

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) กำหนดขึ้นบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึด “คนเป็นศูนย์กลาง” การพัฒนาและอัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” ดังนั้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคนเนื่องจาก “คน” เป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา ขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุล ทั้งจิตใจ ร่างกาย ความรู้และทักษะความสามารถ เพื่อให้เพียงพอพร้อมทั้งด้าน “คุณธรรม” และ “ความรู้” ซึ่งจะนำไปสู่การคิดวิเคราะห์หรืออย่าง “มีเหตุผล” รอบคอบและระมัดระวังด้วยจิตสำนึกในศีลธรรมและ “คุณธรรม” ทำให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถตัดสินใจโดยใช้หลัก “ความพอประมาณ” ในการดำเนินชีวิตอย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต อดทนขยันหมั่นเพียร อันจะเป็น “ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี” ให้คนพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีและมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม อยู่ในกรอบรั้วที่อบอุ่นและสังคมที่สงบ สันติสุข ขณะเดียวกันเป็นพลังในการขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจให้มีคุณภาพ มีเสถียรภาพและเป็นธรรม รวมทั้งการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นฐานการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน นำไปสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549, หน้า 47)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงได้กลายเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในยุคปัจจุบัน เนื่องจากองค์กรหรือธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นทั้งภายในและภายนอกประเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดำเนินการอย่างเหมาะสมและเป็นระบบเท่านั้นที่มีส่วนสำคัญในการผูกใจและธำรงรักษานักบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรนานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมีให้เสียไปแก่คู่แข่งทางธุรกิจ (อลงกรณ์ มีสุทธา, และสมิต สัจฉกร, 2544, หน้า 1) องค์กรธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวและรู้จักใช้บุคลากรของตนเองอย่างเหมาะสม โดยจะต้องมีการวางแผนกำลังคนที่ดีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้ธุรกิจไม่สะดุดชะงักกลางคัน เนื่องจากขาดแคลนกำลังคนสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและอยู่รอด ตลอดจนสามารถเติบโตได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์กรในภาพรวม จึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนา

ขีดความสามารถให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะนอกจากภารกิจในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีคุณสมบัติเหมาะสมมาร่วมงานกับองค์กรการรวมทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแล้ว ยังต้องชำระรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้ให้ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (อลงกรณ์ มีสุทธา, และสมิต สัชฎกร, 2544, หน้า 155-156)

ในปัจจุบันนี้การที่จะให้บุคคลอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้แก่องค์กรนั้น จำเป็นจะต้องสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน และความเต็มใจ ให้เกิดขึ้นให้ได้ ในหลายกรณีได้มีความพยายามที่จะทำให้งานที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้นมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เพื่อจะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นมีความผูกพัน และภูมิใจในงานที่ตนกำลังปฏิบัติ ในด้านของบุคคลนั้นการที่บุคคลทำงานโดยมีความตั้งใจมุ่งมั่น เพื่อผลสำเร็จของงานตามที่ตั้งใจนั้นมีความสำคัญในตัวเอง โดยเฉพาะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เห็นว่าตนเองมีคุณค่าเป็นคนที่มิประโยชน์ต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการยอมรับนับถือตนเอง (Davied, & Shackleton, 1995, p.4) นอกจากการยอมรับนับถือตนเองแล้ว ยังพบว่าทัศนคติในการทำงานมีส่วนสำคัญกับบุคคลด้วย การบริหารงานในปัจจุบันนี้ได้ให้ความสนใจในเรื่องทัศนคติของคนในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเชื่อว่าทัศนคติของคนงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ตลอดจนช่วยให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย

