

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เปิดดำเนินการมาแล้ว 20 ปี บนพื้นที่กว่า 12,500 ไร่ ประกอบด้วย 125 โรงงาน มีจำนวนพนักงานกว่า 25,000 คน โดยตั้งอยู่บนทำเลยุทธศาสตร์สำคัญของการลงทุนในกลุ่มประเทศอินโดจีน ด้วยเส้นทางครอบคลุมการคมนาคมขนส่งทุกรูปแบบห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิ เพียง 110 กิโลเมตร ท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบัง 130 กิโลเมตร อีกทั้งความพร้อมด้านสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ โรงแรม ห้องประชุมสัมมนา แหล่งพักอาศัยในหลากหลายรูปแบบ พื้นที่จับจ่ายใช้สอยขนาดใหญ่ที่สุดในปราจีนบุรี อีกทั้งความพร้อมในการรองรับภาคอุตสาหกรรมธุรกิจยานยนต์และธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งบริการหลักของสวนอุตสาหกรรม 304 ที่ให้บริการ ได้แก่ 1) บริการจากกลุ่มอสังหาริมทรัพย์ ประกอบด้วย ระบบสาธารณูปโภค ระบบก่อสร้าง ระบบความปลอดภัย ระบบกำจัดสิ่งปฏิกูล ระบบสารสนเทศ 2) บริการจากกลุ่มพลังงาน ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบน้ำบำบัด 3) บริการจากกลุ่มขนส่ง ประกอบด้วย ระบบบริหารจัดการขนส่ง ระบบร่วมบริการ ระบบคลังสินค้า โดยในแต่ละส่วนของสามบริการนี้จะมีพนักงานบริการลูกค้า ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของสวนอุตสาหกรรม 304

การสร้างบุคลากรที่พร้อมสำหรับการให้บริการลูกค้า จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานบริการของสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ตลอดจนถึงความพึงพอใจในงานความชื่นชอบต่องานจะเป็นทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องานซึ่งเกิดจากการรับรู้และประเมินตนเอง (Locke, 1983) เป็นความรู้จักเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจเมื่องานที่ทำนั้นให้ผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง (Struss & Sayles, 1960) ความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีผลผลิตเพิ่มขึ้นและทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น (อารี เพชรสุด, 2530) ซึ่งในงานบริการก็จะส่งผลออกมายังภายนอกในภาพงานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นที่พึงพอใจเช่นกัน นอกจากนั้นยังสะท้อนออกมายังบุคลิกภาพความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้น เพราะบุคลิกภาพเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ และสิ่งที่มองไม่เห็นเฉพาะตัว ซึ่งทำให้บุคคลอื่นมองเห็นและเข้าใจว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากคนทั่วไปได้ รวมถึงเป็นตัวกำหนดลักษณะ

เอกลักษณ์เฉพาะตัว ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ของ Costa;&McCrae2003 ซึ่งประกอบด้วยลักษณะบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ ได้แก่ บุคลิกที่มีความหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) บุคลิกเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) บุคลิกเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to experience) บุคลิกประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรทุ่มเทต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อความสำเร็จรวมขององค์กร ซึ่งต้องสร้างขึ้นให้กับบุคลากรองค์กร ไม่ว่าจะเป็น ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านความมั่นคง ความผูกพันด้านการเป็นสมาชิกองค์กร(Allen&Meyer,1990)

จากข้างต้นผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อศึกษาว่าเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และการเติบโตขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าทั้งสามปัจจัยมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันอย่างไร ทั้งนี้ได้เลือกศึกษาจากพนักงานบริการลูกค้าในท่ทุกส่วนบริการที่เกี่ยวข้องต่อสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงบุคลิกภาพระดับความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในงาน และสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ภาพลักษณ์ และความเจริญเติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปในอนาคตที่ต้องมีการแข่งขันกันในแต่ละนิคมอุตสาหกรรมในประเทศ และส่งผลดึงดูดนักลงทุนต่างชาติเข้าร่วมลงทุนในประเทศไทยเพิ่มขึ้น

2. วัตถุประสงค์

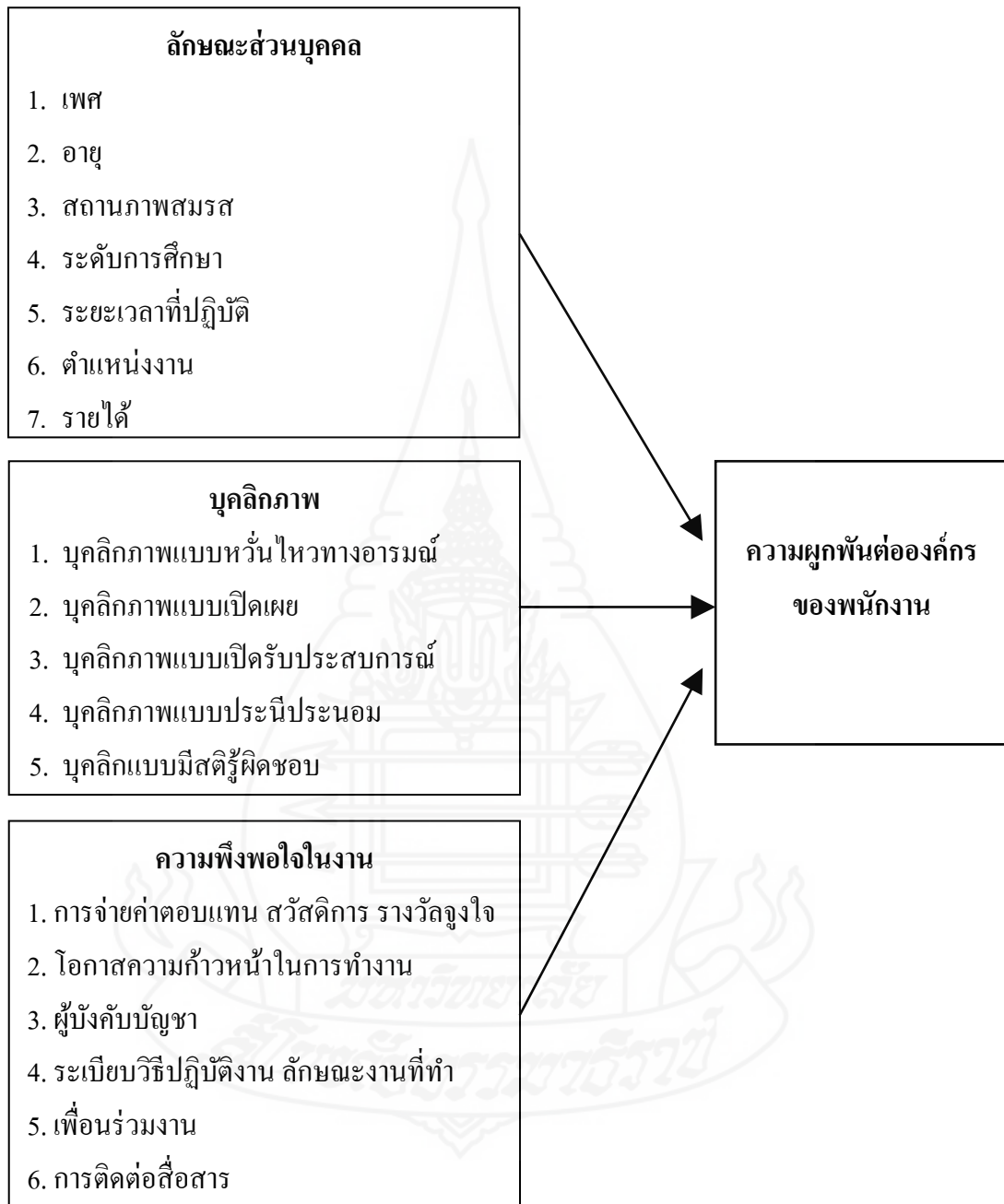
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

2.4 ศึกษาอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้า จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติ ตำแหน่งงาน รายได้ ต่างกัน มีผลให้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4.3 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และความพึงพอใจในงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรต่อพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี

5.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research)

5.2 ประชากร พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 440 คน

5.3 กลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 200 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตรของยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)

5.4 ตัวแปรอิสระ

- บุคลิกภาพ
- ความพึงพอใจในงาน

5.5 ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์กร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเด่นต่างๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมาประมวลไว้ได้ ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ของคอสตา และ แมคแคร์ (Costa and McCare, 2003) ได้แก่

6.1.1 บุคลิกภาพแบบหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานบริการลูกค้าที่แสดงถึงการเป็นคนมีความวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ รู้สึกไม่มั่นใจในตนเอง หุนหันพลันแล่น และมีอารมณ์แปรปรวน

6.1.2 บุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่เน้นด้านการแสดงความสามารถทางสังคม โดยเป็นผู้มีความอบอุ่น ชอบอยู่รวมเป็นกลุ่มกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ชอบมีกิจกรรม ชอบแสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ด้านบวก

6.1.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่แสดงออกถึงการยอมรับสิ่งใหม่ๆ โดยเป็นคนช่างฝัน ชอบในศิลปะความสุนทรีย์ เปิดเผยความรู้สึก แสวงหาประสบการณ์ใหม่ เปิดกว้างทางความคิด มีเหตุผล และยอมรับคำนิยาม

6.1.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่ไว้ใจผู้อื่น ตรงไปตรงมา เอื้อเฟื้อ ยอมรับผู้อื่น สุภาพ และมีจิตใจอ่อนโยน

6.1.5 บุคลิกแบบมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้มีความสามารถ เป็นระเบียบ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีวินัยในตนเอง และมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน

6.2 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ ทศนคติในด้านบวก ที่มีองค์ประกอบจากการงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ (Spector, 1997) โดยผู้วิจัยนำมาปรับปรุงพัฒนาจำแนกปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ออกเป็น 6 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

6.2.1 การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และการให้รางวัลใจ หมายถึง การจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน สิ่งตอบแทน สิทธิประโยชน์ที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นประจำอยู่แล้ว อย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งดึงดูดและรักษาคูณค่าในการทำงานของพนักงาน เกิดความพึงพอใจ และมีความภาคภูมิใจที่มีความสำคัญต่อองค์การรวมทั้ง

รางวัลในการแข่งขันไปสู่เป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดความชื่นชม ความพยายามในการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานในเรื่องท้าทายและตื่นเต้นได้อีกด้วย

6.2.2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การให้โอกาสการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมให้ความเชี่ยวชาญชำนาญมากขึ้นและงานที่ทำอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

6.2.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่พนักงานมีความศรัทธาในความรู้ความสามารถ ตลอดจนการส่งเสริมความก้าวหน้าและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งการให้ความสำคัญในเรื่องความรู้สึก รับฟังปัญหา ให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความชื่นชม

6.2.4 ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน และลักษณะของการทำงาน หมายถึง งานที่ตรงกับความรู้อาสาสมัครเป็นงานที่น่าสนใจ และปริมาณงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อให้พนักงานสร้างผลงานที่ดีหรือไม่ถูกกีดกันความสามารถจากความล่าช้าของระบบองค์กร ดังนั้นระเบียบข้อบังคับในการดำเนินงานไม่ควรมีจำนวนมาก

6.2.5 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การยอมรับและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ โดยที่สามารถปฏิบัติงานสอดคล้องกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี สนับสนุนให้พนักงานทำงานร่วมกันสร้างความสัมพันธ์ที่ดี บรรยากาศในการทำงานมีการผ่อนคลายไม่เครียดจนเกินไป และสามารถดำรงอยู่ในสังคมในองค์กรได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพที่ดี

6.2.6 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรชัดเจน ให้คำแนะนำในงานอย่างชัดเจนทำให้งานที่ออกมาถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกที่สามารถพูดคุยกันได้อย่างรู้เรื่องและเข้าใจตรงกันเกิดความมั่นใจในการทำงาน ลดความขัดแย้งในการพูดคุยติดต่อธุรกิจกันลง การจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงานมีความสำคัญในการช่วยพนักงานให้รู้สึกรักและผูกพันองค์กร

6.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ ภาวะทางจิตใจของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ได้แก่

6.3.1 ความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน บทบาท และเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน การยึดติดของพนักงาน พนักงาน

ได้รับความเท่าเทียมกัน พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกขององค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนเอง

6.3.2 ความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก การรับรู้ถึงผลได้หรือผลเสียที่จะได้รับ โดยเปรียบเทียบกับงานของตนเองกับงานอื่นๆ เช่น เงินทุนบำนาญที่อาจจะลดลงถ้าลาออกจากองค์กร การลงทุนในอาชีพและทักษะที่ใช้เฉพาะสำหรับงานนั้นๆ

6.3.3 ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพาองค์กร ความมีส่วนร่วมในการบริหาร สิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจในการตัดสินใจ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้นอกจากจะช่วยให้เกิดความรู้เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี อันจะเป็นแนวทางให้องค์กรวางแผนและนโยบายในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังจะได้ประโยชน์อื่นอีก ดังนี้

7.1 ได้แนววัฒนธรรมทางการแนะแนว ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

7.2 สามารถนำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในหน่วยงานอื่น หรือองค์กรอื่น เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