บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่องในช่วงก่อนปี พ.ศ. 2504 เป็นการดำเนินการแบบมีเป้าหมายที่ไม่ค่อยชัดเจนนัก ส่วนมากจะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมีหน่วยงานของรัฐรับผิดชอบอยู่หลายหน่วยงาน บางครั้งจึงเกิดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน เป็นการลงทุนโดยเสียเปล่า รัฐบาลจึงได้แก้ปัญหาโดยจัดให้มีการพัฒนาอย่างมีแผนมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ซึ่งเรียกว่าแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประเทศไทยได้เริ่มทำการพัฒนาประเทศโดยกำหนดเป็นแผนระดับชาติครั้งแรกในปี พ.ศ. 2504 กำหนดเป็นแผนพัฒนาแผนละ 5 ปี นับถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2551) ได้ใช้แผนพัฒนาไปแล้ว 9 แผน แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 เริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2550 และจะสิ้นสุดลงในปี พ.ศ. 2554 การพัฒนาเศรษฐกิจของไทยตามแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทุกฉบับ ถึงแม้จะมีวัตถุประสงค์หลักแตกต่างกันไปบ้าง แต่ก็มุ่งแก้ปัญญาหลักที่สำคัญ ๆ อยู่ 3 ประการ คือ การพัฒนาอาชีพและรายได้ การพัฒนาตลาดแรงงาน การพัฒนาผลผลิตและเทคโนโลยีที่เหมาะสม การพัฒนาอาชีพและรายได้โดย อาชีพที่ควรจะได้รับการพัฒนา ได้แก่ อาชีพเกษตรกรรม อาชีพบริการ และ อาชีพอุตสาหกรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551: ออนไลน์)

ในส่วนของอาชีพอุตสาหกรรมเป็นอาชีพที่กำลังได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลอย่างเต็มที่ เปิดโอกาสให้ชาวต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทุกปี โดยเฉพาะในส่วนของนิคมอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพได้มาตรฐานมากขึ้น ได้รับความนิยมจากต่างประเทศ เพิ่มมากขึ้นทุกปี

จากข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ณ.วันที่ 7 มกราคม พ.ศ.2551 (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2551: ออนไลน์) มีโรงงานอุตสาหกรรม 1,344 โรงงาน คนงาน ในโรงงาน 172,084 คน โดยมีขนาดเงินลงทุนและคนงาน เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ของประเทศตามลำดับ ในปัจจุบันมีนิคมอุตสาหกรรม 3 แห่ง ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนคร และสวนอุตสาหกรรม 2 แห่ง ได้แก่ เขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ 1 และ 2 ซึ่งสภาพเศรษฐกิจทางภาคอุตสาหกรรม ภายในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีจำนวนโรงงานภายในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะที่ได้รับอนุญาตตั้งทั้งหมด 134 โรงงาน เงินลงทุนรวม 37,072.20 ล้านบาท โดยมีการจ้างคนงาน 28,665 คน

ก่อให้เกิดการสร้างงานและรายได้ให้กับจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นผลให้ประชาชนทั้งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และในจังหวัดอื่นๆ มีความต้องการที่จะเดินทางมาสมัครเข้าทำงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มขึ้น

แต่จากความไม่แน่นอนของสภาวะเศรษฐกิจ การตลาดมีความเสี่ยงสูงขึ้น ผู้บริหารโรงงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะมีความจำเป็นจะต้องค้นหาวิธีการในการเพิ่มและลดพนักงานที่คล่องตัวที่สุดกับสภาวะนั้น ๆ เช่น หากกำลังการผลิตมีจำนวนมากก็สามารถที่จะเพิ่มพนักงานได้ง่าย หรือถ้ากำลังการผลิตลดก็ควรลดพนักงานลงได้โดยง่าย เพื่อให้เกิดผลกระทบกับบริษัทน้อยที่สุด ประกอบกับสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้นขึ้นทั้งจากคู่แข่งภายในและภายนอกประเทศ ผู้ผลิตรายใดที่มีต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่ต่ำกว่าย่อมได้เปรียบคู่แข่งที่มีต้นทุนที่สูงกว่า

ปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ จึงได้นิยมใช้การจ้างเหมาแรงงาน (Sub – contract) ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำหน้าที่หาแรงงานไปทำงานให้กับบริษัทที่ตกลงทำสัญญาจ้าง โดยไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแต่ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และแพทย์-พยาบาลประจำบริษัทเท่านั้น แต่ได้ขยายไปถึงพนักงานผลิต พนักงานขับรถ พนักงานขนส่งสินค้า และพนักงานทั่วไป ในตำแหน่งอื่นอีกด้วย

