

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบรรดาปัจจัยทางการบริหารทั้งหลาย ไม่ว่าจะ เป็นทรัพยากรทางด้านแรงงาน ทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรทางด้านกายภาพ เครื่องมือ เครื่องจักร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคล นับเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรมนุษย์กับทรัพยากรอื่นๆ แล้ว จะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ และทรงคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่นๆ ทั้งหมด กล่าวคือ ทรัพยากรอื่นๆ เมื่อใช้ไปแล้ว ย่อมมีการเสื่อมสลายสึกหรอ หรือหมดไปไปในที่สุด แต่คนหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ เพิ่มคุณค่าได้ และสามารถนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ อีกทั้งจะยังมีคุณภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น “มนุษย์” หรือ “พนักงาน” จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร และตราบดีที่ยอมรับว่าความสำเร็จขององค์กรจะต้องอาศัยแรงงานคน หรือพนักงาน ดังนั้น องค์กรที่มุ่งหวังความสำเร็จทั้งหลาย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานเป็นอันดับแรกเพราะการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลให้ผลการทำงานมีประสิทธิภาพ ทำให้งานเสร็จทันตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรต่อสังคมภายนอก และทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง องค์กรควรมองมนุษย์เป็นสิ่งที่ควรเอาใจใส่ ไม่ใช่มุ่งเน้นแต่การใช้งาน พนักงานมีความรักและความพึงพอใจที่เข้าร่วมทำงานกับองค์กร ไม่มีปัญหาการขาดแคลนคนทำงาน ไม่มีปัญหาการเรียกร้องสิทธิและการประท้วง (เพ็ญธิดา สาครมณี, 2547, หน้า 1) ดังนั้น ความพยายามที่จะรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรซึ่งก็เป็นปัญหาที่ในแต่ละองค์กรต้องเผชิญ ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่ได้เข้ามาสู่ระบบขององค์กรนับแต่การคัดเลือก จนถึงการพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ถือเป็นการลงทุนขององค์กรอย่างหนึ่ง หากมีการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถขององค์กร ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ย่อมเท่ากับองค์กรต้องสูญเสียต้นทุนที่มีค่าไป การสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานถือว่าเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่ง ในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีค่าขององค์กร

บริษัท อิมิตชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในการผลิตท่อไอเสียรถยนต์ ส่งให้โรงงานประกอบรถยนต์ ก่อตั้งบริษัทขึ้นในปี 2531 บริษัทตั้งอยู่เลขที่ 61 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดชลบุรี มีบุคลากรทั้งสิ้น 120 คน เนื่องจากจำนวนพนักงานของบริษัทมีจำนวนไม่มาก แต่บริษัทต้องการพนักงานที่มีความสามารถและทักษะเฉพาะในงานค่อนข้างสูง ซึ่งพนักงานในทุกระดับจะต้องมีการผ่านกระบวนการสรรหา และคัดเลือก เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความสามารถและเหมาะสมกับงานอย่างแท้จริง เข้ามาปฏิบัติงาน และในระหว่างปฏิบัติงานยังมีการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานมีทักษะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งบริษัทต้องใช้งบประมาณเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในแต่ละปีค่อนข้างสูง ในปัจจุบันบริษัทประสบปัญหาในเรื่องของพนักงานขาดความสนใจในการทำงาน มีการขาดลา มาทำงานสาย จนถึงลาออกจากงาน เพื่อไปอยู่กับบริษัทที่มีลักษณะของธุรกิจใกล้เคียงหรือ คู่แข่ง ของบริษัท อิมิตชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ ปัญหาดังกล่าวสามารถบ่งชี้ได้ว่าพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การที่พนักงานลาออกทำให้บริษัทต้องสูญเสียงบประมาณ และเวลาในเรื่องของการสรรหา การฝึกอบรม และการที่บริษัทมีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง ทำให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน เพราะพนักงานต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน ช่วงเวลาทดลองงานทำให้งานผิดพลาดได้ง่าย

จากสภาพดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่า นโยบายและการบริหาร โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และพนักงานมีความสำคัญกับองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นจึงควรศึกษาว่าในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นมีปัจจัยใดบ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยนี้จะสะท้อนให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมิตชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด เพื่อให้ผู้บริหารหาแนวทางที่จะเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมิสันคอนโทรลเทคโนโลยีส์ จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปลอดภัยในการทำงาน

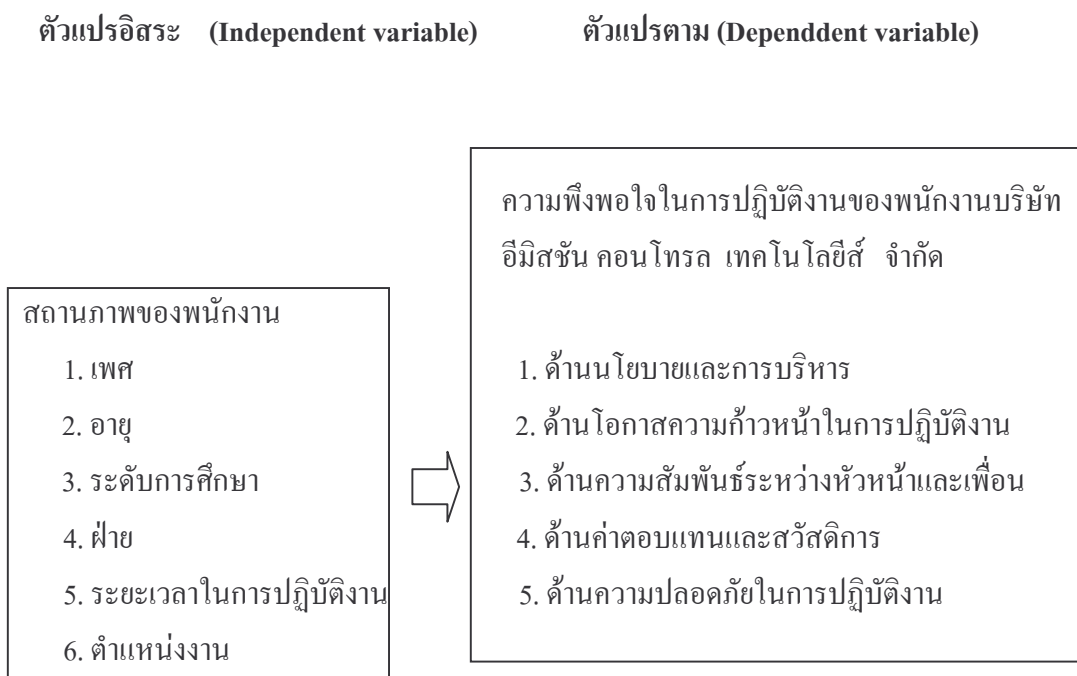
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิมิสันคอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ความสำคัญของการศึกษา

ช่วยให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท อิมิสันคอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนากิจการของบริษัท

1. ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้ทราบปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงาน บริษัท อีมิสชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงาน บริษัท อีมิสชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงาน บริษัท อีมิสชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงาน บริษัท อีมิสชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่อยู่ฝ้ายต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงาน บริษัท อีมิสชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงาน บริษัท อีมิสชัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Maslow's need hierarchy (Maslow, 1954, pp. 80-91 อ้างถึงใน สุชาดา อู๋ตา, 2544, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ในทฤษฎีตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

- มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด
- ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไปเป็นแรงจูงใจในสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป
- ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ

ดังที่ Carl W. Secord, และ Paul B. Backman (Secord & Backman, 1964, p. 391 อ้างถึงในสุชาดา อู๋ตา 2544, หน้า 6) ให้ความเห็นไว้ว่าความพอใจนั้นเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนพอใจเนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนก็อาจเป็นเพราะเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มุ่งศึกษาในขอบเขตดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานตามฝ่ายต่างๆ ดังนี้ ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมการผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชี/การเงิน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์รวม 120 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2.2 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน
- 2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
- 2.4 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.5 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

นียมศัพท์

บุคลากร หมายถึง พนักงานของบริษัท อิมิสซัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในบริษัท

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิต่างการศึกษาชั้นสูงสุด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงาน ที่ได้รับทั้งทางร่างกายและจิตใจในบริษัทอิมิสซัน คอนโทรล เทคโนโลยีส์ จำกัด ที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

นโยบายและการบริหาร หมายถึง หลักการที่สำคัญตามข้อกำหนด ที่ได้กำหนดไว้ในการทำงาน ให้เป็นในทิศทางเดียวกัน และพนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตาม การบริหาร คือ การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้มาและให้นโยบาย เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

โอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นให้สูงขึ้น การพิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนมีโอกาสศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในแง่ที่เพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการทำงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่มีต่อหัวหน้า ในแง่ของการที่หัวหน้าให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำเอาใจใส่ ดูแลในการทำงาน

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนจากการทำงาน รวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ค่าครองชีพ ค่าเบี่ยขยัน เป็นต้น

ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานไม่ได้รับอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงานรวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานอุปกรณ์ป้องกันอันตรายเครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