

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี 2540 ถึงปัจจุบันบริษัทผู้ประกอบการภาคธุรกิจเอกชนจำเป็นต้องปรับปรุงโครงสร้างขององค์กร เพื่อลดค่าใช้จ่ายและปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ในสภาวะที่เศรษฐกิจถดถอย ปัจจัยสำคัญในกระบวนการผลิตคือ ทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะแรงงาน การจัดการ การบริหาร และการบริหารงานบุคคลล้วนได้รับผลกระทบทางตรง และทางอ้อม โดยการลดการว่างงาน การเลิกจ้างพนักงาน เพื่อลดค่าใช้จ่าย หนทางในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดโดยนำเทคโนโลยี เครื่องมือเครื่องจักรที่ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้แทนแรงงานคน ก่อให้เกิดปัญหาการว่างงานต่อสังคม เศรษฐกิจ และประเทศชาติ อาจกล่าวได้ว่า ทรัพยากรบุคคล หรือมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีค่าอย่างยิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการเพิ่มผลผลิต สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

ในภาวะปัจจุบันตลาดมีการแข่งขันกันสูง ทั้งด้านสินค้า บริการ และราคา อันเป็นผลมาจากการเปิดตลาดการค้าเสรี เวทีการแข่งขันทางการค้า จึงมิได้มีขอบเขตจำกัดอยู่แต่เฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น บริษัทเอกชนผู้ประกอบการทุกแห่งจึงดำเนินการค้นหาแผนงาน แผนการจัดสวัสดิการประโยชน์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานอีกทั้งเป็นการสร้างความผูกพันให้พนักงานมีต่อองค์กร

บริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด นับเป็นผู้ประกอบการเอกชน อีกแห่งหนึ่ง ที่ให้ความสำคัญในการศึกษาปรับปรุงการบริหารงานสวัสดิการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานโดยการนำระบบต่างๆ เช่น 5ส ISO9001 ISO14000 TPM มาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กร ทางผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์เบอร์ก (Herzberg) ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานว่าความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานโดยศึกษาในด้านที่เกี่ยวข้องกับบริบทของบริษัท ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในงาน ว่าอยู่ในระดับใดเหมาะสมกับทางบริษัทจัดสรรให้หรือไม่ และเพื่อนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือจัดหาสิ่งต่างๆ ที่ทางบริษัทจะสามารถจัดสรรให้ได้เพื่อให้พนักงานมีความรักต่อองค์กร

บริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด จึงเห็นถึงปัญหาต่างๆ ในองค์กร ที่ทำให้ต้องมีปัจจัยต่างๆ เข้ามาจูงใจพนักงานและเห็นความสำคัญเรื่องการจูงใจในการทำงาน ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในองค์กรที่ต้องมี สำหรับในส่วนของบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด หากมอง

จากโครงสร้างจะเห็นว่าเป็น โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเส้นใยสังเคราะห์ที่มีการส่งออกเป็นลำดับต้นๆ ของประเทศ จึงจำเป็นต้องมีสวัสดิการที่ดีและความมั่นคงในองค์กรเพื่อให้พนักงานมั่นใจและเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิต และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ การมีส่วนร่วมในการวางแผน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ปัญหาการวิจัย

1. ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์อยู่ในระดับใด
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์อยู่ในระดับใด
3. ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกันหรือไม่
4. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกันหรือไม่
5. ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

