

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

องค์กรทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นที่ทราบและยอมรับกันดีว่า “คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดเพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูกกว่าคู่แข่ง หรือมีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการผลิตชิ้นงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานองค์กรในระยะยาว

ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานและผลงาน ส่วนใหญ่มาจากคนในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และยังส่งผลถึงความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น องค์กรจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรสามารถเชื่อมความต้องการของบุคคลใน องค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กรได้แล้ว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยในส่วนของตัวชี้วัดด้านกระบวนการการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ อัตราการลาออกของพนักงานรายวัน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องการผลิต ที่จะเสียโอกาสในการผลิตชิ้นงานให้ได้ ตามที่ลูกค้าต้องการตามเวลานัดหมาย ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการสรรหาว่าจ้าง ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ดังนั้นองค์กรหรือกิจการจำเป็นที่จะต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยอาจสำรวจความพึงพอใจของพนักงานรายวันเป็นประจำเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานรายวันไว้กับองค์กร

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน (Mondy and Noe III, 1993) ดังมีการวิจัยพบว่าการเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่งๆนั้น สิ่งสำคัญที่มักจะถูกคำนึงอยู่

เสมอ ก็คือ ค่าจ้าง ระบบบริหาร และเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับการคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารสวัสดิการ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และอื่นๆ ทุกปัจจัยที่กล่าวถึงมาแล้วนั้น พนักงานในสถานประกอบการจะให้ความสำคัญค่อนข้างมาก (กัญญาภรณ์ ศรีสุข, 2542) ทั้งในระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร หากปัจจัยแรงจูงใจไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานลดต่ำลง พนักงานไม่พึงพอใจจากเหตุปัจจัยข้างต้น มีการขาดงาน ก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และไม่อาจสามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้จนต้องลาออกจากองค์กรหรือสถานประกอบการนั้นไป และจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ควรละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น ควรให้ความสนใจโดยจัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริหาร คอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่างๆ ให้อยู่ในระดับมาตรฐานหรือคืออยู่เสมอ

จากปัญหาทางเศรษฐกิจที่ประเทศอเมริกาเมื่อปลายปี 2551 มีผลกระทบต่อธุรกิจทั่วโลก การสั่งซื้อสินค้าลดลงเป็นอย่างมาก สินค้าที่ผลิตแล้วไม่สามารถจำหน่ายได้ ทำให้ผู้ประกอบการหลายๆแห่งปิดกิจการลง ผู้ประกอบการบางแห่งจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ใหม่ๆ ในการรักษาพนักงานและกำลังการผลิตเพื่อรองรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในอนาคต ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายทั้งที่รายได้และการสั่งซื้อสินค้าลดลงอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งกลางปี 2552 เศรษฐกิจของโลกเริ่มฟื้นตัว ผู้ประกอบการแต่ละกิจการหรือแต่ละบริษัทได้ปรับเพิ่มกำลังการผลิตขึ้นมีผลทำให้มีความต้องการแรงงานหรือพนักงานเพิ่มขึ้นตาม แต่ละบริษัทเริ่มมีการแข่งขันที่จะจ้างพนักงานเข้ามารองรับการผลิตที่เพิ่มขึ้น มีการตีป้ายประกาศรับสมัครงานเป็นจำนวนมาก ไปปรับพนักงานถึงที่ในต่างอำเภอหรือในต่างจังหวัด ดังนั้นค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการสรรหาว่าจ้าง รวมถึงค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรค่อนข้างสูง (แผนกฝึกอบรมบุคลากร บริษัทธานีไมโครอิเล็คทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน, 2554)

บริษัทธานี ไมโครอิเล็คทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน เป็นบริษัทจากประเทศอเมริกาที่ดำเนินธุรกิจหลักประเภทผลิตและประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร (Electronics Manufacturing Services) ได้เริ่มธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2537 ปัจจุบันมีพื้นที่ประมาณ 24,000 ตารางเมตร ตั้งอยู่ในเขตส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน 101/2 หมู่ 4 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นโรงงานทันสมัย ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO-9001, ISO/TS 16949, ISO-14001, ISO 13485 และ OHSAS-18001 โดยโรงงานการผลิตทั้งหมดจะมีการผลิตชิ้นงานที่แตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า การบริหารงานของบริษัท บริษัทธานีไมโครอิเล็คทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหาร ประกอบไปด้วย 5 แผนก ได้แก่

แผนกบุคคล-ธุรการ แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชี-การเงิน แผนกบริการลูกค้า-การตลาด และแผนกคลังสินค้า ส่วนฝ่ายการผลิตประกอบไปด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกการผลิต แผนกวางแผนการผลิต แผนกควบคุมคุณภาพ และแผนกวิศวกรรม-ซ่อมบำรุง ปัจจุบันมีพนักงานประจำแบบรายเดือนทั้งหมด 876 คน และมีพนักงานประจำแบบรายวันสังกัดในแผนกการผลิตแบ่งเป็น 5 แผนกย่อย ประกอบด้วยแผนกการผลิตที่ 1 แผนกการผลิตที่ 2 แผนกการผลิตที่ 3 แผนกตรวจสอบคุณภาพ สังกัดในแผนกควบคุมคุณภาพ และแผนกคลังสินค้าสังกัดในแผนกวางแผนการผลิต ทั้งหมด 3,295 คน (ข้อมูลจากแผนกบุคคล-ธุรการ บริษัทชานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน, 2554)

จากข้อมูลของแผนกบุคคลและธุรการ พบว่ามีการลาออกของพนักงานรายวันซึ่งไม่รวมพนักงานที่เสียชีวิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 คิดเป็นร้อยละ 41.44 ปี พ.ศ.2552 คิดเป็นร้อยละ 45.92 และปี พ.ศ. 2553 คิดเป็นร้อยละ 67.90 (บริษัทชานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน, 2554) การลาออกของพนักงานรายวันบริษัทชานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน จึงเป็นอัตราที่สูงมากและมีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยนโยบายของบริษัทชานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน ที่มุ่งเน้นเรื่องประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้าและบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งภายนอกและภายในองค์กร และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอันนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขัน คือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยการทำงานของบุคลากรในองค์กรจะมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้ได้ยาวนานที่สุดจะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่องค์กรสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานรายวัน

ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำต้องศึกษาเพื่อไว้ใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร อีกทั้งการศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ที่จะนำมาใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กร วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน ตลอดจนการตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ให้รู้จักสำรวจความรู้สึก ปัญหาอุปสรรคและวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานนี้จะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานรายวันที่จะทำให้พนักงานรายวันความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วย่อมจะส่งผลให้พนักงานรายวันเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งนโยบายไว้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าหากทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันต่อการทำงาน บริษัทชานาไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน ข้อมูลที่

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นว่าหากทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันต่อการทำงาน บริษัทธานีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจและความร่วมมือในการทำงานของพนักงานรายวัน ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทธานีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานรายวันต่อการทำงานในบริษัทธานีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

1.3.1 เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานรายวันต่อการทำงานในบริษัทธานีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน

1.3.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายบุคคล สามารถนำข้อมูลจากการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานรายวันบริษัทธานีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายวันบริษัทธานีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene factors) ทั้งนี้ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation factors) คือ ปัจจัยแรงจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาส และด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพอใจในงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

พนักงานรายวัน หมายถึง พนักงานที่บริษัทฮานา ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน ตกลงจ้างไว้เป็นการประจำ โดยกำหนดค่าจ้างเป็นรายวัน มีสิทธิได้รับค่าจ้าง เฉพาะวันที่มาทำงาน และวันหยุดประเพณี

บริษัทฮานา ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด จังหวัดลำพูน หมายถึง บริษัทที่ผู้ให้บริการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร "Electronic Manufacturing Service" (EMS) ตั้งอยู่ที่เลขที่ 101/2 หมู่ 4 ถนนชูปเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่-ลำปาง ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน