

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ทั้งเรื่องของการบริหารงานและบริหารคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องเสริมสร้างแนวคิดใหม่ในการพัฒนาองค์กร สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการประกอบธุรกิจของแต่ละองค์กร มีความพยายามที่จะทำให้สินค้าและบริการไปให้ถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับสินค้าและบริการที่ได้รับ หากองค์กรใดสามารถสร้างมูลค่าความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าที่ลูกค้าต้องการก็จะเป็นผลดีกับองค์กรนั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและกลับมาใช้บริการขององค์กรนั้นอีก แต่ในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น ต้องเกิดจากการที่กลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพและบริการ บริษัท คอนเฟดเดอร์เทท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2529 โดยที่ตั้งของโรงงานตั้งอยู่เลขที่ 55 หมู่ 7 ถนนเชียงใหม่ - สอด ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นบริษัทที่ผลิตและจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปส่งออก สินค้าที่ผลิตส่วนใหญ่ จะเป็นเครื่องแต่งกาย บริษัทฯ ได้ให้บริการผลิตตามคำสั่งซื้อทั้งในประเทศและต่างประเทศ พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทฯ เป็นคนในพื้นที่คือใช้แรงงานในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การบริการลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน จึงเปรียบเหมือนกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดผลกำไรสูงสุดแก่บริษัท แต่ในปัจจุบันพบว่า บริษัทฯ มีปัญหาจากปัจจัยภายใน ซึ่งได้แก่ พนักงานที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการทำงานจะลาออกจากงาน ซึ่งทำให้บริษัทฯ ต้องเสียเวลาและเสียต้นทุน ในการสรรหา รับสมัครและฝึกอบรมพนักงานใหม่ เนื่องจากบริษัทมีนโยบายการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดไว้และตรงกับความต้องการและความพึงพอใจกับลูกค้าของบริษัท

ปัจจุบันพนักงานของบริษัท ในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 157 คน แบ่งเป็นพนักงานสำนักงาน 10 คน ในโรงงาน 147 คน และแบ่งตามการจ้างงานเป็น พนักงานรายวัน 127 คน เป็นพนักงานรายเดือน 30 คน ปัจจุบันสภาพการ ดำเนินธุรกิจเสื้อผ้าสำเร็จมีแนวโน้มที่เจริญเติบโต โดยเฉพาะธุรกิจผลิตเสื้อผ้าส่งออก ทำให้หลายๆบริษัทที่ทำธุรกิจนี้ต่างก็

ต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์และมีทักษะในการทำงานเข้าร่วมงานกับบริษัทของตนเอง จึงส่งผลทำให้พนักงานของบริษัทฯ ซึ่งเป็นพนักงานรายวันได้ลาออกไปเป็นจำนวนไม่น้อยในแต่ละปี ซึ่งจากสถิติการลาออกของพนักงานของบริษัทพบว่า ในปี 2552 มีพนักงานในโรงงาน ซึ่งเป็นพนักงานรายวัน มีอัตราการลาออกสูงถึง 10% เมื่อเทียบกับปี 2551 และ 2550 ซึ่งมีอัตราการลาออกระหว่าง 5-7% (ทะเบียนพนักงาน บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด , 2553) ในขณะที่บุคลากร จำเป็นที่ต้องใช้ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมาก ทำให้เกิดปัญหาในการสรรหาบุคลากร ทั้งด้านของต้นทุนและการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้กับลูกค้า ซึ่ง เป็นเรื่องปกติที่พนักงานที่ทำงานดีจะ ถูกบริษัทคู่แข่งชักชวนให้ย้ายไปทำงานด้วย ในอุตสาหกรรม ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปก็เช่นกัน พนักงานผลิตที่มีประสบการณ์มีความสามารถและมีทักษะในการทำงานที่ดี มีการโยกย้ายบริษัทกันบ่อย จนทำให้บริษัทผู้ผลิตประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานที่มีประสบการณ์และมีคุณภาพ ทำให้บริษัทต่างๆ ต้องหาวิธีการจูงใจพนักงานดังกล่าวข้างต้น มาทำงานในบริษัทผู้ผลิตมากขึ้นและพยายามจะรักษา พนักงานดังกล่าวให้อยู่กับบริษัทต่อไป (วีรยุทธ สุขวัฑฒโก, 2553: สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำ การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อเป็น ข้อมูลเบื้องต้น ที่มีประโยชน์แก่เจ้าของกิจการ ในการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้สามารถรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ให้อยู่กับองค์กรและส่งเสริมให้การ ทำงานของพนักงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ รวมถึงเป็นข้อมูล สำหรับผู้ที่สนใจและผู้เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันบริษัทคอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันบริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
2. บริษัท คอนเฟ็ดเดอร์เรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท

นิยามศัพท์

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

พนักงานรายวัน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่กับ บริษัท คอนเฟคเตอร์เรท อินเตอร์เนชันแนล จำกัด โดยได้รับรายได้เป็นรายวัน

บริษัท คอนเฟคเตอร์เรท อินเตอร์เนชันแนล จำกัด หมายถึง บริษัทที่ผลิตและจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปส่งออก ตั้งอยู่เลขที่ 55 หมู่ 7 ถนนเชียงใหม่ - สอด ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved