

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจาก งานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม ที่ได้ศึกษาจาก ผู้บริหาร หรือ ผู้ชำนาญการวิชาชีพ หรือ เจ้าหน้าที่ กลุ่มงาน ทรัพยากรมนุษย์ พบว่า วิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อีกทั้ง วิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม อีกด้วย ประกอบกับ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้มี โครงการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ ในภาคอุตสาหกรรมทั่วประเทศ ร่วมกับ สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2552 เป็นประจำทุกปี จนมาถึงปี 2558/2559 ซึ่งผลสำรวจในแต่ละปีชี้ชัดว่า การที่พนักงาน ลาออกจากงานส่วนใหญ่เป็นเพราะเรื่องค่าตอบแทน และ ที่เลือกศึกษาเฉพาะพนักงานในกลุ่ม อุตสาหกรรม ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม เพราะผู้บริหาร หรือ ผู้ชำนาญการวิชาชีพ หรือ เจ้าหน้าที่ กลุ่มงาน ทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มอุตสาหกรรม ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมบาง บริษัทได้กรุณาให้ข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งที่ผ่านมา จึงทำให้ผู้วิจัยมีความ สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ค่าตอบแทนที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรม ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม โดยจะ ศึกษาจากพนักงานในบริษัทดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

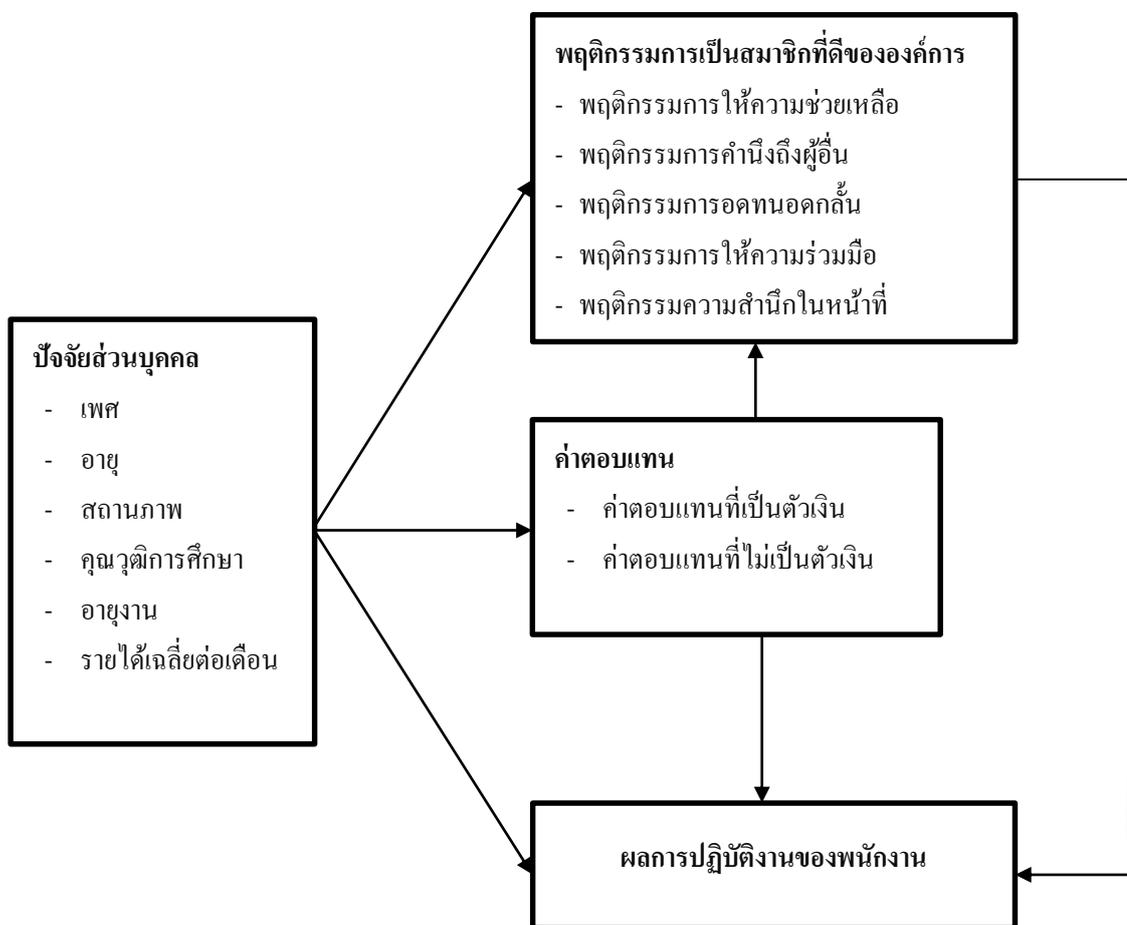
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อค่าตอบแทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาค่าตอบแทนที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคิดเห็นด้านค่าตอบแทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานหรือไม่ และผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
2. ค่าตอบแทนมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อค่าตอบแทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ค่าตอบแทนมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

- ขอบเขตประชากร ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการที่ยินดีให้ข้อมูลในงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม จำนวน 29 บริษัท โดยยังไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง เนื่องจากบุคลากรฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมแต่ละแห่งดังกล่าว จะขอให้ส่งแบบสอบถาม เพื่อนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาก่อนว่าจะให้เก็บข้อมูลได้หรือไม่

- ขอบเขตด้านเนื้อหา หรือ ตัวแปรของการวิจัย เนื้อหา หรือ ตัวแปรของการวิจัยเกี่ยวกับ ค่าตอบแทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6 นิยามศัพท์

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ประกอบด้วย

1.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิงของในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม

1.2 อายุ หมายถึง อายุตัวของในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม หรือเวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ อายุนับตามปีปฏิทินในันับอายุเต็ม ถ้ามีเศษเดือนให้ตัดลงเหลือเท่าอายุเต็ม

1.3 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของพนักงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ได้แก่ โสด สมรส และหย่าร้าง

1.4 คุณวุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถที่ได้รับการรับรองจากสถานศึกษาของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม

1.5 อายุงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานปฏิบัติงานรวมในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆที่พนักงานได้รับจากบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม

2. ค่าตอบแทน หมายถึง รางวัลตอบแทนทั้งหมดที่พนักงานได้รับโดยการแลกเปลี่ยนกับการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และ ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน

2.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงิน หรือสามารถตีค่าเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือ เป็นตัวเงินให้แก่พนักงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนทางการเงินโดยตรงกับ ค่าตอบแทนทางการเงินโดยอ้อม

2.1.1 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยตรง หมายถึง เงินที่จ่ายให้กับพนักงานรูปแบบของค่าจ้าง เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน เบี้ยเลี้ยง โบนัสหรือเงินรางวัลเหมาจ่าย

2.1.2 ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน โดยอ้อม หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงาน นอกเหนือจากค่าตอบแทนทางการเงินโดยตรง ซึ่งถือเป็น สวัสดิการ หรือ ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน

2.2 ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากงาน และ สภาพแวดล้อมในงาน

2.2.1 งาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า การยกย่อง การยอมรับนับถือ และ ความภาคภูมิใจในงาน

2.2.2 สภาพแวดล้อมในงาน หมายถึง นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่ดี การบังคับบัญชาที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี การมีส่วนร่วม สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงานที่ดี

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำนอกเหนือบทบาทหน้าที่ของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมที่เต็มใจปฏิบัติและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรของตน กิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมและความร่วมมือภายในองค์กร ช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมหลัก 5 ด้าน ได้แก่

3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การสมัครใจ ความเต็มใจของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมในการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น โดยเฉพาะ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา รวมถึงการให้คำแนะนำพนักงานใหม่

3.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยา อากาของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นและการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อช่วยคิดและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมาในการทำงาน มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น พึงพาอาศัยกันและกัน ปรีภยหาหรือกับเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะลงมือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับงาน