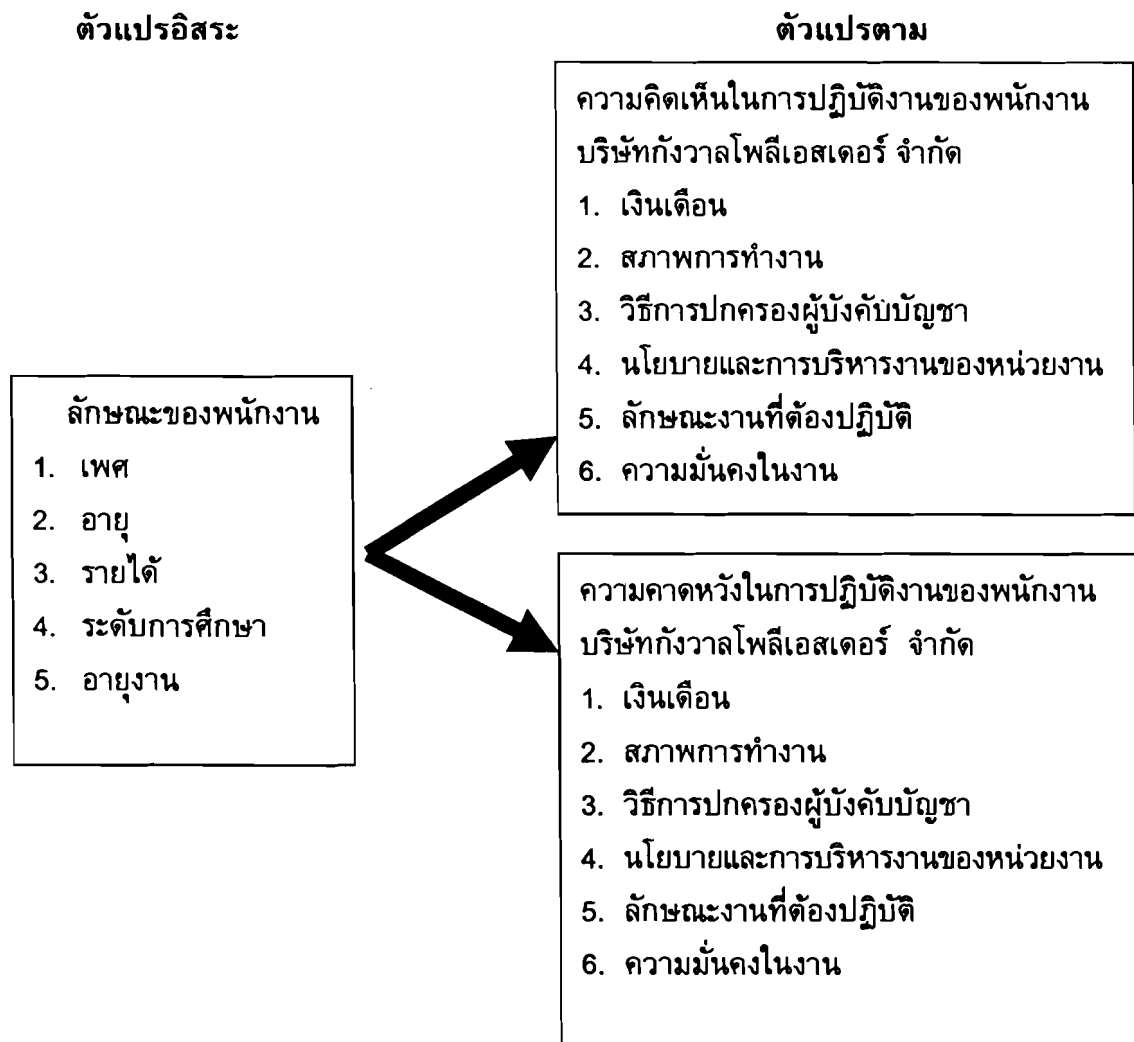
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด อยู่ในระดับมาก
3. พนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด ที่มีเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน ต่างกันมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์กันทางบวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อบริษัทกังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด ตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เซอร์เบอร์ก (Herzberg, 1956 อ้างถึงใน ธนธิดา ดิษบุตร, 2541 : 90) โดยนำประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริษัทได้ 6 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกังवालโพลีเอสเตอร์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทกังवालโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 713 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทกังवालโพลีเอสเตอร์ จำกัด ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของเครซี่ แอนด์ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้จำนวนขนาดตัวอย่างจำนวน 254 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนไปตามแผนกต่างๆ และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย
3. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาและอายุงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม มี 2 ตัว คือ

