

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

จากสภาพการณ์ของธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันที่สูงมาก องค์กรธุรกิจทุกประเภท จำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งทางการค้า ดังนั้น การบริหารและการจัดการองค์กรรวมถึงทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ

ทรัพยากรขององค์กรที่มีคุณค่าสูง และถือว่าเป็นทรัพยากรยุทธศาสตร์ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ของทุกๆ องค์กร ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ดังนั้นสิ่งหนึ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะพัฒนากระบวนการอย่างไร เพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะก่อให้เกิดความเชื่อ และเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์กร ในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ (สำราญ บุญรักษา, 2539) ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่เป็นเครื่องมือหรือดัชนีในการชี้บ่งถึงศักยภาพดังกล่าวขององค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อันจะเป็นดัชนีชี้บ่งถึงความพร้อมของพนักงานในการก้าวเดินไปกับองค์กร เพื่อตอบสนองต่อการบริหารงานเชิงกลยุทธ์ที่ทางองค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

บริษัท จันฉนวนิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด เป็นองค์กรทางธุรกิจที่ประกอบการเกี่ยวกับการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลง (Security Printing Product) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2464 โดยเริ่มจากการประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจการพิมพ์พื้นฐาน และพัฒนาศักยภาพขององค์กรสู่การเป็นบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลง โดยได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้เป็นผู้ผลิตสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลงที่ใช้ในงานในราชการและธุรกิจเอกชนตลอดมาจกอดีต จนกระทั่งปัจจุบัน สำหรับธุรกิจสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลงเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงมาก ในกลุ่มบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเดียวกัน อีกทั้งในการดำเนินงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจประเภทดังกล่าวจะมีคุณลักษณะเฉพาะที่สำคัญยิ่ง คือ ความซื่อสัตย์ขององค์กรและพนักงานผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการเก็บรักษาความลับของข้อมูลและความลับของผลิตภัณฑ์ลูกค้า ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะ

ดังกล่าวนั้น ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเป็นผู้ที่บทบาทอย่างสำคัญยิ่งในการตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวของลูกค้า ซึ่งการที่พนักงานขององค์กรจะสามารถปฏิบัติตนเพื่อตอบสนองต่อคุณลักษณะเฉพาะดังกล่าวนี้ได้ พนักงานขององค์กรจำเป็นต้องทุ่มเทความสามารถและยินดีที่จะปฏิบัติตนตามระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เข้มแข็งและรัดกุม เพื่อจะเป็นการรักษาความลับให้กับลูกค้าขององค์กร ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันอยู่ภายในองค์กรจะเป็นดัชนีประการหนึ่งที่สามารถชี้บ่งได้ว่า พนักงานขององค์กรมีความพร้อมที่จะร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรและคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรดังกล่าวนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารและจัดการองค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลง

สำหรับแนวความคิดของการบริหารและจัดการสมัยใหม่นั้น พิจารณาว่า พนักงานขององค์กร ถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าภายในองค์กรที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความใกล้ชิดกับองค์กร มองเห็น ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ และการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลของพนักงานขององค์กร ก็ถือว่าเป็นผู้บริโภคผลิตภัณฑ์และสินค้าด้วยเช่นกัน รวมถึงพนักงานของ องค์กรก็เป็นกลุ่มบุคคลที่สามารถสร้างคำพูดในลักษณะปากต่อปาก (Word of Mouth) ที่มีความเข้มแข็ง และมีความน่าเชื่อถืออย่างยิ่ง สำหรับบุคคลภายนอกที่มีได้ร่วมอยู่ในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรเองโดยตรง ดังนั้น หากองค์กรสามารถบริหารและจัดการระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และไม่มีกระบวนการสำหรับการติดตามผลของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด จนทำให้ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขององค์กรอยู่ในระดับที่ไม่เหมาะสมแล้ว พนักงานภายในองค์กรก็อาจจะกลายเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในจุดที่ไม่เหมาะสมสำหรับบุคคลภายนอกองค์กร และสังคมโดยรวม รวมถึงอาจจะทำให้มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรทุกๆ องค์กรพยายามหลีกเลี่ยงและป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์หรือสภาวะการณ์ดังกล่าวขึ้น สำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลงนั้น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรนั้น ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาของลูกค้าที่จะเลือกผู้ผลิตสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลง เนื่องจากความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร หมายถึงถึงความมีเสถียรภาพขององค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลงที่ลูกค้ามอบความไว้วางใจให้องค์กรเป็นผู้ผลิตสิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลงดังกล่าวให้กับลูกค้า

จากปัจจัยในการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์กันการปลอมแปลงซึ่งเกี่ยวกับความ
 ชื่อสำคัญขององค์กรและพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ความสามารถในการเก็บรักษาความลับของข้อมูล
 และความลับของผลิตภัณฑ์ลูกค้า รวมถึงความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ผลิต
 สิ่งพิมพ์ป้องกันการปลอมแปลงนั้น ต่างก็มีปัจจัยในการควบคุมและบริหารจัดการมาจากปัจจัย
 พื้นฐานที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
 จันทวนิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัด เพื่อจะได้นำผลของการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการบริหาร
 และจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท จันทวนิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง จำกัดอย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท จันทวนิชย์ ซีเคียวริตี้
 พรินท์ติ้ง จำกัด

๑

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท จันทวนิชย์ ซีเคียวริตี้
 พรินท์ติ้ง จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กร ในการปรับปรุง เสริมสร้าง และหาแนวทาง
 ในการเพิ่มพูนความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรต่อไป

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยจูงใจที่เป็น
 ตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยบำรุงรักษา ตามทฤษฎีสองปัจจัย เมื่องานที่ปฏิบัติอยู่นั้นให้
 ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ จิตใจ และสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานได้

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงาน ในบริษัท จันทวนิชย์ ซีเคียวริตี้ พรินท์ติ้ง
 จำกัด จำนวน 463 คน ประกอบไปด้วยพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงาน
 พนักงาน หัวหน้าส่วน หัวหน้าแผนก