

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันในโลกธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้นท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่องค์กรจะสามารถเตรียมตัวเพื่อที่จะรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการวางแผนในการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความพร้อมที่จะรับมือกับการแข่งขันทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุดในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสมกับ ตำแหน่งงานนโยบายและเป้าหมายขององค์กรและเมื่อได้บุคลากรที่ต้องการแล้วจะทำอย่างไรที่จะรักษาบุคลากรเหล่านั้นไว้ให้คงอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด ส่วนขวัญ กำลังใจ หรือ ระดับความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเช่นกัน หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ ผลงาน และปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาทางวินัยอีกด้วย

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญกับองค์กรอย่าง ไม่สามารถปฏิเสธได้ ผู้บริหารงานบุคคลจึงต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงาน ตั้งแต่การสรรหา การว่าจ้าง การใช้แรงงาน การจัดสวัสดิการ การลงโทษ ไปถึงการเลิกจ้างพนักงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดไม่น้อยกว่าความทันสมัยของเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ให้บริการตามทฤษฎีการจัดการ แม้มีการจัดการที่ดี มีงบประมาณที่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมมูล อาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ หากบุคลากรไม่มีความรู้และความสามารถ ไม่มีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบ หรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ย่อมทำไม่เกิดการดำเนินงานของบริษัทหรือโรงงานต่าง ๆ มากมายในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ไม่สามารถที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว มีระบบการค้าที่เปิดกว้างขึ้นเป็นระบบการค้าเสรี ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ซึ่งทำให้ทั้งภาครัฐและผู้ประกอบการต่างต้องมีการปรับตัว เพื่อให้้องค์การธุรกิจนั้น อยู่ได้ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างไร้พรมแดนและเป็นระบบเครือข่ายธุรกิจ

กระทรวงอุตสาหกรรมได้จัดทำแนวนโยบายสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ว่าด้วยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และองค์กรภาครัฐและเอกชน ด้านเทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยภาคอุตสาหกรรม และด้านระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 9000, ISO 1400, ISO 18000 เป็นต้น เพื่อให้มีศักยภาพพร้อมรองรับการปรับตัวสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ และมีการกำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบและเตรียมความพร้อม รับการเปิดเสรีทางการค้า ทั้งจากข้อตกลง WTO, AFTA และกลุ่มเศรษฐกิจอื่น ๆ รวมทั้งส่งเสริมภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลด้านการค้า การลงทุน และการวิเคราะห์ผลกระทบตามข้อตกลง ภายใต้กรอบข้อตกลงและความร่วมมือระหว่างประเทศในภาครัฐ ตระหนักถึงการแข่งขันในโลกเสรีอย่างเห็นได้ชัดเจน ในทำนองเดียวกัน ผู้ประกอบการก็มีการตื่นตัวทางการบริหารและการปรับกลยุทธ์ของตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2549 : ออนไลน์)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องที่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและนักบริหารงานบุคคลได้ให้ความสนใจเป็นอย่างมาก แม้ว่าปัจจุบันได้นำความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อทดแทนแรงงานของ “คน” ก็ตาม แต่คนก็ยังต้องเป็นผู้เข้ามีส่วนร่วมในการจัดการปัจจัยการผลิตทุกปัจจัย พนักงานจะมีความพึงพอใจอย่างยิ่งถ้าเขาทำงานแล้วได้รับความสำเร็จ มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในงานที่ตนทำ ได้รับโอกาสในการสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย และมีอำนาจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนทำให้เขาอยากทำงาน ส่งผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานขององค์กร เช่น จ่ายค่าจ้างไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมไม่ดี ไม่มีความปลอดภัยในการทำงาน ไม่มีเวลาในการทำกิจส่วนตัว ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนทำให้เขาไม่อยากทำงาน ส่งผลการปฏิบัติงานลดลง ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต้องมีบทบาทสำคัญในการนำแนวความคิดไปสู่แนวนโยบายตามหลักการบริหารงานบุคคล เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความรู้ความสามารถเพื่อทำให้องค์การเป็นองค์กรที่มีความสามารถ และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อได้รับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง มีระบบคุณภาพที่ดี มีภาพจน์ขององค์กรที่ดี ออกสู่สายตาประชาชน ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นของลูกค้า ซึ่งเป็นสิ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และในขณะเดียวกัน พนักงานมีความสุขในการทำงาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ความต้องการพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน บางคนขยันทำงาน เพื่อต้องการเงินเดือนเพิ่มบางคนต้องการความก้าวหน้า บางคนต้องการความมั่นคงและปลอดภัย หรือบางคนต้องการการยอมรับ ถ้าเขาไม่ได้รับการสนองตอบในสิ่งที่เขาต้องการ ก็จะทำให้เขามีความไม่พึงพอใจ

ผลการปฏิบัติงานลดลง และเกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการธำรงรักษาพนักงาน ใ้พนักงานอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

ปัจจุบันบริษัท โคะ เซ่ จันท์เกษม จำกัด ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ และผู้วิจัยได้ดำรงตำแหน่ง Process Engineer และมีประสบการณ์การประสานงานระหว่างพนักงานฝ่ายผลิตกับผู้บริหารระดับสูงของบริษัท โคะ เซ่ จันท์เกษม จำกัด และผู้วิจัยได้พบว่า บริษัทเริ่มประสบปัญหาพนักงานเกี่ยวกับขวัญ กำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ ประกอบกับมีการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ มากขึ้น จึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของบริษัท ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นดังนี้

1. ยอดการผลิตหรือเป้าหมายของบริษัทไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากสาเหตุความผิดพลาดของพนักงานในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงาน เช่น เกิดความผิดพลาดในระหว่างการทำงาน การขาดแคลนกำลังคนในการทำงานเนื่องจากพนักงานขาดงาน ลางาน หยุดงาน ลาออก เข้าทำงานสาย พนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ ขาดประสบการณ์ การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน พนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ ไม่สนใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท

2. ปัญหาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เช่น การผลิตเกิดความล่าช้า อุบัติเหตุในการทำงาน และบริษัทสูญเสียโอกาสในการขาย ลูกค้าน่าเรียนในความล่าช้าจากการส่งมอบ

ปัจจุบันแม้ว่าการดำเนินธุรกิจมีความก้าวหน้าและมีการขยายตัวแต่การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาที่มีบริษัทใหม่ ๆ ที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นมากมาย ทำให้เริ่มประสบกับปัญหาการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ อาจกล่าวได้ว่าหนึ่งในสาเหตุของการลาออกนั้นน่าจะมาจากการขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียในระยะยาวและส่งผลกระทบต่อตรงกับการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าของบริษัทฯ หากมีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นจะทำให้มาตรฐานในการปฏิบัติงานลดต่ำลง คุณภาพของงานลดลง เกิดการขาดงานและเกิดการลาออกจากงานในที่สุด ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง เป็นการบั่นทอนขวัญและกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ ที่ยังอยู่กับบริษัทฯ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้เกิดความสนใจในการที่จะศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร

เป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจให้พนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนให้เกิดขึ้นแก่องค์กรต่อไป

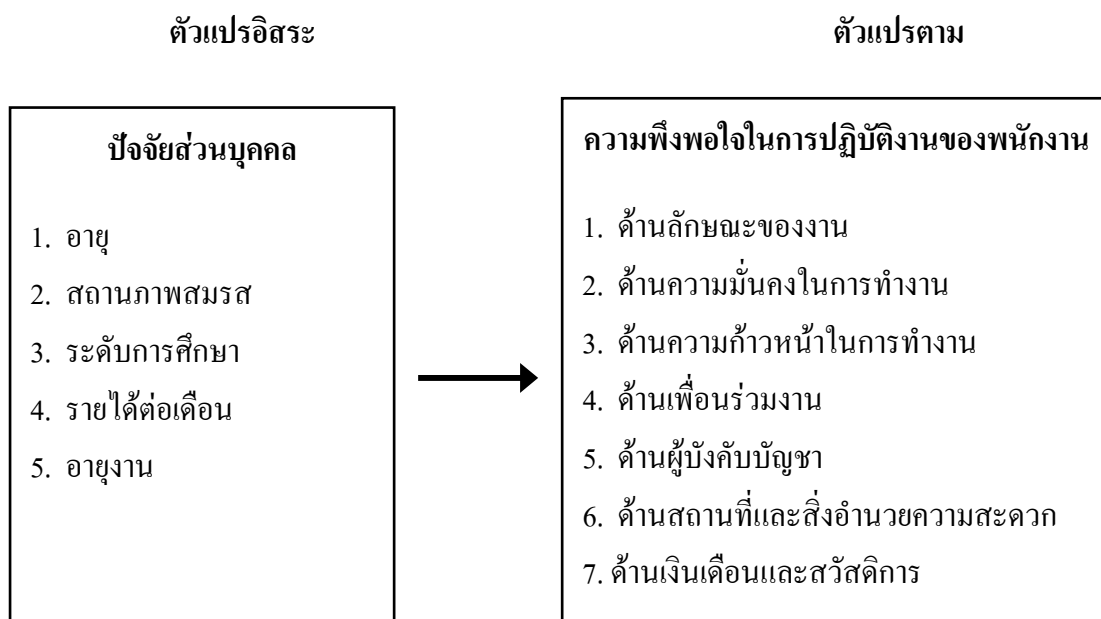
ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารภายในบริษัทและเพื่อส่งเสริมพัฒนาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ ทำให้พนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของบริษัทสำเร็จลุล่วงทุกประการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันทรเกษม จำกัด ครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันท์เกษม จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยอยู่ในขอบเขตตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันท์เกษม จำกัด จำนวน 197 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากสุตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน

2. ขอบเขตของเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันท์เกษม จำกัด ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อายุงาน

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ บริษัท โคะเซ่ จันท์เกษม จำกัด ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือที่บริษัท โคอเซ่ จันทรเกษม จำกัด ที่ตั้ง เลขที่ 45/1 หมู่ 9 นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ ถนนโรจนะ ตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13210

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษา 4 เดือน คือระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อบริษัท โคอเซ่ จันทรเกษม จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อบริษัท โคอเซ่ จันทรเกษม จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

พนักงานฝ่ายผลิต แผนกหล่อ หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในส่วนของงานหล่อของบริษัท โคอเซ่ จันทรเกษม จำกัด จำนวน 197 คน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นในการทำงาน โดยสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับพนักงาน สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี งานที่ทำอยู่มีความท้าทาย มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ และงานที่ทำอยู่ทำแล้วมีความสุข

ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีความมั่นคง และการจัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่

ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การทำงานกับบริษัทนี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกัน เพื่อนร่วมงานไว้วางใจได้ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ รู้สึกมีความสุขเมื่อได้อยู่ในหมู่เพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานบางคนประสบปัญหา เพื่อนในที่ทำงานมักจะช่วยเหลือกันเสมอ และเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและไว้วางใจเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง การได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และการได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชา

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ทำงาน การออกแบบสถานที่ทำงานทำให้รู้สึกเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และบริษัทจัดที่ทำงานและเครื่องใช้สำนักงานอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้

เงินเดือน และสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความรู้สึกของพนักงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน นั้นเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน รวมถึงสิ่งของหรือสิทธิต่างๆที่ทางบริษัทได้จัดไว้ให้