

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจสู่ความสำเร็จในปัจจุบัน บุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สูงขึ้นในปัจจุบันจำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานและมีความยืดหยุ่นต่อการปรับสภาพการทำงานให้ทันตามเทคนิคและการบริหารสมัยใหม่

พยอม วงศ์สารศรี (2545 : 2) กล่าวว่า คนหรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จ และยังกลายเป็นการฉายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การสู่สาธารณชน ความแตกต่างของคนแต่ละคนในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ที่นำองค์การบรรลุเป้าหมาย องค์การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการคือ ระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรในองค์การนั้นมีแรงจูงใจสูงในการทำงาน ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งมีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร การบริหารองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในยุคสมัยใหม่มีการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ทรัพยากรบุคคลหรือคนจึงเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ ความแตกต่างของแต่ละบุคคลทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ การจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคลากรให้ใช้ความพยายาม ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง มีทิศทางที่ชัดเจน สิ่งเหล่านี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการปฏิบัติภารกิจขององค์การเพราะมนุษย์เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีประโยชน์มากมาย การให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้วจะทำให้การบริหารสามารถดำเนินไปอย่างเกิดประสิทธิภาพท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกยุคปัจจุบัน

เนื่องจากสิ่งที่กำหนดแรงจูงใจในการทำงานหรือให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลในหน่วยงานมีความต้องการที่แตกต่างกันเนื่องจากเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับด้านจิตใจของบุคคล ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วมีความแตกต่างกันองค์การหรือหน่วยงานจึงต้องพยายามที่จะต้องเตรียมสิ่งต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นได้ เช่น สิ่งที่ต้องการในการทำงานนั้นคือ ความสำเร็จ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าและการยอมรับนับถือล้วนเป็นแรงจูงใจที่ผลักดันหรือส่งผลให้บุคคลทำงานอย่างเต็มความสามารถ

ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญในการทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพราะเมื่อพนักงานทุกคนมีความพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งพนักงานจะมีแรงจูงใจอย่างยิ่งถ้าทำงานแล้วได้รับความสำเร็จ มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในงานที่ตนทำ ได้รับโอกาสสนับสนุนในการพัฒนาความรู้ความสามารถรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีอำนาจในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี สิ่งเหล่านี้มีส่วนให้พนักงานอยากที่จะทำงานและส่งผลต่อการทำงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพของงานที่ดีต่อไป

นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2554) จัดตั้งขึ้นเพื่อนสนองนโยบายต่อแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2520-2524) ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2525-2529) ซึ่งเน้นให้มีการพัฒนาเมืองหลัก เมืองรองของภาคต่างๆ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) จึงได้มีโครงการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูนเนื่องจากมีความเหมาะสมหลายประการ เช่น มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค แรงงาน วัตถุดิบทางการเกษตร ระบบสื่อสารและการคมนาคมจึงมีการพัฒนาพื้นที่ริมถนนทางหลวงหมายเลข 11 ช่วงกิโลเมตรที่ 69-70 (ลำปาง-เชียงใหม่) ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีเนื้อที่ประมาณ 1,780 ไร่ โดยเริ่มก่อสร้างและพัฒนาพื้นที่เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2526 และสร้างเสร็จในเดือนมีนาคม พ.ศ.2528 โดยใช้เงินทุนทั้งสิ้นประมาณ 358 ล้านบาท ประเภทของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จำแนกตามจำนวนโรงงานที่เปิดดำเนินการ

บริษัท โคเกียวกอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัดเป็นหนึ่งในโรงงานที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2533 โดยมีเงินทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 15 ล้านบาท บนพื้นที่ 9 ไร่ 3 งานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน มีพนักงานเริ่มเริ่มแรก จำนวน 650 คน (ตุลาคม 2543) เป็นโรงงานผลิตเพื่อการส่งออกไปต่างประเทศ โดยมีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น โดยผลิตหม้อแปลงที่นำไปประกอบในวงจรเฟลซในกล่อง

ถ่ายรูป จากข้อมูล พ.ศ.2553 พบว่าบุคลากรในบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงการเข้างานและการลาออกบ่อยครั้งคิดเป็นร้อยละ 6 ต่อปีจากพนักงานทั้งหมด (ฝ่ายบุคคลบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด : ธันวาคม 2553) จากปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์การและการเกิดภาระที่จะต้องสรรหาบุคลากรใหม่มาทำหน้าที่แทน ในทำนองเดียวกันถ้าอัตราการเข้าออกจากงานของพนักงานมีความถี่ขึ้น ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรตลอดจนการทำการฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและการทำงานที่ชำนาญขึ้นใหม่สำหรับใช้แทนบุคลากรเก่าย่อมสูงขึ้นเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงและส่งผลให้ผลการประกอบการของบริษัทลดลง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทคนิคอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน กรณีศึกษาบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลของการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์กรนำไปในการกำหนดนโยบายและแนวทางพัฒนาการสร้างความจงใจให้กับพนักงานเพื่อป้องกันการลาออกของพนักงานและการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด กรณีศึกษาเทคนิคอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด กรณีศึกษาเทคนิคอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร
3. เพื่อค้นหาข้อเสนอการสร้างความจงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด กรณีศึกษาเทคนิคอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลผลประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด กรณีศึกษาเทคนิคอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

2. ได้ข้อมูลเพื่อการปรับนโยบายและแนวปฏิบัติการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด กรณีศึกษาเทคนิคอุตสาหกรรมภาคเหนือ

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยทางด้านข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระคือ ข้อมูลพื้นฐานบุคคลของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกได้ดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา
- 1.4 รายได้
- 1.5 ตำแหน่ง
- 1.6 อายุงาน

2. ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกได้ดังนี้ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า สวัสดิการ การได้รับความสำเร็จ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 865 ราย (ฝ่ายบุคคลบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด : 31 มกราคม 2554)

ขอบเขตด้านเวลา

เวลาที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลคือเดือนเมษายน 2554

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลคือ บริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยขอพนักงานตอบแบบสอบถามในเวลางาน
2. พนักงานทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการตอบ และตอบด้วยความสมัครใจ โดยเข้าใจว่าการแปลผลจากงานวิจัยนี้ จะแปลผลในภาพรวมเท่านั้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน กรณีศึกษาบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนด คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือตั้งอยู่ในจังหวัดลำพูน หมายถึง พื้นที่จัดสรรไว้เป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรมในบริเวณเดียวกันอย่างมีสัดส่วน .

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำให้การทำงานมีความสุขเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้งานสำเร็จของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกได้ คือ

1. ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติที่ตรงกับความรู้และความสามารถของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง การทุ่มเทในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องมือเครื่องใช้ของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

4. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการพิจารณาในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

5. สวัสดิการ หมายถึง สวัสดิการที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

6. การได้รับความสำเร็จ หมายถึง การทำงานได้สำเร็จและสามารถแก้ไขปัญหาของงานที่เกิดขึ้นเมื่อสำเร็จจึงเกิดรู้สึกความพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จงานนั้นของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับผู้ร่วมงานและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น แก้ไขปัญหาร่วมกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสามารถทำงานเป็นทีมได้ของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

8. นโยบายการบริหาร หมายถึง ความชัดเจนขององค์การ รายละเอียดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชี้แจงเป้าหมายของงานได้ของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

9. การบังคับบัญชา หมายถึง การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารเพื่อให้พนักงานบริษัท ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจของพนักงานบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลพื้นฐานของพนักงาน หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท โตเกียวคอยล์เอ็นจิเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง อายุงาน