3.2.1 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำแนกได้ดังนี้ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในงาน

3.2.2 ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด จำแนกได้ดังนี้ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในงาน ที่ได้รับในการปฏิบัติงานในบริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด
2. ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการหรือจุดมุ่งหมายในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ และด้านความมั่นคงในงาน ที่ได้รับในการปฏิบัติงานในบริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เริ่มตั้งแต่เข้าเป็นพนักงานบริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด จนถึงปัจจุบัน
5. การปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลหรือพนักงานในองค์กรปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด
6. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานและระดับปฏิบัติงานของบริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด
7. บริษัท หมายถึง บริษัทกัวงวาฬโพลีเอสเตอร์ จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเส้นใยสังเคราะห์ในจังหวัดเพชรบุรี
8. ด้านเงินเดือน หมายถึง ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่ได้จากการทำงานเฉลี่ย ซึ่งได้แก่ อัตราเงินเดือนที่ได้รับ การปรับเงินเดือนขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติในระยะเวลาหนึ่งตามเกณฑ์ของบริษัท เงินตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานล่วงเวลา ความเหมาะสมของปริมาณงานกับเงินเดือน โครงสร้างเงินเดือนของบริษัท สวัสดิการที่ได้รับ ได้แก่ ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน โบนัส

9. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านเสียงในบริเวณที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมด้านอากาศในบริเวณที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมด้านแสงในบริเวณที่ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมนอกบริเวณที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ โรงอาหาร หอพัก สนามกีฬา คุณภาพและปริมาณอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบการเบิกจ่ายอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสาธารณูปโภคพื้นฐาน ได้แก่ ห้องน้ำ โรงอาหาร สถานที่พักผ่อน เป็นต้น

10. ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ได้แก่ เทคนิคการสอนงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และมีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำของผู้บังคับบัญชา การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลของผู้บังคับบัญชา ความเสมอภาคและความยุติธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา ความสุภาพในการสอนงานและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา และความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา

11. ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารของหน่วยงาน ได้แก่ แผนการดำเนินงานและนโยบายบริษัท ความชัดเจนของระเบียบและข้อบังคับของบริษัทในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในการวางแผนการทำงานร่วมกับผู้บริหาร ความชัดเจนของงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท การได้รับข่าวสารความเคลื่อนไหวของบริษัทอย่างสม่ำเสมอในทุกๆ ด้านสื่อและวิธีการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนรวดเร็วและทั่วถึง

12. ด้านลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ หมายถึง งานที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีความท้าทายและสนใจในการปฏิบัติงาน งานที่ปฏิบัติส่งเสริมให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และปริมาณงานในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ

13. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานความมั่นคงในการทำงานและความมั่นคงขององค์กร ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ สถานภาพและการเจริญเติบโตของบริษัท สวัสดิการต่างๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ความช่วยเหลือจากบริษัทเมื่อประสบปัญหา เช่น ประสบความเดือดร้อนในครอบครัว เป็นต้น

14. แผนก POLY หมายถึง แผนกที่ทำการผสมวัตถุดิบในการผลิตเส้นใยและผลิตเม็ดพลาสติก

15. แผนก POY หมายถึง แผนกที่ทำการผลิตเส้นใยยาวกึ่งสำเร็จรูป

16. แผนก DTY หมายถึง แผนกที่ทำการผลิตเส้นใยยาวสำเร็จรูป

17. แผนก PSF หมายถึง แผนกผลิตเส้นใยสั้น

18. แผนก TPM หมายถึง แผนกที่ทำการดูแลกิจกรรมต่างๆภายในบริษัท เช่น 5S ISO9000 ISO14000 TPM เป็นต้น

19. แผนก QA หมายถึง แผนกที่ทำการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์

20. แผนก UT หมายถึง แผนกที่ดูแลเรื่องของพลังงานต่างๆ

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ได้ทราบความคิดเห็นและความคาดหวังในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด
2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท กังวาลโพลีเอสเตอร์ จำกัด ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป