

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ได้จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือขึ้นที่จังหวัดลำพูน เมื่อ พ.ศ.2523 เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2520-2524) ซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ และเพื่อการพัฒนาเมืองหลัก เมืองรองของภาคต่าง ๆ ตามลำดับนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือได้เริ่มดำเนินการก่อสร้างและพัฒนาพื้นที่เมื่อเดือน เมษายน 2526 และก่อสร้างแล้วเสร็จ ในเดือนมีนาคม 2528 ใช้เงินทุนก่อสร้างรวมประมาณ 438 ล้านบาท ผลจากการที่รัฐบาลต้องการ สนับสนุนให้เกิดการกระจายอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาค ส่งเสริมให้เกิดการจ้างงานและก่อให้เกิด รายได้แก่ประชาชน ในท้องถิ่น การลงทุนในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรม ภาค เหนือเติบโตขึ้นเป็นลำดับ มีการขยายกิจการเพื่อเพิ่มกำลังการผลิต ในปี 2548 มีจำนวนโรงงาน รวมทั้งสิ้น 83 โรงงาน มีการจ้างงานรวม 30,400 คน ในระบบเศรษฐกิจค่าจ้างนับเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ โดยทั่วไปในประเทศที่พัฒนาอุตสาหกรรมแล้ว รายได้ที่เกิดจากค่าจ้าง เงินเดือนจะอยู่ในสัดส่วนที่สูง

ผลจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำให้เกิดการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามความเจริญของเศรษฐกิจ เมื่อมีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น มิได้หมายความว่าแรงงานจะทำงานได้อย่างเต็มที่เต็มความสามารถรวมไปถึงว่าแรงงานจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพราะแรงงานถือเป็นทรัพยากรประเภทหนึ่งของสังคมซึ่งควรมีการจัดสรร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้เพราะปัจจัยที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเข้าทำงานที่ใดก็ตามนอกจากรายได้ในรูป ตัวเงินแล้ว แรงงานยังสนใจเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยในที่ทำงาน สภาพของที่ทำงาน ความมั่นคงของงาน โอกาสในการฝึกฝีมือ โอกาสของความก้าวหน้าในหน่วยงาน รวมทั้ง บุคลิกและอุปนิสัยของผู้จ้าง เป็นต้น

สุมาลี ปิตยานนท์ (2539) ได้กล่าวไว้ในเศรษฐศาสตร์แรงงานว่าในการเลือกที่จะทำงาน อาชีพใดอาชีพหนึ่งของ แต่ละบุคคลนั้น อัตราค่าจ้างไม่ใช่ปัจจัยเดียว ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกอาชีพแต่ละอาชีพมีความแตกต่างกันในด้านจำนวนชั่วโมงที่จะต้องทำงาน สภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน ความจำใจ ความมีเกียรติในสายตาของสังคม ความพยายาม ความรับผิดชอบ ความมั่นคง ความเป็นตัวของ ตัวเอง และความสามารถที่จะใช้ความคิดอย่างอิสระ เป็นต้น แต่ละบุคคลก็จะประเมินลักษณะของ อาชีพแตกต่างกันไป แต่ในที่สุดแล้ว เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ รวมกัน ทุกคนก็จะเลือกทำอาชีพซึ่งให้ผลตอบแทนสูง

โดยปกติแล้วการศึกษาด้านการบริหารธุรกิจจะกล่าวถึงทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า “4Ms” ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์การในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ขององค์การในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดใน ทรัพยากรทั้งสี่คือ “คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (human resource)” เพราะถึงแม้ว่าองค์การจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี และมีราคาถูกลงกว่าคู่แข่ง มีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์การขาดบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหาร ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์ การขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา และอาจ ส่งผล ถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์การในระยะยาว ซึ่งณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2547) ได้กล่าวไว้

การที่แต่ละองค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านต่างๆมารวมมือร่วมใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน ดังที่ Leonard D. White ได้กล่าวถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเราสามารถ สรุปได้ว่า ถึงแม้จะมี ปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้การบริหารประสบความสำเร็จ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การจัดองค์การขวัญและกำลังใจของบุคลากรแต่สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือคุณภาพและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการ บริหารงานของแทบทุกองค์การในปัจจุบัน นับตั้งแต่การวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา และการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพ การประเมินค่างาน การให้ค่าตอบแทน ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมอื่นที่สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันและอนาคตของแต่ละหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อทั้งองค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากการฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยที่กระบวนการนี้จะถูกนำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพ และทัศนคติ ของบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ นอกจากนี้ถึงแม้ว่าองค์การจะมีกระบวนการสรรหาและการคัดเลือก

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน มาร่วมงานได้ ในขณะนั้น ก็มีได้เป็นหลักประกันต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต เนื่องมาจากการพัฒนาทางวิชาการและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีอยู่อย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะในปัจจุบัน ที่วิทยาการได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อปัจจัยต่าง ๆ รอบข้างขององค์กรไม่ว่าจะเป็นสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขัน โดยปัจจัยเหล่านั้น จะส่งผลกระทบต่อเนื่องลงมาถึงรูปแบบและวิธีการทำงานของบุคคลดังจะเห็นได้จากการนำ คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในสำนักงาน การนำระบบการผลิตอัตโนมัติ (Automatic Manufacturing System) เข้าไปใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม พัฒนาการของการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบ ใหม่ ๆ เป็นต้น บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานในอดีต เพื่อความเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องมีการอบรมและการพัฒนาบุคลากร ของตนให้มี ศักยภาพมีความพร้อมและมีความตื่นตัว ต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อที่องค์กรจะได้ ดำรงความสามารถในการปรับตัว การแข่งขัน และสามารถดำรง อยู่ในระบบสังคมได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็น การยากที่บุคลากรจะปฏิบัติงาน ในตำแหน่ง เดิมโดยไม่ เปลี่ยนแปลงตลอดอายุการทำงาน เนื่องจากธรรมชาติของบุคคลย่อม ต้องการ ความก้าวหน้า และการยอมรับของสังคม ปกติองค์กรจะย้ายงานเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ให้บุคลากรตามความ เหมาะสมของผลงาน ระยะเวลา และประสบการณ์ ซึ่งบุคลากรอาจขาดความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งงานใหม่อย่างสมบูรณ์จึงต้องอาศัยการ ฝึกอบรมและการพัฒนาเข้ามาเป็น เครื่องมือ สำคัญในการเตรียมตัว

เนื่องจากว่าตำแหน่งงานในเทคนิคอุตสาหกรรมมีอยู่เป็นอันมาก จึงส่งผลให้อัตราการ เปลี่ยนที่ทำงานค่อนข้างสูง ทางผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงาน โดยปัจจัยที่ผู้วิจัยสนใจเป็นพิเศษคือ ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยมีความเชื่อว่า ถ้า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานของตนเองแล้ว จะส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนที่ทำงานลดลง ซึ่ง เนื้อหาส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

1.4 ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยถึงความพอใจในงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรงงานภาคเหนือ โดยทำการศึกษาจากพนักงานที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน โดยแบ่งตามตำแหน่งนั้นคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับบังคับบัญชา และพนักงานระดับบริหาร โดยเลือกตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มจากพนักงานทั้ง 3 ระดับ จำนวน 200 ตัวอย่าง

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับบังคับบัญชา และระดับจัดการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านลักษณะและขอบเขตของงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และการบังคับบัญชา โดยค่าความพอใจวัดได้จากค่าเฉลี่ยของความพอใจในด้านต่าง ๆ

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร และ/หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การ ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การ มีศักยภาพที่เหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การ

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึงพนักงานระดับต้นที่ปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดหรือตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

พนักงานระดับบังคับบัญชา หมายถึงพนักงานระดับกลางที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหน้าที่ มีความรับผิดชอบในการบริหารงานที่แน่นอน โดยจะต้องวางแผน ควบคุมปฏิบัติงาน และปรับปรุงให้เป็นไปตามนโยบาย ขอบเขต และเป้าหมายที่กำหนด

พนักงานระดับจัดการ หมายถึงพนักงานระดับสูงที่รับผิดชอบในการช่วยกำหนดนโยบายของบริษัท และ/หรือดูแลให้มีการปฏิบัติตาม

สวัสดิการ หมายถึงสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากองค์การ ได้แก่ รถรับส่ง ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยขยัน ชุดทำงาน ค่าเลี้ยงดูบุตร ที่พัก วัน เวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน วันหยุดตามเทศกาล และวันหยุดพักผ่อนประจำปี

ปัญหาและอุปสรรคของความพอใจในการศึกษาครั้งนี้ จะประเมินปัญหาและอุปสรรคของความพอใจในงานจากปัจจัยที่ได้รับความพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพอใจในด้านอื่น ๆ