน กลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

สมใจ ชุตปาโร (2547) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่แข็งในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่แข็งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 330 ราย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยอ้อมๆระดับมากต่อปัจจัยมาก โดยให้ความสำคัญด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เป็นลำดับแรก และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ด้านสภาพการทำงาน ด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทน กลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานให้ความสำคัญด้านความสำเร็จของงานในระดับมาก และให้ความสำคัญระดับปานกลางด้านลักษณะ



และขอบเขตของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ นับถือ และด้านความก้าวหน้าและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดพนักงานให้ทำงานที่ตนเองถนัด มีการกำหนดขอบเขตของงานและความรับผิดชอบที่ชัดเจน สนับสนุนยกย่องผู้ที่ทำดี มีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน ในการประเมินผลให้นำหลักการ Balance Scorecard ในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน นอกจากนี้ควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานให้มืออย่างเพียงพอ และจัดสวัสดิการรองรับ-ส่งพนักงานหรือมีหอพักให้แก่พนักงาน เพื่อความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน และควรมีสวัสดิการกองทุนกู้ยืม

ณัฐจี เพชรปานีวงศ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตร ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยทำการศึกษา จากพนักงานจำนวน 267 คน พบว่าพนักงานให้ความสำคัญระดับมากต่อทุกปัจจัย เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสในการเจริญเติบโต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง กลุ่มปัจจัยจูงใจพนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ในด้านความก้าวหน้า ส่วนกลุ่มปัจจัยอนามัย พนักงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก แต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว และด้านค่าตอบแทนผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรนำหลักการต่อไปนี้มาประยุกต์ใช้เพื่อการปรับเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ 1. Balanced Scorecard ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการจัดการ ที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือประเมินที่จะช่วยให้องค์กร เกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นองค์การที่ทุกคนทุกระดับพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กรด้วยใจรักอย่างต่อเนื่อง โดยมีความเต็มใจที่จะสร้างผลงานดี ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง หน่วยงาน และองค์กรอย่างต่อเนื่อง และ 3. 5 ส ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เพิ่มผลผลิตของหน่วยงานเพิ่ม ประสิทธิภาพ ความสะอาด ความปลอดภัยในการทำงาน

อภิวัฒน์ มหาวัจน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 13 สาขา จำนวน 184 ราย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากต่อปัจจัยอ้อมนามัย ตามลำดับดังนี้ คือ ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชานโยบายและการบริหารงานของธนาคาร สภาพการทำงานและค่าตอบแทน กลุ่มปัจจัยจูงใจ พนักงานมีความพึงพอใจระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและลักษณะงานที่ทำ และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านโอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรใช้ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ออกแบบงานให้มีความน่าท้าทายความสามารถ เป็นต้น พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข ไม่ควรบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการลงโทษจะทำให้พนักงานทำงานด้วยความไม่เต็มใจ