

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รัฐบาลไทยได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ในการพัฒนาประเทศ ทำให้ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านโครงสร้างทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ ส่งผลให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชากรจากเดิมที่เคยอยู่ร่วมกันเป็นครอบครัวใหญ่ ครอบครัวเดี่ยว เปลี่ยนเป็นครอบครัวขยาย ประชาชนที่อยู่ในวัยแรงงานต้องจากถิ่นฐานเดิมไปหางานทำในเมืองมากขึ้น จากภาคอุตสาหกรรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว องค์กรประกอบของปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ได้แก่ คน วัตถุดิบ เครื่องจักร เงินทุนมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น ปัจจัยที่มีความสำคัญในการบริหารจัดการการผลิต ก็คือคน ปัจจุบันองค์กรการผลิตต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับคนในฐานะผู้ปฏิบัติงาน หรือทรัพยากรบุคคลในองค์กรของตนมากขึ้น จะบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานของบุคคลเป็นสำคัญ ในภาคอุตสาหกรรมบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตวัสดุทนไฟ เพื่อใช้ในหม้อเผาปูนซีเมนต์ เตาหลอมเหล็ก เตาเผาขยะ ฯลฯ ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นแรงงานในองค์กรเป็นส่วนใหญ่ บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 : 2000 ISO 14000 มอก. 1800 เพื่อความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่บริษัททำการผลิตได้แก่ อิฐทนไฟ, อิฐเบสิก, อิฐฉนวน, คอนกรีตทนไฟ, ปูนทนไฟ, พลาสติกทนไฟ, ผงดำและปูนก่ออิฐ ฯลฯ ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้ได้ถูกจัดจำหน่ายไปยังประเทศต่าง ๆ มากกว่า 50 ประเทศทั่วโลก และเพื่อเป็นการรองรับปริมาณการผลิตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุความจำเป็นดังกล่าวบริษัท ได้เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานปฏิบัติการมาโดยตลอด ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันอย่างรุนแรง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์เกิดความแตกต่างกันและความสม่ำเสมอของ คือความสามารถของพนักงานปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่ต้องใช้พนักงานทำงานเป็นทีม ด้วยการนำระบบการบริหารคุณภาพรวม เข้ามาบริหารคุณภาพ ดังนั้น ความสามารถบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ คนเราถ้าหากได้ทำงานในสิ่งที่ตนพึงพอใจแล้วย่อมทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงแต่ทำงานเพื่อรางวัลที่ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง กลยุทธ์ที่บริษัทประสบผลสำเร็จที่สำคัญคือ การหันมามุ่งเน้นให้ความสนใจด้านการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสร้างกรรมวิธีการผลิตให้มีคุณภาพที่สูงในปริมาณมากและด้วยต้นทุนที่ประหยัด (บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ. 2549 : ออนไลน์)

นอกจากนี้กลยุทธ์ในการเพิ่มแขนงของผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น รวมทั้งการขยายหน่วยงานทางด้านเทคโนโลยีของตนเองทุ่มการลงทุนทางด้านนี้อย่างมาก จนทำให้สามารถสร้างมาตรฐานสินค้าความน่าไว้วางใจ รวมทั้งมาตรฐานสินค้าด้านราคา และบริษัทก็ได้ปรับแนวทางธุรกิจ ผู้ทิศทางการแข่งขันสินค้าใหม่ เช่นการเพิ่มเงินทุนด้านการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เน้นด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพิ่มอายุการใช้งานของสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า สร้างส่วนแบ่งตลาดในด้านวัสดุทนไฟให้ขยายออกไป และในขณะเดียวกันก็ได้มีการตัดทอนสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาพัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้นตรงกับความต้องการของลูกค้า

จากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเป็นแรงผลักดันให้ผู้ทำการวิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรม วัสดุทนไฟ จำกัด เพราะพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรและหัวใจของบริษัท เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นเพียงใดย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ปฏิบัติอยู่และจะเป็นส่วนหนึ่งให้บริษัทประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้

ในองค์กรแม้ว่าจะมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถแต่ขณะเดียวกันปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรก็ยังประสบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงปัญหาด้านโครงสร้าง อันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น มาจาก “คน” และ “องค์กร” ซึ่งต้องประสานความร่วมมือให้เกิดความสัมพันธ์ในลักษณะคู่ขนานไม่ว่าคนหรือองค์กร เพื่อจะได้ผลงานปรากฏตามเป้าหมาย จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จขององค์กรที่สำคัญมีองค์ประกอบอยู่ที่ว่าคนที่องค์กรมีอยู่นั้น มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม คุณภาพของคนจะมุ่งไปที่ความสามารถในการทำงานให้แล้วเสร็จด้วยความพึงพอใจจากการบริหารจัดการ ในระบบอุตสาหกรรมในครอบครัว โดยมีการรวมอำนาจการติดต่อสื่อสารทางเดียวในระบบบนลงล่าง ไม่ให้ความสำคัญกับคนโดยมุ่งหวังผลกำไรเป็นหลัก การทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเคร่งเครียดขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อร่วมงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจนำไปสู่การลาออก การขาดงาน การมาทำงานสาย เกิดความเบื่อหน่ายไม่ยอมทำงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรและมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานของคนในองค์กรทั้งนั้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพต่อองค์กรในระยะยาวต่อไป

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานให้กับพนักงานของบริษัทสยามอุตสาหกรรม วัสดุทนไฟ จำกัด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือมาตรการในการแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน เนื่องมาจากสะท้อนความคิดเห็นของพนักงานจากงานวิจัยครั้งนี้

คำถามการวิจัย

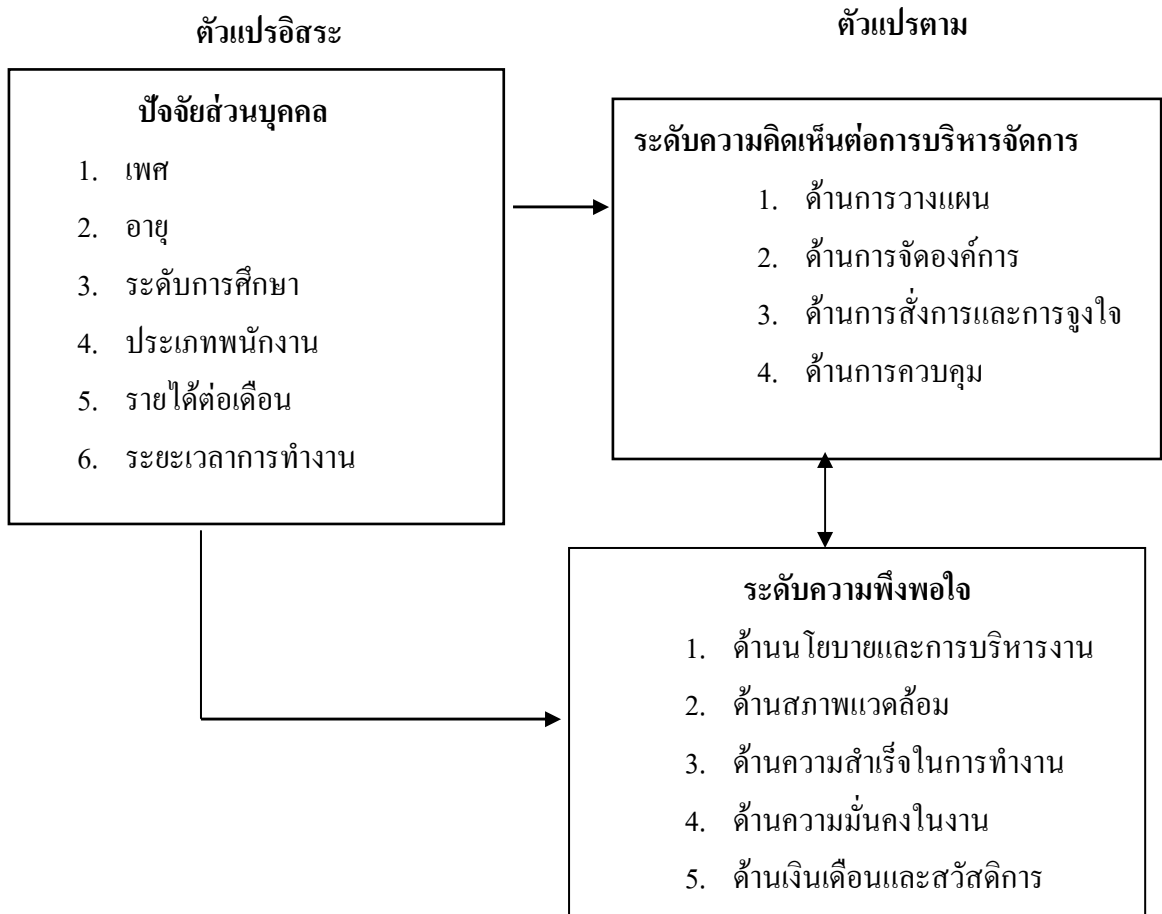
1. พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทสยามอุตสาหกรรม วัสดุทนไฟ อย่างไร
2. พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของบริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการของบริษัทสยาม อุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด
3. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของบริษัทสยาม อุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการกับระดับ ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

