

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ทั้งเรื่องของการบริหารงาน และบริหารคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างเสริมประสิทธิภาพ การบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะต้องเสริมสร้างแนวคิดใหม่ในการพัฒนาองค์กร สามารถรับข้อมูลข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ เป็นที่ทราบกันคืออยู่ว่าการประกอบธุรกิจของแต่ละองค์กรมีความพยายามที่จะทำให้สินค้าและบริการ ไปถึงมือผู้บริโภคของตนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับสินค้าและบริการที่ได้รับ หากองค์กรใดสามารถสร้างมูลค่าความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าที่ลูกค้าต้องการก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรนั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและกลับมาใช้บริการขององค์กรนั้นอีก แต่ในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น ต้องเกิดจากการที่กลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่ง ร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ และบริการ

บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด หรือพีซีเอส เป็นบริษัทที่ให้บริการดูแลสังหาริมทรัพย์แบบครบวงจรที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ในฐานะบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัทของไอซีเอส ประเทศอังกฤษ พีซีเอส ได้พัฒนาระบบการดูแลสังหาริมทรัพย์ชั้นนำในประเทศไทย ที่เปี่ยมไปด้วยมาตรฐานระดับนานาชาติ นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2510 บริษัทฯ ได้ให้บริการด้านการดูแลสังหาริมทรัพย์แก่ลูกค้าทั่วประเทศ โดยมีสาขาครอบคลุมทุกภูมิภาคพร้อมด้วยสำนักงานให้บริการในจังหวัดหลักๆ อาทิ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ชลบุรี ขอนแก่น นครราชสีมา หาดใหญ่ และภูเก็ต นอกจากนี้ พีซีเอส ยังมีสำนักงานในประเทศมาเลเซีย และบังคลาเทศ และยังมีแผนการขยายบริษัทไปทั่วภาคพื้นเอเชียในอนาคต (Company Profile, บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด, 2550)

บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ เริ่มจากการเข้าร่วมทุนกับ บริษัท ไว.เอส.ซี.นอร์เทอ์เบล จำกัด เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2532 และมีการจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท พรอพเพอร์ตี้ เชียงใหม่ เซอร์วิสเชส จำกัด เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2534 ต่อมาได้มีการเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท พีซีเอส นอร์เทิร์น (ประเทศไทย) จำกัด และเมื่อมีการร่วมลงทุนจากกลุ่มบริษัท ไอซีเอส ในปี พ.ศ. 2545 จึงมีการเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จนถึงปัจจุบัน โดยสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 29/22 หมู่ 2 ถ.เจ็ดยอด ซอย 3 ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบพื้นที่เขต

ภาคเหนือ โดยปัจจุบันมีลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ 9 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน กำแพงเพชร พิชณุโลก นครสวรรค์ เชียงราย พิจิตร และแพร่ โดยจังหวัดเชียงใหม่ เป็นพื้นที่หลักที่มียอดขายได้มากที่สุด คือ 75% ของยอดขายได้รวมของสาขา (รายงานผลประกอบการ, บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ, 2550) และมีอัตราในการแข่งขันสูงที่สุด ทั้งเรื่องรายได้ และการสรรหาพนักงานที่มีความรู้ และประสบการณ์ ด้วยงานบริการของบริษัทฯ คือ การจัดส่งพนักงานไปให้บริการตามสถานที่ของลูกค้า ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยแรงงานเป็นหลัก เพื่อให้บริการลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน จึงเปรียบเสมือนกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุดแก่บริษัท แต่ในปัจจุบันพบว่า มีปัญหาปัจจัยภายใน ได้แก่ พนักงานที่มีความรู้ และประสบการณ์ ลาออกจำนวนมาก ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องเสียเวลา และเสียต้นทุน ในการสรรหา รับสมัครและฝึกอบรม เนื่องจากบริษัทมีนโยบายการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9001 Version 2000 จากบริษัท เอสจีเอส องค์กรที่ได้รับอนุมัติการรับรองจาก UKAS (The United Kingdom Accreditation Service สำนักงานคณะกรรมการว่าด้วยการรับรองระบบประจำสหราชอาณาจักร) จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดคุณภาพที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้ และสมกับที่ลูกค้าคาดหวัง ปัจจุบัน บริษัทฯ มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,718 คน (ทะเบียนพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ, กันยายน 2551) โดยแบ่งเป็นพนักงานฝ่ายสำนักงาน 15 คน พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ 1,703 คนซึ่งจัดเป็นพนักงานรายวัน รวมทั้งสิ้น 1,615 คน โดยแยกเป็นฝ่าย คือ ฝ่ายรักษาความปลอดภัย จำนวน 979 คน คิดเป็น 60.62%, ฝ่ายทำความสะอาด จำนวน 631 คน คิดเป็น 39.07%, ฝ่ายกำจัดแมลงจำนวน 4 คน คิดเป็น 0.25%, ฝ่ายสุขอนามัยภัณฑ์ จำนวน 1 คน คิดเป็น 0.06%

จากสถิติการลาออกของพนักงานของบริษัทพบว่า ในปี 2550 พนักงานรักษาความปลอดภัย มีอัตราการลาออก สูงถึง 7% เมื่อเทียบกับปี 2548 และ 2549 ที่มีอัตราการลาออก ระหว่าง 4-5% (ทะเบียนพนักงานบริษัท, บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร่ เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ, 2550) ในขณะที่บุคลากร จำเป็นที่จะต้องใช้ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมาก ทำให้เกิดปัญหาในการสรรหาบุคลากร ทั้งด้านของต้นทุน และการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้กับลูกค้า บริษัทฯ จึงให้ความสนใจในการศึกษา เพื่อทราบถึงปัจจัยในการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg's Two-Factors Theory) เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้สามารถรักษามูลค่าที่มีความรู้ความสามารถ

ไว้ให้อยู่กับองค์กร และส่งเสริมให้การทำงานของพนักงานดังกล่าว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษา จึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยของ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงปัญหาในการทำงานของพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด (สาขาภาคเหนือ)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ
2. บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ และบริษัทในกลุ่ม สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ของบริษัท

นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับการตอบสนองทั้งจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) และปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

พนักงาน หมายถึง พนักงานรักษาความปลอดภัยของฝ่ายรักษาความปลอดภัยที่ทำงานอยู่กับ บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ ในจังหวัดเชียงใหม่

บริษัท พรอพเพอร์ตี้ แคร้ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ หมายถึง บริษัทสาขาของบริษัทในกลุ่มบริษัท โอซีเอส ประเทศอังกฤษ ที่รับผิดชอบเขตภาคเหนือที่มีการให้บริการลูกค้า ในปัจจุบัน 9 จังหวัด คือ เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน กำแพงเพชร พิชณุโลก นครสวรรค์ เชียงราย พิจิตร และแพร่