

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้คนให้ทำงานได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลอย่างเดียวเท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นๆ เป็นสำคัญ เพราะว่าแม้คนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าหากขาดความตั้งใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องตระหนักและต้องคำนึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางอาชญากรรม และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นเครื่องหมายให้เห็นการบริหารงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

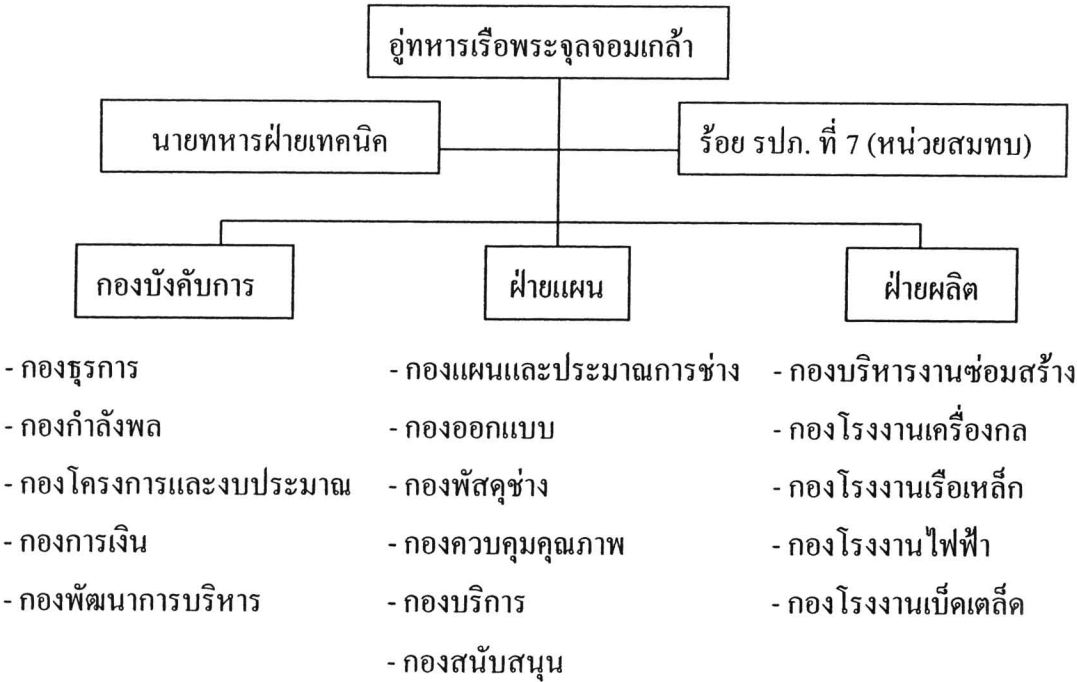
อุทธารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทธารเรือ ตั้งอยู่ ณ ตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มีเนื้อที่ทั้งหมดประมาณ 400 ไร่ มีท่าเทียบเรืออยู่ทางทิศตะวันออกติดกับแม่น้ำเจ้าพระยามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการซ่อมบำรุงเรือหลายประเภท อันได้แก่ อุ้งแห้ง (Dry Dock) ชานยกเรือ (Syncrolift) อ่างจอดเรือ (Basin) ท่าเทียบเรือ (Pier) และรางเครนไฟฟ้า (Dock Crane) รวมทั้งคลังพัสดุ และโรงงานต่าง ๆ ซึ่งมีเครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์ และอะไหล่ต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ในแต่ละปีจะมีเรือเข้ารับการซ่อมบำรุงปีละประมาณ 60 – 70 ลำ อุทธารเรือพระจุลจอมเกล้า เป็นหน่วยขึ้นตรงกรมอุทธารเรือมีหน้าที่และภารกิจในการซ่อมบำรุงเรือรบประเภทต่างๆของ กองทัพเรือ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สามารถปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ แต่ในช่วงที่ผ่านมา อุทธารเรือพระจุลจอมเกล้า ต้องประสบปัญหาการส่งเรือไม่ทันตามกำหนดการในแผนการซ่อมเรือ ซึ่งจากการตรวจสอบกระบวนการซ่อมเรือแล้ว พบว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การที่ต้องกลับไปแก้ไขงานใหม่ (Rework) และในหลายครั้งหลังจากที่เรือเข้ารับการซ่อมจาก อุทธารเรือพระจุลจอมเกล้า แล้ว เมื่อนำกลับไปใช้ราชการได้ไม่นาน ก็เกิดการชำรุดขัดข้องอีก หรือไม่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ อุทธารเรือ

พระจุลจอมเกล้า ได้ตระหนักถึงปัญหานี้ และได้พยายามหาวิธีแก้ไข โดยได้จัดให้มีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) ในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนกระทั่งสิ้นสุดการซ่อม เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณและอะไหล่ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้เรือ โดยมีผู้อำนวยการอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้าเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีขอบเขตความรับผิดชอบดังนี้

เป็นหน่วยเจ้าภาพในการวางแผนการกำกับดูแล การซ่อมทำ คัดแปลง ถอดถอนเรือและยุทโธปกรณ์ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามแผน

- 1) ควบคุมคุณภาพการซ่อมทำเรือให้ได้มาตรฐาน เป็นไปตามหลักวิศวกรรม
 - 2) พัฒนาและดำรงความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ และสาธารณูปโภค ในการสนับสนุนการซ่อมทำเรือ
 - 3) สนับสนุน ส่งเสริม ให้ความรู้แก่กำลังพลของหน่วยในด้านวิศวกรรมศาสตร์ และควบคุมคุณภาพในการซ่อมทำเรือ
 - 4) พัฒนาและส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ
- อุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า ได้จัดแบ่งผังองค์กรตามการบังคับบัญชา โดยมีรายละเอียด

ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ผังองค์กรของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ

จากภาพที่ 1.1 ผังองค์กรของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ ในสายงานผลิตประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1) กองบริหารงานซ่อมสร้าง มีหน้าที่ วางแผนงาน กำกับการ และประสานงานเกี่ยวกับการซ่อมสร้างให้เป็นไปตามกำหนดเวลา เสนอแนะและดำเนินการวิธีด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรมให้แก่โรงงานต่าง ๆ พัฒนาวิธีการซ่อม และสร้าง ตลอดจนดำเนินการอยู่

2) กองโรงงานเครื่องกล มีหน้าที่ ดำเนินการ ซ่อม สร้าง คัดแปลง แก้ไข เครื่องจักรกล และอุปกรณ์ของเรือในสาขากลจักร

3) กองโรงงานเรือเหล็ก มีหน้าที่ ดำเนินการซ่อม สร้าง คัดแปลง แก้ไข ทดสอบ เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ของเรือในสาขากลจักร

4) กองโรงงานไฟฟ้า มีหน้าที่ ดำเนินการซ่อม สร้าง คัดแปลง ติดตั้ง รื้อถอน เดินสาย ทดลองเครื่องไฟฟ้าระบบ และการชุบโลหะ ตลอดจนซ่อมแบตเตอรี่

5) กองโรงงานเบ็ดเตล็ด มีหน้าที่ ดำเนินการซ่อม สร้าง คัดแปลง แก้ไข ตัวเรือ ส่วนประกอบตัวเรือ และอุปกรณ์ที่ทำด้วยไม้ ใยแก้ว และพลาสติก เครื่องทำความเย็นของเรือ งานเกี่ยวกับเชือกการอก การอยู่ ช่างเขียนและช่างสี ตลอดจนการเคลื่อนย้ายของหนัก

อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการ (4M) คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ในส่วนของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า บุคคลที่เป็นกำลังหลักในการซ่อม และมีผลต่อคุณภาพของงานมากที่สุด คือ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นช่างที่บรรจุในอัตราลูกจ้างประจำหมวดฝีมือของกองทัพเรือ และได้ผ่านการคัดเลือกคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถมาแล้วว่าสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ อีกทั้งยังมีการฝึกอบรมทบทวนในขณะปฏิบัติงาน และจัดส่งไปศึกษาหลักสูตรต่างๆ เพิ่มเติมภายนอกหน่วยงานอยู่เสมอ จึงทำให้มีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นเฉพาะเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในสายงานฝ่ายผลิต ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เป็นต้น

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสภาพการปฏิบัติงาน ในการซ่อมเรือของอุทหาเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ

2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

1.3 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยแยกได้ดังนี้

- 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
- 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการ อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ

2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

1 ประชากรที่ใช้เป็นแหล่งข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานภายใน อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ จำนวนทั้งหมด 762 คน โดยกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 262 คน ซึ่งได้จากการสุ่มจากประชากรในสายงานฝ่ายผลิต

2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสายงานฝ่ายผลิต ระดับปฏิบัติการ 8 ด้าน คือ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาส

และความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน

3 การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2553

1.6 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางบวก ที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสและความก้าวหน้าในงาน สวัสดิการและเงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความถนัด และความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ทำท่าย มีความเป็นอิสระในการทำงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่กำหนด มีความน่าสนใจ และมีความสำคัญต่อกองทัพเรือ

ความสำเร็จในงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ผู้ปฏิบัติมีความภาคภูมิใจต่อผลงานที่ปฏิบัติ สามารถแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง จนทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ประจักษ์แก่ผู้ร่วมงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของการยกย่องให้เป็นแบบอย่าง การให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่น การยอมรับความคิดเห็น หรือแสดงออกอื่น ๆ ที่ทำให้รู้สึกว่าได้รับการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่เป็นอยู่ ได้แก่ ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัลตอบแทนจากการปฏิบัติ รวมทั้งการได้รับโอกาสในด้านการศึกษา และการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

สวัสดิการและเงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น ค่าตอบแทนพิเศษ ที่พักรักษาพยาบาล และการอำนวยความสะดวกในเรื่องการเดินทางมาปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน รวมทั้งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานจากแผนกอื่น ๆ

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะของผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้นำหน่วย ที่มีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน สวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนมีบทบาท

ในการส่งเสริมด้านการพัฒนาตนเอง การประสานสามัคคีของผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งมีความเป็น
ธรรมและยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชา

สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อม และปัจจัย
ต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความเป็น
สัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

กรมอุทการเรือ หมายถึง อุทการเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทการเรือ

ประชากร หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสายงานฝ่ายผลิต

พนักงาน หมายถึง พนักงานในสายงานฝ่ายผลิตระดับปฏิบัติการบรรจุในอัตรา
ลูกจ้างประจำหมวดฝีมือของกองทัพเรือ

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบันของพนักงานที่ได้ผ่านการ
รับรองอย่างถูกต้องของกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็น มัธยมศึกษาตอนต้น หรือเทียบเท่า
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.) หรือเทียบเท่า และ
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

อายุงาน หมายถึง นับจำนวนปีเต็ม ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในอุทการเรือพระจุลจอมเกล้า
กรมอุทการเรือจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 1 - 5 ปี 6-10 ปี 11 -15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป

ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งปัจจุบันของพนักงาน มีเกณฑ์การแบ่งตาม
ระเบียบระยะเวลาและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมีที่มาจากการสอบเข้าบรรจุ และการ
สอบเลื่อนฐานะ แบ่งเป็น ช่างชั้น 1 ช่างชั้น 2 ช่างชั้น 3 และช่างชั้น 4