บริษัท เดิมโก้ จำกัด (มหาชน) (2551, หน้า 1-3) บริษัท เดิมโก้ จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจให้บริการที่สำคัญประกอบด้วย งานออกแบบ งานจัดหา งานก่อสร้างและติดตั้งแบบครบวงจรในงานระบบจำหน่ายไฟฟ้า ระบบสายส่งไฟฟ้าแรงสูง งานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าแรงสูง สถานีไฟฟ้าย่อย งานระบบไฟฟ้า และเครื่องกล งานด้านอนุรักษ์พลังงาน งานก่อสร้างเสาโทรคมนาคม รวมทั้งผลิตและจำหน่ายเสาโครงเหล็กสำหรับระบบสายส่งไฟฟ้าแรงสูง ระบบเสาโทรคมนาคม และป้ายโฆษณาภายใต้เครื่องหมายการค้าเดิมโก้ ซึ่งงานบริการของบริษัท เดิมโก้ จำกัด (มหาชน) จัดเป็นบริการที่ต้องใช้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพทั้งทีมผู้บริหาร วิศวกร พนักงานระดับต่าง ๆ ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ซึ่งบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร หากสามารถดึงเอาความสามารถของพนักงานออกมาใช้ให้เกิดคุณภาพได้อย่างเต็มที่แล้ว องค์กรจะสามารถที่แข่งขันกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญที่จะศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่ายบริษัท เดิมโก้ จำกัด (มหาชน) ด้านการบริหารและจัดการด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านการจูงใจของพนักงาน เพื่อจะได้นำผลที่ได้รับกำหนดเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานด้านบุคลากรของบริษัท เดิมโก้ จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่ายบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่ายบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่ายงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการวางแผนและการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของผู้บริหารบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ข้อมูลสำคัญที่ได้รับจากการศึกษาประสิทธิผลของการบริหารงานของผู้จัดการฝ่ายของบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) จะเป็นแนวทางให้กับผู้จัดการฝ่ายต่างๆ และพนักงานของบริษัทได้มีการปรับบทบาทของตนเองให้เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวน 379 คน (บริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน), 2551, หน้า 62) จำแนกได้ดังนี้ 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2) ฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย 3) ฝ่ายคลังสินค้าและฝ่ายจัดซื้อ 4) ฝ่ายก่อสร้างสายส่งและก่อสร้างงานระบบ 5) ฝ่ายระบบไฟฟ้า และ 6) ฝ่ายก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ฝ่ายออกแบบและวิศวกรรม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) ในการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้โดยการใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ .05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง (สุวริย์ ศิริโกศาภิรมย์, 2546, หน้า 445) ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เต็มโก้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30 – 40 ปี
- 3) 41 – 50 ปี
- 4) มากกว่า 50 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง

2.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 – 15,000 บาท
- 3) 15,001 – 20,000 บาท
- 4) มากกว่า 20,000 บาท

2.1.6 ระยะเวลาการทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี
- 2) 5 – 10 ปี
- 3) 11 – 15 ปี
- 4) มากกว่า 15 ปี

2.1.7 ฝ่ายงาน

- 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- 2) ฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย
- 3) ฝ่ายคลังสินค้าและฝ่ายจัดซื้อ
- 4) ฝ่ายก่อสร้างสายส่งและก่อสร้างงานระบบ
- 5) ฝ่ายระบบไฟฟ้า
- 6) ฝ่ายก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ฝ่ายออกแบบและวิศวกรรม

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่ายบริษัทเต็มโก้ จำกัด (มหาชน) 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการบริหารงานและการจัดการ
- 2) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน
- 3) ด้านการบังคับบัญชา
- 4) ด้านการจูงใจพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้จัดการฝ่าย หมายถึง บุคคลในองค์กรที่ดำรงตำแหน่งผู้บังคับบัญชาสูงสุดภายในฝ่ายต่างๆ ที่มี มีอำนาจและหน้าที่ควบคุม ดูแล บังคับบัญชาพนักงาน และสามารถให้คำแนะนำให้โทษกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานภายในฝ่าย

2. การรับรู้ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ของพนักงานบริษัทต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่าย ใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารงานและการจัดการ 2) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน 3) ด้านการบังคับบัญชาพนักงาน และ 4) ด้านการจูงใจพนักงาน

3. การบริหารงานและการจัดการ หมายถึง การใช้ คน เงิน และทรัพยากร ที่มีอยู่ เพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. ลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการสั่งการให้พนักงานปฏิบัติ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาปฏิบัติงาน เป็นต้น

5. การบังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมที่หัวหน้างานกระทำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การชี้แนะ และการควบคุม

6. การจูงใจพนักงาน หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์กร จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร และในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนเองด้วย ซึ่งความต้องการของแบ่งเป็นความต้องการการตอบสนองภายนอก เช่นการจัดสถานที่ทำงานการจ่ายค่าจ้าง สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน ต้องการตอบสนองภายในหรือทางจิตใจ เช่น การยกย่องให้เกียรติยศ ความสัมพันธ์ที่ดี เปิดโอกาสให้มีความคิดสร้างสรรค์

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่าย บริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีการบริหารของฟาโยล (Fayol) ซึ่งอ้างถึงในซุมคักดี อินทร์วิเศษ (2552, มีนาคม 8) ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลในการรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่ายบริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน) ครอบคลุมประเด็นต่างๆ 4 ด้าน ตามรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ของพนักงานต่อการบริหารงานของผู้จัดการฝ่าย บริษัท เด็มโก้ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงาน และฝ่ายงาน