

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพปัจจุบันสังคมไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากสังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรมจึงทำให้ภาคอุตสาหกรรมเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น อาจสังเกตได้ว่ามีนิคมอุตสาหกรรมเกิดขึ้นมากมายและก่อให้เกิดการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้า ซึ่งสิ่งที่ทำให้ผลิตภัณฑ์และสินค้านั้นไม่ใช่เกิดจากเครื่องจักรเพียงอย่างเดียวแต่ปัจจัยที่สำคัญในการผลิตสินค้าให้มีคุณภาพได้แก่ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ นอกจากความรู้ความสามารถแล้วการที่จะทำงานให้มีคุณภาพดีต้องมีความรักในงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย หรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งหากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาทางวินัยอีกด้วย

การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญกับองค์กรอย่างไม่สามารถปฏิเสธได้ ผู้บริหารงานบุคคลจึงต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงาน ตั้งแต่การสรรหา การว่าจ้าง การใช้แรงงาน การจัดสวัสดิการ การลงโทษ ไปจนการเลิกจ้างพนักงาน บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดไม่น้อยกว่าความทันสมัยของเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ให้บริการตามทฤษฎีการจัดการ แม้มีการจัดการที่ดี มีงบประมาณที่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมมูล อาจไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ หากบุคลากรไม่มีความรู้และความสามารถ ไม่มีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบ หรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้เกิดการดำเนินงานของบริษัทหรือโรงงานต่าง ๆ มากมายในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ไม่สามารถที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว มีระบบการค้าที่เปิดกว้างขึ้นเป็นระบบการค้าเสรี ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ซึ่งทำให้ทั้งภาครัฐและผู้ประกอบการต่างต้องมีการปรับตัว เพื่อให้องค์กรธุรกิจนั้น อยู่ได้ในสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างไร้พรมแดนและเป็นระบบเครือข่ายธุรกิจ

กระทรวงอุตสาหกรรมได้จัดทำแนวนโยบายสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ว่าด้วยการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และองค์กรภาครัฐและเอกชน ด้าน

เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัย ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยภาคอุตสาหกรรม และด้านระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 9000, ISO 1400, ISO 18000 เป็นต้น เพื่อให้มีศักยภาพพร้อมรองรับการปรับตัวสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ และมีการกำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบ และเตรียมความพร้อม รับการเปิดเสรีทางการค้า ทั้งจากข้อตกลง WTO AFTA และกลุ่มเศรษฐกิจอื่น ๆ รวมทั้งส่งเสริมภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลด้านการค้า การลงทุน และการวิเคราะห์ผลกระทบตามข้อตกลง ภายใต้กรอบข้อตกลงและความร่วมมือระหว่างประเทศในภาครัฐ ตระหนักถึงการแข่งขันในโลกเสรีอย่างเห็นได้ชัดเจน ในทำนองเดียวกัน ผู้ประกอบการก็มีการตื่นตัวทางการบริหารและการปรับกลยุทธ์ของตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในองค์กรแม้ว่าจะมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถแต่ขณะเดียวกันปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กรก็ยังคงประสบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงปัญหาด้านโครงสร้าง อันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานนั้น มาจาก “คน” และ “องค์กร” ซึ่งต้องประสานความร่วมมือให้เกิดความสัมพันธ์ในลักษณะคู่ขนานไม่ว่าคนหรือองค์กร เพื่อจะได้ผลงานปรากฏตามเป้าหมาย จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จขององค์กรที่สำคัญมีองค์ประกอบอยู่ที่ว่าคนที่องค์กรมีอยู่นั้น มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม คุณภาพของคนจะมุ่งไปที่ความสามารถในการทำงานให้แล้วเสร็จด้วยความพึงพอใจจากการบริหารจัดการ ในระบบอุตสาหกรรมในครอบครัว โดยมีการรวมอำนาจการติดต่อสื่อสารทางเดียวในระบบบนลงล่าง ไม่ให้ความสำคัญกับคน โดยมุ่งหวังผลกำไรเป็นหลัก การทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาด้วยความเคร่งเครียดขาดความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อร่วมงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะนำไปสู่การลาออก การขาดงาน การมาทำงานสาย เกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากทำงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กรและมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงานของคนในองค์กรทั้งนั้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรในระยะยาวต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องมีบทบาทสำคัญในการนำแนวความคิดไปสู่แผนนโยบายตามหลักการบริหารงานบุคคล เพื่อให้พนักงานมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความรู้ความสามารถ เพื่อทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีความสามารถ และปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว

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

ผลการปฏิบัติงานลดลง และเกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการธำรงรักษาพนักงาน ให้นักงานอยู่กับองค์กรได้อย่างยาวนาน