3.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น หมายถึง ความอดทน อดกลั้นของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ว่าความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงออกถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป บุคลากรรู้จักการรอคอยอย่างผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

3.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมแสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในบริษัท เป็นผู้ทำให้

ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับบริษัท

3.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรม แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในบริษัท โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น นอกเหนือการทำงาน

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้จากพนักงาน ขององค์กร จากทางตรงและทางอ้อม ซึ่งผลการปฏิบัติงานนี้พนักงานจะได้รับมอบหมายจาก หัวหน้างาน ทำงานเพื่อให้มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วย ปริมาณ คุณภาพ ความรอบรู้ในงาน ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ความสามารถในการ เรียนรู้งานใหม่ ความรับผิดชอบในงาน มนุษย์สัมพันธ์ การมาทำงานและตรงต่อเวลา การสื่อสาร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือและการประสานงาน ความประพฤติและการ ปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ การแก้ปัญหาและตัดสินใจ ด้านการ พัฒนาตนเอง

4.1 ปริมาณ หมายถึงการทำงานที่มีผลลัพธ์ออกมาจำนวนมากภายใต้เรื่องของ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4.2 คุณภาพ หมายถึง การทำงานให้ได้ตามข้อกำหนด และงานนั้นมีผลลัพธ์ในเชิงบวก กับทุกฝ่าย และเป็นประโยชน์กับองค์กร

4.3 ความรอบรู้ในงาน หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการ ทำงาน เพื่อให้งานนั้นมีความสำเร็จตามเป้าหมาย

4.4 ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ความรู้ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการงาน ได้อย่างเข้าใจและถูกต้องวิธีตามหลักการวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งช่วยกันรักษาและข้อควรพึงระวังในการใช้ งาน

4.5 ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ หมายถึง การเรียนรู้งานใหม่ที่ทำได้อย่าง รวดเร็วและเข้าใจอย่างถูกต้อง

4.6 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความสนใจเอาใจใส่ในงาน คำนึงถึงความสำคัญของงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้งานเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4.7 มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง พนักงานสามารถทำงานและมีความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานในองค์กรอย่างดี

4.8 การมาทำงานและตรงต่อเวลา หมายถึง การเคารพเวลาการทำงานตามระเบียบ
ข้อบังคับที่องค์กรได้กำหนดไว้ให้เป็นเวลาทำงาน

4.9 การสื่อสาร หมายถึง พนักงานในองค์กรมีรูปแบบหรือระบบการสื่อสารอย่าง
ชัดเจน เข้าใจง่าย และทั่วถึง

4.10 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง พนักงานมีการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ หรือ
กระบวนการทำงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยใช้เป็นแนวทางในการ
ปฏิบัติงาน

4.11 การให้ความร่วมมือและการประสานงาน หมายถึง การให้ความร่วมมือในการ
ทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์

4.12 ความประพฤติและการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย หมายถึง การมีพฤติกรรมหรือ
การวางตัวอย่างเหมาะสมตามระเบียบ หรือข้อบังคับขององค์กร

4.13 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ หมายถึง พนักงานสามารถปฏิบัติงาน โดยได้อย่าง
ถูกต้องตามที่มอบหมายและงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

4.14 การแก้ปัญหาและตัดสินใจ หมายถึง ระบบการคิด การวิเคราะห์หรือไหวพริบที่จะ
ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.15 ด้านการพัฒนาตนเอง หมายถึง การมีการพัฒนาการหรือหาความรู้ให้กับตนเอง
อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ เกิดความรอบรู้ในงานที่ทำหรืองานที่เกี่ยวข้อง

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยจะช่วยให้ผู้ประกอบการ ผู้บริหารของสถานประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรม
ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย เห็นถึงความสำคัญของค่าตอบแทนที่มี
อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่ม
อุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม โดยสามารถใช้ผลการวิจัยมาประกอบการวาง
นโยบายด้านค่าตอบแทนเพื่อจูงใจพนักงานในการทำงาน เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร เพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงานและธำรงรักษาพนักงานที่เก่งใ้อยู่กับองค์กรไปนาน ๆ