

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการดำเนินธุรกิจเรามาถึงจุดถึงทรัพยากรการบริหารซึ่งหมายถึง 4 Ms อันประกอบด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์การทำงาน (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ในบรรดาทรัพยากรเหล่านี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า “คน” เป็นทรัพยากรหรือสินทรัพย์ที่มีคุณค่าที่สุดดังคำกล่าวของหลายๆ องค์การว่า “Human is the greatest asset” ซึ่งคนมีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึก มีเกียรติและศักดิ์ศรี แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการพัฒนาพนักงานเป็น วิธีที่ต้องใช้ระยะเวลา ต้องอาศัยการอดทนรอคอยต่อผลพวงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะการพัฒนาคนไม่ใช่จะเกิดผลเพียงชั่วข้ามคืน เปรียบเสมือนการปลูกต้นไม้ก็จะต้องรอเวลาให้ต้นไม้ ออกดอกออกผลซึ่งจำเป็น ต้องมีการดูแลตามสมควร ถึงกระนั้นก็ไม่ได้หมายความว่าต้นไม้ทุกต้นจะอยู่รอดให้ได้เก็บเกี่ยวผลเสมอไป ด้วยเหตุนี้หลายองค์การจึงให้ความสำคัญตั้งแต่ กระบวนการคัดสรรและบ่มเพาะเมล็ดพันธุ์เพราะเชื่อว่าเมล็ดพันธุ์ที่ดีจะนำไปสู่ การได้ผลผลิตที่ดี ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ความโปร่งใส และจงใจให้คนในองค์การเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีขวัญกำลังใจ ปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติ รับผิดชอบต่อความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แนะนำกันอย่างจริงใจและเปิดใจ ซึ่งการบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรเสริมสร้างแนวคิดใหม่ในการพัฒนาองค์กร ควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ตราบนานเท่านานองค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็น องค์กรของรัฐ หรือ ธุรกิจเอกชนใดๆ ก็ตาม การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะถ้าหากกิจการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ ผลสะท้อนที่จะได้รับก็คือ การทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดคุณภาพในการทำงาน ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจนั้น ประกอบไปด้วยตัวแปรมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานรวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทนตลอดจนการให้รางวัล (บริษัท เอช อาร์ เทนนิ่ง แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด, 2553:ออนไลน์)

บริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด ตั้งอยู่ เลขที่ 111/2 หมู่ 3 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ. เชียงใหม่ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 21 กันยายน 2521 มีคุณฉวีล บัวจัน เป็นประธานคณะกรรมการ และมี คุณกัณณิกา บัวจันเป็นผู้จัดการ มีผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยทั้งหมด เดิมดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบุคคลธรรมดา จนกระทั่งปี 2548 ได้เริ่มเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของบุคคลธรรมดา มาเป็นนิติบุคคลในรูปแบบของบริษัทจำกัด ผลิตภัณฑ์หลักของกิจการประกอบไปด้วยร่มผ้า ร่มกระดาษ ขนาดต่างๆ พัด มู่ลี่ และผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา วัตถุดิบหลักที่ใช้ในการผลิตได้แก่ไม้ไผ่ ไม้โมก และเยื่อสา บริษัทฯ มีการขายทั้งระบบขายปลีก และขายส่ง โดยการขายปลีกได้ดำเนินการในลักษณะคล้ายกับ Show Room และจัดพื้นที่ขายในบริเวณด้านหน้าของโรงงาน ส่วนการขายส่ง จะมีการขายไปยังกลุ่มลูกค้าโดยตรง ไม่ผ่านตัวแทนจำหน่าย ลูกค้าหลักแบ่งเป็นลูกค้าชาวไทย 50% และชาวต่างชาติ 50% อยู่ในกลุ่มอเมริกาและยุโรป รวมถึงเอเชียบ้างเล็กน้อยได้แก่ จีน และอินเดีย แต่ในปัจจุบันพบว่ามีปัญหาปัจจัยภายในทางด้านบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานที่มีฝีมือ ที่มีการเข้าออกงานบ่อยซึ่งจะทำให้เสียเวลาและเสียต้นทุนรวมถึงคุณภาพและรูปแบบของสินค้า ซึ่งแต่ละปีที่ผ่านมา มีพนักงานเข้าออกงาน ประมาณร้อยละ 5 ต่อปี โดยเฉพาะพนักงานที่มีฝีมือ ประกอบกับพนักงานที่มีฝีมือในปัจจุบันค่อนข้างหายากและทำให้บริษัทมีต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ทำให้เสียเวลาและเสียโอกาส ซึ่งในปัจจุบันบริษัทมีพนักงานรวมทั้งหมด 142 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานฝ่ายสำนักงานและฝ่ายขาย 50 คน และฝ่ายผลิต 92 คน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการผลิตนั้นมีส่วนสำคัญกับ บ.ศูนย์ทำร่มเป็นอย่างมาก หรือคิดได้เป็น 65% ของแรงงานทั้งหมด (ทะเบียนสถิติตัวเลขข้อมูลฝ่ายงานทรัพยากรบุคคลบริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด, ตุลาคม : 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ศูนย์ทำร่ม(1978) จำกัด ที่ส่วนใหญ่อาศัยแรงงานคนเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้การทำงานของพนักงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ศูนย์ทำร่ม(1978) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด
2. บริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและจัดวางระบบบริหารงานได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายของบริษัท

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เกี่ยวกับงานที่ทำ ค่าจ้างที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการบริหาร

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด ตั้งอยู่ เลขที่ 111/2 หมู่3 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ จำนวน 142 คน

บริษัท ศูนย์ทำร่ม (1978) จำกัด หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรม อันได้แก่ ร่ม พัด และผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา ซึ่งจำหน่ายในลักษณะค้าปลีกและค้าส่ง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีพนักงานจำนวน 142 คน ตั้งอยู่ เลขที่ 111/2 ตำบล ต้นเปา อำเภอ สันกำแพง จังหวัด เชียงใหม่