แนวโน้มของการใช้บริษัทเกี่ยวกับการจ้างเหมาแรงงานด้านกำลังคนจึงขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วในสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง กำลังการผลิตยังจำเป็นต่อทุกๆ องค์กร จึงต้องมีกลยุทธ์ทางการตลาดและความสามารถในการควบคุมต้นทุน การลดกระบวนการในการคัดเลือกพนักงานเพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายและลดความยุ่งยากลง ซึ่งในกระบวนการคัดสรรพนักงานเข้าทำงานแต่ละครั้งจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมเอกสารใบสมัคร เวลาในการสัมภาษณ์ การฝึกอบรม ต้องใช้เจ้าหน้าที่ทำการยื่นเอกสารในส่วนประกันสังคมและสวัสดิการอื่นๆ ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และบางครั้งต้องพบกับปัญหาพนักงานเข้าออกอยู่เป็นประจำ สิ่งเหล่านี้คือค่าใช้จ่ายที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ หากพนักงานที่ว่าจ้างผ่านองค์กรเป็นพนักงานที่ว่าจ้างโดย บริษัทรับจ้างเหมาแรงงาน การจ่ายเงินค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของบริษัทรับจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งทำให้เป็นเรื่องสะดวกและง่าย เนื่องจากทุกข้อตกลงระหว่างบริษัทรับจ้างเหมาแรงงานและพนักงานจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด เป็นบริษัทรับจ้างเหมาแรงงาน ซึ่งทำการจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีสวัสดิการทำประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนให้กับพนักงาน ซึ่งทำให้ผู้ว่าจ้างหมดภาระในการจัดการเรื่องสวัสดิการต่าง ๆ ทั้งในส่วนยื่นเพิ่มหรือการยกเลิก โดย บริษัท

ที่ใช้บริการคัดเลือกพนักงานผ่านบริษัทบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ มากที่สุดก็คือ บริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด เขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากสถานการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้ทำวิจัยเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการทบทวนการจัดการและการบริหารที่จะทำให้ภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวดำเนินต่อไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา การบริหารจัดการและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ที่บริษัทจัดส่งเข้าทำงานในบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขโดยมุ่งเน้นในการหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้บริหาร เพื่อก่อให้เกิดมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต พร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีต่อไป

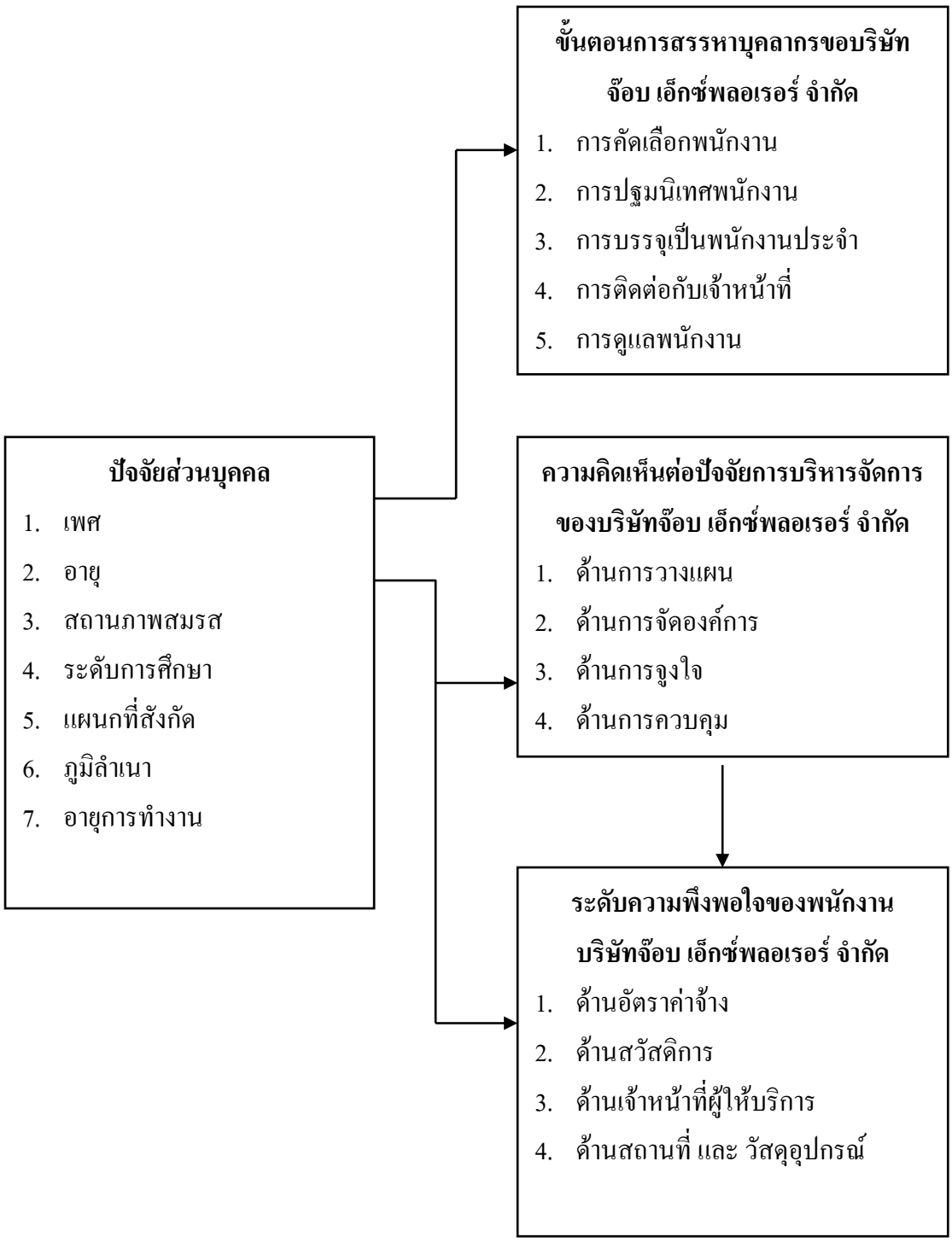
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัท จ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ที่ส่งเข้าทำงานประจำบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด และ ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ที่ทำงานอยู่ในบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด จำนวน 1,952 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มกลุ่มพนักงานของบริษัทที่ทำงานอยู่ในบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด จำนวน 332 คน

2. ขอบเขตของเนื้อหา ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. แผนกที่สังกัด
6. ภูมิลำเนา
7. อายุการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม

ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ๊กซ์พลอเรอร์ จำกัด

1. การคัดเลือกพนักงาน
2. การปฐมนิเทศพนักงาน
3. การบรรจุเป็นพนักงานประจำ
4. การติดต่อกับเจ้าหน้าที่
5. การดูแลพนักงาน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทของบริษัทจ๊อบ เอ๊กซ์พลอเรอร์ จำกัด

1. ด้านการวางแผน
2. ด้านการจัดการองค์การ
3. ด้านการจูงใจ
4. ด้านการควบคุม

ระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

1. ด้านอัตราค่าจ้าง
2. ด้านสวัสดิการ
3. ด้านการให้บริการ
4. ด้านสถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์

3. ขอบเขตของสถานที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ในสถานที่ บริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด

4. ขอบเขตของเวลา

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย และ เก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2550

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด หมายถึง บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ซึ่งมีหน้าที่รับจ้างเหมาแรงงาน ให้กับ บริษัทไอเอ็มอี ประเทศไทย จำกัด

บริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด หมายถึง บริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด ซึ่งเป็นโรงงานประกอบกิจการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ได้ส่งพนักงานเข้าทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ภูมิลำเนา และ อายุการทำงาน ของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

การสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด หมายถึง การคัดเลือกพนักงาน การปฐมนิเทศพนักงาน การบรรจุเป็นพนักงานประจำ การรับเรื่องติดต่อจากพนักงาน การดูแลพนักงาน ของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

การบริหารจัดการ หมายถึง การวางแผน การจัดการองค์การ การจูงใจ และการควบคุมของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

การวางแผน หมายถึง ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

การจัดองค์การ หมายถึง ขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน

การจูงใจ หมายถึง ขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ

การควบคุม หมายถึง การติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นหรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

พนักงานจ้างเหมาแรงงาน หมายถึง ผู้ที่มาสมัครงานผ่านบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด และส่งเข้าทำงานบริษัท ไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด

จ้างเหมาแรงงาน หมายถึง การที่บริษัทหรือโรงงานทำการคัดเลือกพนักงาน และจ้างพนักงานเข้าทำงานผ่านบริษัทที่รับจ้างเหมาแรงงาน หรือ SUB CONTRACT

ความพึงพอใจ หมายถึง การได้รับการสนองความต้องการในเรื่องของอัตราค่าจ้าง สวัสดิการ การให้บริการ สถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนและผลประโยชน์ต่างๆ ของพนักงานที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ มีให้กับพนักงานนอกเหนือจาก เงินเดือนและค่าจ้าง

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประสานงานจากบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำตามจุดให้บริการในบริษัทไอ เอ็ม อี โดยทำหน้าที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของพนักงานที่ บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ส่งเข้าทำงานประจำบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด

สถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง สถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด ทั้งในการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่บริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด จำกัดส่งเข้าทำงานประจำบริษัทไอ เอ็ม อี ประเทศไทย จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
4. ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของพนักงานของบริษัท จ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยการบริหารจัดการของบริษัทจ๊อบ เอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

3. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับขั้นตอนการสรรหาบุคลากรของบริษัท จ็อบเอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด

6. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการสำหรับบริษัทจ็อบเอ็กซ์พลอเรอร์ จำกัด และผู้ประกอบธุรกิจรับจ้างเหมาแรงงาน เพื่อให้สอดรับกับความต้องการของพนักงาน