

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวความคิดในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ได้วิวัฒนาการตามลำดับตั้งแต่ยุคเกษตรกรรม จนมาถึงยุคอุตสาหกรรม ซึ่งเริ่มมีการเอาใจเปรียบกันระหว่างฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างมากขึ้น ในยุโรปปลายคริสต์ศตวรรษที่ 18 นั้น ลูกจ้างซึ่งเป็นฝ่ายด้อยกว่าในสังคม ถูกเอาเปรียบจากฝ่ายนายจ้างที่มุ่งจะสร้างผลผลิตให้ได้มากที่สุดและได้กำไรมากที่สุด บรรดาลูกจ้างจึงเกิดความคิดในการแสวงหาวิถีทางช่วยเหลือตนเองให้พ้นจากความทุกข์ยากทำให้เกิดการรวมตัวขึ้นเพื่อให้เกิดพลังและการยอมรับ และเกิดอำนาจในการต่อรองในเรื่องเกี่ยวกับสภาพการทำงานกับนายจ้างได้

การบริหารงานบุคคลเป็นภาระหน้าที่ของธุรกิจ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบทางด้านการบริหารงานบุคคล จะต้องรับผิดชอบและจัดการด้านการบริหารคน ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างพนักงาน และยังคงส่งเสริมให้มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานกับองค์กรให้เกิดขึ้น ส่วนแนวความคิดของลูกจ้าง กับการจ้างแรงงานในระยะแรกเริ่ม "ลูกจ้าง" มีความคิดว่า "นายจ้าง" นั้นเป็นนายมีอำนาจบังคับบัญชาเต็มที่ ลูกจ้างต้องปฏิบัติตามคำสั่งอย่างเดียว ผลตอบแทนการปฏิบัติงานจะได้รับตามที่นายจ้างหยิบยื่นให้เท่านั้น แต่การพัฒนาทางอุตสาหกรรมเป็นสาเหตุให้ลูกจ้างส่วนหนึ่งได้พัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทของตนไปในแง่ของความเป็นหุ้นส่วนในการผลิต ของนายจ้าง คือเป็นผู้ร่วมลงทุนด้วยแรงงานและความคิด ลูกจ้างจึงควรมีส่วนได้รับการเฉลี่ยกำไรในรูปค่าจ้างที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในประเทศที่พัฒนาทางอุตสาหกรรมแล้ว

ความปรารถนาของลูกจ้างในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนประสงค์เป็นเบื้องต้นคือ การมีงานทำ และเมื่อทำงานแล้วสิ่งที่ลูกจ้างต้องการในชีวิตการปฏิบัติงานก็คือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความสมบูรณ์แบบของสถานที่ทำงาน ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาชีวิตการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การยกย่องชมเชย การปฏิบัติงานที่พอใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความเป็นธรรม การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาสัญญาของฝ่ายนายจ้าง ความสงบร่มรื่น บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี ความเป็นประชาธิปไตย การเป็นเจ้าของกิจการหรือมีส่วนในการเป็นเจ้าของ เป็นต้น (เพ็ญประภา ชูชนะทัศน. 2546 : 5)

ถูกจ้างเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรเปรียบเสมือนเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่ง การลงทุนในคนเป็นการลงทุนที่จะได้รับผลตอบแทนในระยะยาวเมื่อลงทุนไปแล้ว อาจจะมีคุณค่ามากขึ้นหรือเสื่อมค่าลง การเข้าใจความต้องการของบุคคลและหากสนองความต้องการได้ บุคลากรก็จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ได้ในที่สุด ขึ้นอยู่กับว่าได้รับการพัฒนามากน้อยเพียงใด

จึงเห็นได้ว่าปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ทำอย่างไรที่จะไม่ให้เกิดปัญหาในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน สามารถเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งธำรงรักษาบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ปฏิบัติงานกับองค์กรนาน ๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนวทางสำหรับการเจรจาและแก้ไขปัญหาค่าจ้างที่เกิดขึ้น และเพื่อได้องค์ความรู้มาพัฒนาการบริหารงานบุคคลต่อไป

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีความสลับซับซ้อน เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญกับองค์กรอย่างไม่สามารถปฏิเสธได้ ผู้บริหารงานบุคคล จึงต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงาน ตั้งแต่การสรรหา การว่าจ้าง การใช้แรงงาน การจัดสวัสดิการ การลงโทษ ไปจนการเลิกจ้างพนักงาน การลาออกจากงานและการเปลี่ยนงานบ่อยครั้ง และปัญหาเงินเดือนของพนักงานค่อนข้างน้อย

บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่น้อยกว่าความทันสมัยของเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ให้บริการตามทฤษฎีการจัดการ แม้มีการจัดการที่ดี มีงบประมาณที่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมมูล ก็อาจทำให้ไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ หากบุคลากรไม่มีความรู้และความสามารถ ไม่มีขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบหรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้การดำเนินงานของบริษัทหรือโรงงานต่าง ๆ ไม่สามารถที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

จากเหตุผลข้างต้น และเพื่อเป็นพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของบริษัทที่ตั้งอยู่ภายในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จึงสนใจศึกษา “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในบริษัทเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ” เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับบริษัทอื่น ๆ ต่อไป และเพื่อศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรม
โรจนะ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรม
โรจนะ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวน
อุตสาหกรรมโรจนะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตสวน
อุตสาหกรรมโรจนะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน กับ ระดับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
3. ระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 137 โรง มีพนักงานบริษัททั้งหมด 84,222 คน (บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด : มกราคม 2549)

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และภูมิลำเนา
2. ความคิดเห็นของพนักงาน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรม สภาพการปฏิบัติงาน และความอิสระในการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของด้านพื้นที่ คือบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตของด้านเวลา เริ่มจากเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 รวมเวลาที่ใช้ในการวิจัย 4 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

3. สามารถนำผลการวิจัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ของบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 137 โรง มีพนักงานบริษัททั้งหมด 84,222 คน (บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด : มกราคม 2549)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ และภูมิลำเนา

ความคิดเห็นของพนักงาน หมายถึง ความคิดเห็นในงานที่ทำงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้ ในที่นี้ เป็นความคิดเห็นของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 5 ด้าน คือ นโยบายและการบริหาร ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรม สภาพการปฏิบัติงาน และความอิสระในการปฏิบัติงาน

นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวปฏิบัติที่กำหนด โดยผู้บริหารขององค์การเพื่อใช้กำกับติดตามการปฏิบัติงาน ในที่นี้เป็นนโยบายและการบริหารของบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคล ที่เกิดลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่ภารกิจ ในที่นี้เป็นความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความยุติธรรม หมายถึง ความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม ความชอบด้วยเหตุผล ในที่นี้เป็นความยุติธรรมของบริษัทตามความคิดเห็นของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่จะส่งเสริมและเอื้อ ต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัย และความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน ในที่นี้เป็นสภาพการปฏิบัติงานของบริษัทที่พนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำงานอยู่

ความอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้ทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ถูกบังคับ ในที่นี้เป็นความอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้ ในที่นี้เป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มี 6 ด้านคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ลักษณะของงาน หมายถึง ประเภทของการทำงานต่าง ๆ ในที่นี้เป็นลักษณะของงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การดำรงอยู่ของตำแหน่งงาน และองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และการมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ดีขึ้นในหน่วยงาน ในที่นี้เป็นความมั่นคงและความก้าวหน้าของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ในที่นี้เป็นเพื่อนร่วมงานของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่เป็นหัวหน้าในการทำงานงาน ในที่นี้เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ในที่นี้เป็นรายได้/ค่าตอบแทน/สวัสดิการของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา