

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อบริการของแผนกวิศวกรรมโรงงาน บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเรื่องทัศนคติ (Attitudes)

ทัศนคติ (Attitudes) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2550:276) คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม แต่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน โดยค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคคลเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) ซึ่งความรู้สึกนี้จะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล องค์ประกอบของทัศนคติ (Components of Attitude) ทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. **ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)** คือ ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล

2. **ความรู้สึก (Affective Component)** คือ ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. **องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component)** คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การลาออกจากงาน

การมองทัศนคติจากองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะช่วยให้เราเข้าใจความซับซ้อนหรือความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี ประเภทของทัศนคติ (Types of Attitudes) คนเรามีทัศนคติมากมาย แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น ซึ่งเป็นการประเมินของพนักงานทั้งด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. **ทัศนคติด้านความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของเขา บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ในทางตรงข้ามบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติในทางลบต่องานที่ทำ ในการศึกษาถึง

ทัศนคติของพนักงานมักจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานเป็นส่วนมาก และจะหมายถึง ทัศนคติของพนักงานเป็นรายบุคคล แต่ถ้าเป็นความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มมักจะเรียกว่า ขวัญและกำลังใจ (Morale)

2. ทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้ เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงาน และการลาออกน้อย โดยจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกายและกำลังใจให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใดๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใดๆ นั้นหมายถึงภาพลักษณ์ของตนเอง ผลการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานพบว่า การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการหยุดงานและการออกจากงาน หมายความว่า ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่าเขามีส่วนร่วมในงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เขาจะมีความพึงพอใจ และไม่มีพฤติกรรมขาดงานและลาออกจากงาน

3. ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือ หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของบุคคลสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการออกจากงานได้ดีกว่าการคาดคะเนโดยใช้ความพอใจในงาน

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พิมประไพ สุภักษ์ (2549) ศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคลากรบริษัท ชัยพัฒนาฟาร์ม จำกัดต่อการนำหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตมาใช้ในโรงงาน พบว่าบุคลากร เป็นเพศชาย และเพศหญิงใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และ 49.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีอายุการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.3 มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. หรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 49.1 และปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 69.1

บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการนำหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตมาใช้ในโรงงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 78.7 บุคลากรบริษัท ชัยพัฒนาฟาร์ม จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมต่อประโยชน์ที่ได้รับในการนำหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตมาใช้

ในโรงงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการนำหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตมาใช้ในโรงงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และบุคลากรบริษัท ชัยพัฒนาฟาร์ม จำกัด มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

บุคลากรมีความคิดเห็นเห็นด้วยต่อข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารและจัดการ และด้านการสนับสนุนจากภาครัฐในการนำหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติที่ดีในการผลิตมาใช้ในโรงงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24, 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ

อเนก จีระธวัชชัย (2548) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 : กรณีศึกษา บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบคุณภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก รวมถึงความรู้สึกรู้สึกต่อการจัดทำระบบคุณภาพ โดยรวมเห็นด้วยในการจัดทำระบบและด้านพฤติกรรมที่มีต่อการทำระบบคุณภาพมาใช้ในบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับกลางและพบปัญหาในการจัดทำระบบคุณภาพของบริษัทคือการที่ไม่มีการจัดฝึกอบรมทำให้บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 9001 และพนักงานส่วนใหญ่เสนอให้มีการจัดอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถ

พิเชษฐ์ สอนเจริญทรัพย์ (2544) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมจากฟาร์มสุกรของประชาชนตำบลป่าสัก มีระดับทัศนคติมีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมจากฟาร์มสุกร และพบว่า การศึกษาและอายุ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมจากฟาร์มสุกรของประชาชนตำบลป่าสัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม และรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมจากฟาร์มสุกรของประชาชนตำบลป่าสัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวทางแก้ไข คือ ควรมีการจำกัดเขตการทำฟาร์มสุกรให้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน รักษาความสะอาดฟาร์มอย่างสม่ำเสมอ ควรกำหนดมาตรฐานการจัดการฟาร์มสุกร และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยได้การดูแลของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง