

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก โดยผลงานจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 มาจากคนในองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และยังส่งผลถึงความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น (กระทรวงแรงงาน, 2550) องค์กรจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรสามารถเชื่อมความต้องการของบุคคลในองค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กรได้แล้ว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ (เอ็ดมุนด์ แอมไร, 2546) โดยในส่วนของตัวชี้วัดด้านกระบวนการ การบริหารทรัพยากรบุคคล คือ อัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งพบว่าในปี 2553 นี้ อัตราการลาออกของพนักงานไทยยังคงอยู่ในระดับที่สูงอยู่คิดเป็นร้อยละ 8 ซึ่งผลที่ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องการผลิต ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการสรรหาว่าจ้าง ยังคงเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นกิจการจำเป็นต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยอาจสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเป็นประจำเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กร (ผู้จัดการ, 2553:ออนไลน์)

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยเชิงจิตที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน (Mondy and Noe III, 1993) ดังมีการวิจัยพบว่าการเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่งๆนั้น สิ่งสำคัญที่มักจะถูกคำนึงถึงอยู่เสมอ ก็คือ ค่าจ้าง และระบบการบริหาร และเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับจากการคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารสวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงานและอื่นๆ (อัจฉราพร ศรีบุญญาพรธรรม, 2539) ซึ่งทั้งนี้หากปัจจัยเชิงจิตไม่เหมาะสมก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงาน ก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยและไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้จึงต้องลาออกจากสถานประกอบการนั้นไป หากปัญหาจากปัจจัยเชิงจิตมีแก่พนักงานเป็นจำนวน

มาก อาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นๆ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ควร
ละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ควรให้ความสนใจโดยจัดให้หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริหาร คอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่างๆ ให้อยู่
ในระดับมาตรฐาน หรือคืออยู่เสมอ

คลองพร้าวรีสอร์ท เป็นอีกหนึ่งธุรกิจบริการทางด้าน โรงแรมบนเกาะช้าง จังหวัด
ตราด และเป็นรีสอร์ทเพียงแห่งเดียว ที่มีหาดทรายขาว สะอาด ตลอดแนว หน้ำรีสอร์ทยาวประมาณ
400 เมตร ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นที่แตกต่างกว่ารีสอร์ทอื่นๆบนเกาะช้าง ปัจจุบัน คลองพร้าวรีสอร์ท
ถือได้ว่าเป็นรีสอร์ทอันดับ 1 ในบรรดารีสอร์ท ระดับ 4 ดาวด้วยกัน ซึ่งมีห้องพักให้บริการกว่า 100
ห้อง ด้วยชื่อเสียงทางด้านบริการและลักษณะภูมิทัศน์ที่โดดเด่น ในราคาที่ไม่แพงจนเกินไป ทำให้
เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ปัจจุบันคลองพร้าวรีสอร์ทมีพนักงานทั้งสิ้น 108 คน แต่
เนื่องจากในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมาคลองพร้าวรีสอร์ท ประสบปัญหาพนักงานลาออกเป็นจำนวน
มาก โดยมีอัตราการเข้า-ออก (Turn Over) สูง โดยในปี 2552 พนักงานลาออกคิดเป็นร้อยละ 8 และ
ในปี 2553 เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 10 (ข้อมูลบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท, 2554) ซึ่งในการลาออกทำให้
เกิดผลเสียต่างๆตามมา อาทิเช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกพนักงานใหม่ ค่าใช้จ่ายในการ
ฝึกอบรม ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ลดน้อยลงเนื่องจากพนักงาน
ไม่เพียงพอ รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเพื่อนพนักงานด้วยกัน และส่งผลกระทบต่อ
ชื่อเสียงของบริษัทฯ อีกด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท เนื่องจากความไม่พึงพอใจอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของ
การลาออกในครั้งนี้ และผลที่ได้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการการพัฒนาปรับปรุงแนวทางในการสร้าง
ความพึงพอใจของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะบริษัทเชื่อว่า ธุรกิจบริการก่อนที่จะสร้างความ
ประทับใจให้แก่ลูกค้าได้นั้น สิ่งแรกควรที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในองค์กรก่อน
เนื่องจากคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญในธุรกิจ หากพนักงานไม่มีความเต็มใจในการทำงาน จะ
ส่งผลให้การบริการนั้น ไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า และท้ายที่สุดลูกค้าก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการ
องค์กรอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง เสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน (Hygiene or Maintenance Factors) และปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Satisfaction or Motivation Factors)

พนักงาน หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ทำงานในบริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท

บริษัทคลองพร้าวรีสอร์ท หมายถึง สถานที่พักรับรองนักท่องเที่ยว บนเกาะช้าง ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 21/1 ม.4 ต.เกาะช้าง อ. เกาะช้าง จ. ตราด