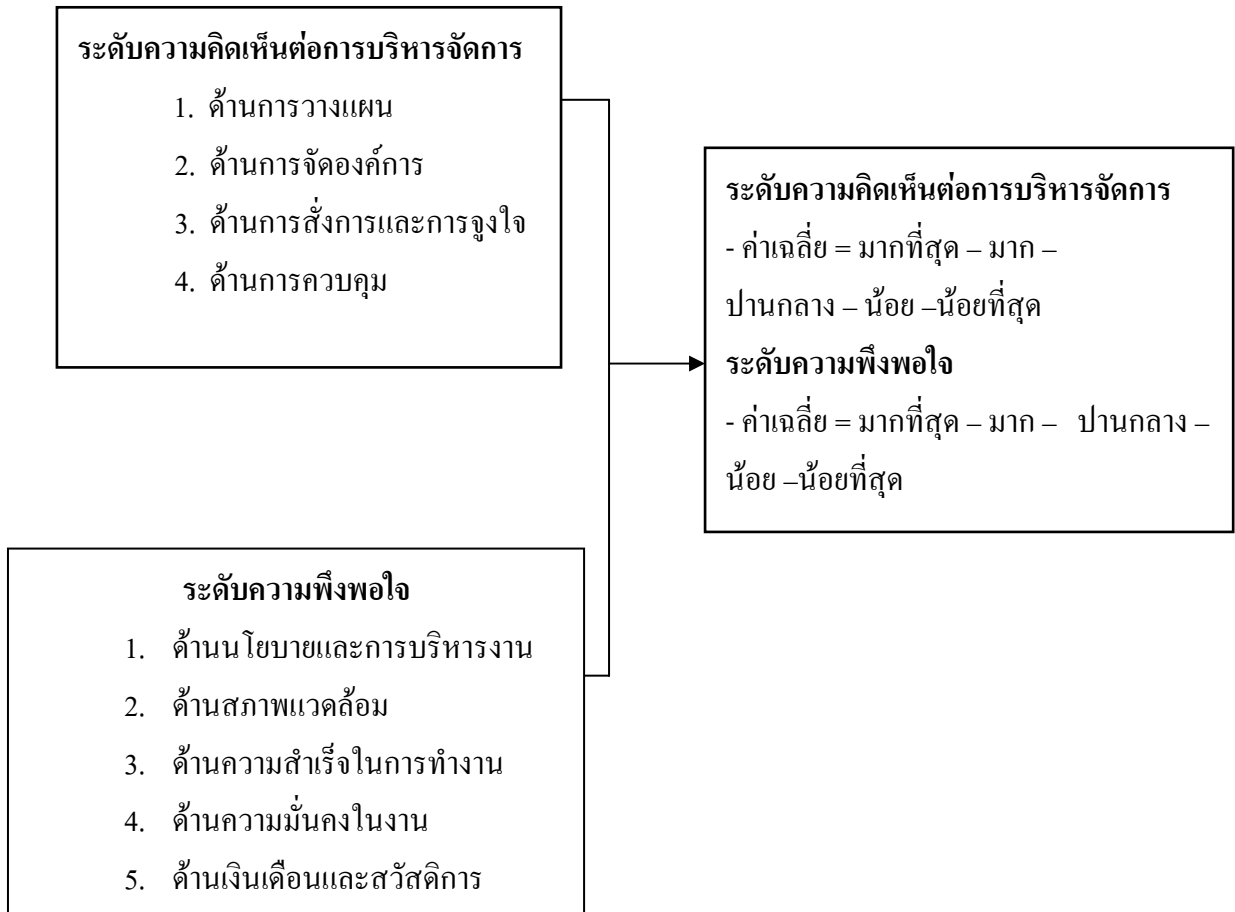
กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยทางการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบในการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด แตกต่างกัน
3. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด โดยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานจำนวน 303 คน และกลุ่มตัวอย่าง 172 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทพนักงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่
 - 2.2.1 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการสั่งการและการจูงใจ ด้านการควบคุม
 - 2.2.2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
3. ขอบเขตด้านสถานที่ในศึกษา ได้แก่ บริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี
4. ขอบเขตระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเป็นเวลา 3 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
2. ทำให้ทราบถึงการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการวางแผนเสริมสร้างขวัญและกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เพื่อให้พนักงานแต่ละคนแสดงความสามารถและศักยภาพของตนเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
4. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจ อันนำมาสู่การเสนอสิ่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและเพื่อขจัดความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินงานของบริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด โดยนำกระบวนการในการบริหาร คือ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การประสานงานและการควบคุม มาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ เกี่ยวข้องกับด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงานด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ การควบคุม ของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ที่มีผลต่อความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

พนักงานของบริษัทสยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด หมายถึง พนักงานส่วนผลิต ส่วนส่งเสริมการผลิต วางแผนการผลิต ส่วนการบุคคล ส่วนซ่อมบำรุง ส่วนบริหาร ส่วนการตลาด

ความสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องที่มีความผูกพันที่ดีของบุคคลต่อบุคคลที่
ร่วมงานในงานที่ทำอยู่ ซึ่งเกิดความสัมพันธ์เกื้อหนุนได้รับการตอบสนองด้านการทำงานร่วมกัน
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงานเพื่อช่วยองค์กร ตัดสินใจในเรื่องการจัด โครงสร้าง
องค์กรให้เหมาะสมที่สุด วัตถุประสงค์ได้จากเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น