

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารเป็นโลกของดิจิทัล (digital) การติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลจากจุดต่าง ๆ ทั่วโลก สามารถทำได้ง่ายดาย และมีประสิทธิภาพผ่านโครงข่ายการสื่อสารและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต (internet) จากปัจจัยดังกล่าวเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT :information technology) จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากและเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนิน ธุรกิจในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) มีการคาดการณ์ว่าในปี ค.ศ. 2006-2007 ค่าใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของทุกประเทศทั่วโลกจะสูงขึ้นอุตสาหกรรมโทรคมนาคมก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีส่วนผลักดันและสนับสนุนการ เชื่อมโยงและสื่อสารข้อมูลเป็นผลให้เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างสูง โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชีย ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งซึ่งอุตสาหกรรมโทรคมนาคม มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีการแข่งขันอย่างสูงและจากข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (WTO) ประเทศไทยต้องเปิดเสรีในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ก็จะเป็นปัจจัยผลักดันให้อุตสาหกรรมนี้ มีการเติบโตยิ่งขึ้น

ดังนั้นการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) ในองค์กรของบริษัทจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการที่จะต้องจัดวางแผนกำลังบำรุงการฝึกอบรม จัดสวัสดิการ การจัดสภาพการทำงานหรือการปฏิบัติงาน ใ้บุคลากรพนักงานของบริษัทเกิดการ ทำงานอย่างมีทักษะ ความชำนาญ และมีประสิทธิภาพ ในทางอ้อมแล้วการจัดสวัสดิการ การจัดสภาพการปฏิบัติงานให้พนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว พนักงานจะเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความระมัดระวัง และผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเต็ม 100% มีความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงาน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะปรับปรุงแก้ไข ในส่วนของความไม่สมบูรณ์ ในด้านของสภาพการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงาน, เครื่องมือเครื่องจักร, ระบบการผลิต, เครื่องใช้สำนักงาน, ข่าวสารและประชาสัมพันธ์, สุขภาพและความปลอดภัย, การทำงานเป็นทีม, สไตส์การบริหาร, สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมการ

บริหารทรัพยากรบุคคล และสวัสดิการพนักงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ พนักงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ ความคิดที่จะปรับเปลี่ยนงานไปหาแหล่งใหม่ก็จะลดลง พนักงานมีสุขภาพและความปลอดภัยที่สูง คุณภาพในการทำงานก็จะสูงขึ้นไปด้วย

สภาพแวดล้อมทั้งทางด้านภายในและภายนอกองค์กรเป็นสิ่งผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในส่วนของปัจจัยภายนอกองค์กร คือ ปัจจัยทางด้านสังคม การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ องค์กรทำได้เพียงการพยากรณ์และบริหารงานภายในองค์กรให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยภายในองค์กรที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ ที่ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญ

พนักงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ บริษัทจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถมาพัฒนาองค์กรให้องค์กรมีการเติบโต และสามารถแข่งขันในตลาดยุคปัจจุบันได้

บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2530 โดยหุ้นร่วมกับชาวสิงคโปร์ จัดตั้งบริษัท สิงค์-ไทย คอมพิวเตอร์ จำกัด ต่อมาเพียง 1 ปี ธุรกิจขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ประสบความสำเร็จในการเป็นตัวแทนจำหน่าย (authorize distributor) ชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ผลิต (supplier) ชำนาญของโลกหลายบริษัทในเวลาต่อมา และในปี พ.ศ. 2537, 2538, 2539 บริษัทมีการเจริญเติบโต ถึง 100% ติดต่อกันเป็นเวลา 3 ปี โดยยอดขาย 1,000 ล้านบาท ทำให้บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องขยายสาขาเพื่อรองรับการขายตัวของบริษัทในอนาคต ปัจจุบันบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด นับว่าเป็น 1 ใน 3 ของบริษัทค้าชิ้นส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มียอดขายสูงสุดในประเทศไทย กล่าวคือ ปีละกว่า 1,000 ล้านบาท จากพนักงานทั้งหมด 750 คน จนถึงปัจจุบัน สิ่งที่สำคัญที่บริษัทประสบความสำเร็จด้วยนโยบายการบริหารงาน การเลือกสรรคนเข้าทำงาน ภายในองค์กรตั้งแต่การเลือกสรรพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ บริษัทมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบในงานของตนได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าเกิดการผิดพลาดก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันอย่างรวดเร็ว มิเช่นนั้นแล้วจะส่งผลต่อการบริการของลูกค้าซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบโดยรวมได้

ด้วยนโยบายของผู้บริหารและส่วนต่าง ๆ ขององค์กรพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ทุกคนที่มีความทุ่มเท เสียสละ ทำให้คุณภาพของงาน และองค์กร มีการเจริญเติบโต ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันรวมระยะเวลา 19 ปี

จะเห็นได้ว่า พนักงานภายในองค์กรทุกคนถือเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานของบริษัท บริษัทต้องตระหนักถึงปัจจัยที่จะทำให้พนักงานของบริษัทมีความเต็มใจและตั้งใจในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จกับบริษัท นอกจากนี้ยังรวมถึงวิธีการในการรักษาให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าอยู่กับบริษัทนั้น บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการในการเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้พนักงานเป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อบริษัทเพื่อลดและป้องกันการลาออกของพนักงาน และทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งปรับปรุงและพัฒนาางระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคลบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงแทนการบริหารงานบนพื้นฐานของความรู้สึกซึ่งเป็นนามธรรมยากแก่การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาให้ถึงต้นเหตุ หรือสาเหตุที่แท้จริง และยากแก่การวัดหรือประเมินผล ดังนั้น การศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจะเป็นก้าวแรกที่สำคัญบนพื้นฐานของข้อมูล ข้อเท็จจริง และความน่าเชื่อถือทางสถิติและวิชาการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท เพื่อการสรรหา พัฒนา และรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับบริษัท อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบริษัทในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับรายได้
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ อย่างมีนัยสำคัญ

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่จะศึกษาเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในตำแหน่งตั้งแต่ผู้จัดการส่วนลงไป คือ รองผู้จัดการส่วน แผนกบริการลูกค้า (supplier customer service) ที่เป็นพนักงานประจำของบริษัท และมีอายุงานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ซึ่งในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในที่นี่จะเลือกในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (non-probability sampling) จำนวนพนักงาน 750 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษา 261 คน

ขอบเขตของเนื้อหา ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ลักษณะของงาน โอกาสความสำเร็จ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน และนโยบายและการบริหาร

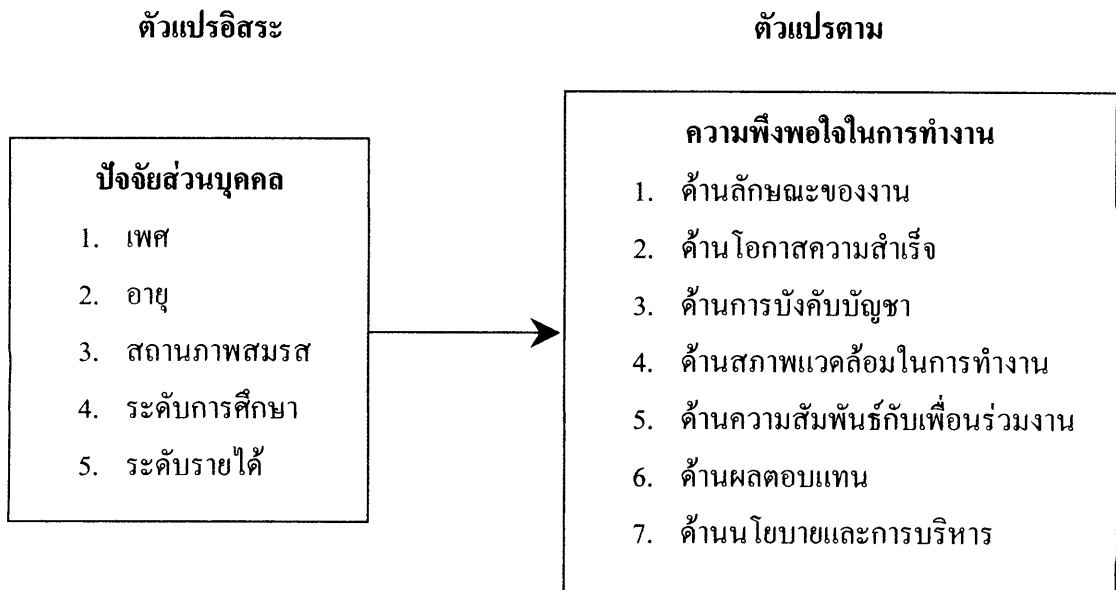
ขอบเขตเวลา การสำรวจความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม 2549 – มีนาคม 2550 โดยเริ่มศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการสุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือทดลองใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลแปลรหัสเข้าระบบ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย พิมพ์ภาคินิพนธ์และเข้าเล่ม นำเสนอภาคินิพนธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และ ระดับรายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ลักษณะของงาน โอกาสความสำเร็จ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน และนโยบายและการบริหาร



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติประจำตัวที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น ณ เวลาปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

1.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานโดยนับเป็นปี แบ่งเป็นช่วงระยะเวลา

1.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพที่เกี่ยวกับการสมรส แบ่งเป็น โสด สมรส และหม้าย/หย่า หรือแยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดในปัจจุบันของพนักงาน

1.5 ระดับรายได้ หมายถึง เงินได้ที่รับเป็นประจำจากบริษัทเป็นรายเดือน ซึ่งรวมถึงค่าล่วงเวลาในส่วนที่ทำงาน 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แต่ไม่รวมค่าเข้ากะหรือเบี้ยเลี้ยงอื่น ๆ

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการในตำแหน่งตั้งแต่ผู้จัดการส่วนลงไป คือ รองผู้จัดการส่วน แผนกบริการลูกค้า (supplier customer service) ที่เป็นพนักงานประจำของบริษัท และมีอายุงานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

3. ปัจจัยความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความเชื่อที่มีต่อความรู้สึกดีต่อหน้าที่ที่ตนทำอยู่ ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ของงาน อันได้แก่

3.1 ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะเฉพาะของงาน ความน่าสนใจของงาน ความรับผิดชอบ

3.2 โอกาสความสำเร็จ (promotion opportunities) หมายถึง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถต่างๆ การได้รับโอกาสในการฝึกอบรม

3.3 การบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ลักษณะในการบริหารงาน ความรู้ความสามารถ ความเป็นผู้นำ การช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านต่างๆ จากผู้บังคับบัญชา

3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของงาน สภาพแวดล้อมโดยรอบ รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน

3.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationships with co-workers) หมายถึง เพื่อนที่ร่วมทำงานในแผนกเดียวกันและแผนกที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกัน การให้ความร่วมมือ ความปรองดอง การช่วยเหลือ การเคารพและการยอมรับทางสังคม

3.6 ผลตอบแทน (pay) หมายถึง เดือน ค่าเข้ากะ ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการต่างๆ และผลประโยชน์ต่างๆ

3.7 นโยบายและการบริหาร (policy and management) หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน ข้อบังคับ ระเบียบปฏิบัติ การประเมินผลงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนและการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ซึ่งจะมีส่วนอย่างมากในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร
2. ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลเพื่อลดหรือขจัดสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อบริษัทน้อยลง ซึ่งจะมีผลทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อบริษัทมากขึ้นและลดจำนวนพนักงานที่ลาออกเนื่องจากการไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. นำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับบริษัท อื่นๆ