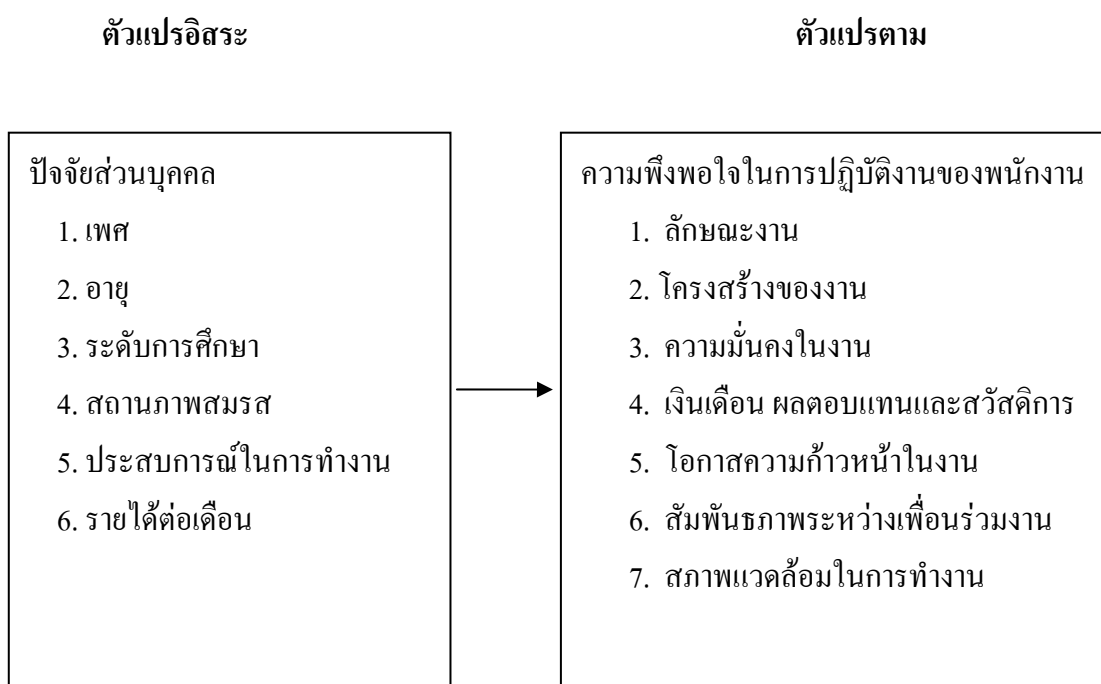
ปัจจุบันบริษัท พีซีทีที จำกัด ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและจัดจำหน่ายแผงวงจรไฟฟ้าชนิดอ่อน ซึ่งมีการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของพนักงานปฏิบัติการซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในการที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จต่อเนื่องขึ้นไปได้ ดังนั้นผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานในแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ปฏิบัติงานในหน้าที่วิศวกรอาวุโส จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริหารภายในองค์กรและส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดเวลาในการซ่อมเครื่องจักรให้น้อยลง ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จลุล่วงทุกประการ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัทพีซีทีที จำกัด ที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยอยู่ในขอบเขตตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด จำนวน 80 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัท พีซีทีที จำกัด 6 มกราคม 2552)

#### 2. ขอบเขตของเนื้อหา คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Dependent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Independent Variables) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ คือที่บริษัท พีซีทีที จำกัด ที่ตั้ง เลขที่ 1/80 หมู่ 5 ถนนโรจนะ ตำบลคานหาม อำเภออุทัย อุตสาหกรรม

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลา ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน คือระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2552 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2552

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด

2. ทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัดต่อไป

3. สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

4. สามารถนำไปสนองตอบต่อความต้องการของพนักงานและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่บริษัท

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกรวมของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 7 ด้านในทางบวก ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

**ลักษณะงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านความท้าทายและกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ความชอบและสนุกกับงานที่ทำ หน้าที่ของงานตรงกับความรู้ความสามารถ การมีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การเปิดโอกาสให้นำความคิดริเริ่มไป สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาบริษัท การมีคู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกและง่ายขึ้น

**โครงสร้างของงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านระบบการบริหารงานของบริษัท การจัดสายงานและแบ่งงานกันทำ ระบบและวิธีการปฏิบัติงานที่แน่นอนชัดเจน การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของผู้บริหาร การได้รับความยุติธรรมภายใต้กฎระเบียบของบริษัทเท่าเทียมกันทุกคน การให้ความเป็นธรรมในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติแก่พนักงานของผู้บังคับบัญชา จำนวนบุคลากรแต่ละแผนกเหมาะสมกับปริมาณงาน

**ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านการมีอนาคตในบริษัทที่ทำอยู่ ประกอบด้วย ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท ลักษณะงานมีสายงานที่มั่นคง งานที่ปฏิบัติอยู่มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา งานไม่มีการถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่โดยไม่สามารถปฏิเสธได้

**เงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน สวัสดิการที่บริษัทจัดให้มีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด รับผิดชอบพนักงานระหว่างที่พักที่ทำงานมีความเหมาะสม ชุดฟอร์มสำหรับพนักงานเพียงพอเหมาะสมกับความต้องการ การพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการของบริษัทรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

**โอกาสความก้าวหน้าในงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ การมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนา การมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การของบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรมทักษะการทำงานได้ รวมถึงการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

**สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านความร่วมมือที่ดีในการทำงาน สัมพันธภาพที่ดีต่อกันในแผนก ความสามารถเข้า

กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ความช่วยเหลือของเพื่อนร่วมงาน ความสามารถปรึกษาด้านการทำงานและด้านส่วนตัวได้ การมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการทำงานด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและสะอาดของสถานที่ทำงาน แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน ขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร อุปกรณ์ในการทำงานมีสภาพดีเหมาะสมกับการใช้งาน ระบบติดต่อสื่อสารภายในบริษัทและนอกบริษัทมีความเหมาะสม ระบบความปลอดภัยในการทำงานภายในบริษัทมีความรัดกุมและปลอดภัย

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท พีซีทีที จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน