

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะความผันผวนของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาการแข่งขันทางการค้าที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นได้สร้างความยากลำบากให้กับผู้นำองค์กรไม่เพียงเฉพาะการบริหารธุรกิจให้อยู่รอดเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงการดูแลพนักงานให้ได้รับผลกระทบน้อยที่สุดจากสภาวะการดังกล่าว ความกังวลจากการถูกเลิกจ้างก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนอกเหนือจากปัจจัยหลักในการสร้างองค์กรแห่งความเป็นเลิศ จากการมีกลยุทธ์ (Strategy) ที่ดี โครงสร้างและกระบวนการทำงานที่เหมาะสมกับกลยุทธ์ค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร การจัดการสมรรถนะ (Performance Management) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน โดยเชื่อมโยงไปถึงผลตอบแทนแรงจูงใจและภาวะผู้นำแล้ว ปัจจัยที่มีความสำคัญอีกประการหนึ่งคือ จิตสมรรถนะของบุคลากร (Competencies) ในองค์กรที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการขับเคลื่อนกลยุทธ์ (พสุ เดชะรินทร์, 2550: 6-7)

การส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิกไปยังประเทศญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา จีน ออสเตรเลีย เยอรมนี และประเทศในกลุ่มอาเซียนโดยการส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิก ไตรมาส 1 ปี 2555 มีมูลค่ารวม 180.89 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ร้อยละ 0.51 โดยผลิตภัณฑ์ที่มีการส่งออกเพิ่มขึ้น ได้แก่ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารและกระเบื้องปูพื้น บุผนัง สำหรับการส่งออกผลิตภัณฑ์เซรามิกเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.63 โดยผลิตภัณฑ์ที่มีการส่งออกเพิ่มขึ้น ได้แก่ เครื่องใช้บนโต๊ะอาหารเพิ่มขึ้นในตลาดหลัก ทั้งสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น และผลิตภัณฑ์เซรามิกอื่นๆ เพิ่มขึ้นในตลาดหลักที่สำคัญ คือประเทศญี่ปุ่น (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2555:ออนไลน์)

การปรับขึ้นค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำในขณะที่ภาคธุรกิจต้องเผชิญกับการขาดแคลนแรงงานเนื่องจากต้นทุนค่าจ้างแรงงานในอุตสาหกรรมเซรามิกคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 15-20 ของต้นทุนรวม ดังนั้น การปรับค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำเป็น 300 บาทใน 7 จังหวัด ส่วนจังหวัดอื่นๆ ให้ปรับขึ้นร้อยละ 40 ของอัตราค่าจ้างแรงงานเดิมในวันที่ 1 เมษายน 2555 ซึ่งในจังหวัดลำปางเป็นกลุ่มจังหวัดที่ปรับขึ้นร้อยละ 40 ของอัตราค่าจ้างเดิมจากค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ 165 บาทต่อวัน เป็น 230 บาทต่อวันส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการปรับสูงขึ้น ในขณะที่ผู้ประกอบการนอกเขต

กรุงเทพฯ และปริมาณตลาดอาจประสบกับปัญหาขาดแคลนแรงงานจากการที่แรงงานส่วนใหญ่หันกลับเข้าสู่ภาคเกษตรหรือให้ความสนใจเข้ามาทำงานเขตกรุงเทพฯ และปริมาณตลาดมากขึ้น เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนที่สูงใจมากกว่าอาจจะนำไปสู่ปัญหาการแย่งแรงงานในภาคอุตสาหกรรม (ฐานเศรษฐกิจ, 2555:ออนไลน์)

บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด เป็นผู้ผลิตและส่งออก ผลิตภัณฑ์เซรามิกสำหรับเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร โดยสัดส่วนในการส่งออกต่างประเทศ 98% ภายในประเทศ 2% ส่งออกจำหน่ายทั่วโลก โดยกลุ่มลูกค้าหลักอยู่ที่สหภาพยุโรป เน้นลูกค้ากลุ่มโรงแรมและร้านอาหาร ซึ่งต้องการเซรามิกเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารที่คงทน ได้ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2544 ตั้งอยู่เลขที่ 224 หมู่ 2 ตำบลปรางค์กู่ อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง 52190 ปัจจุบัน บริษัท อิมพีเรียล พอทเทอร์ จำกัดมีพนักงานทั้งรายวันและรายเดือนรวมทั้งหมด 298 คน เป็นรายเดือน 70 คน เป็นรายวัน 228 คน (ทะเบียนสถิติตัวเลขข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด, กรกฎาคม:2555) จากข้อมูลอัตราการลาออกของพนักงานของพนักงานปี 2553 อยู่ที่ 8% แยกตามกลุ่มพนักงานพนักงานรายเดือนจะอยู่ที่ 2.2% และพนักงานรายวันที่ 9.8% ปี 2554 อยู่ที่ 8.8% แยกตามกลุ่มพนักงาน พนักงานรายเดือนจะอยู่ที่ 2.3% และพนักงานรายวัน 11% ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวโน้มการลาออกสูงขึ้น โดยเฉพาะหากพิจารณาแยกตามกลุ่มพนักงาน พบว่าพนักงานรายวันมีการลาออกที่สูง และมีแนวโน้มสูงขึ้น (ที่มา: รายงานอัตราการขาดงานบริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด, 2555)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัดซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ขององค์กรและเป็นส่วนสำคัญในการผลิต การศึกษาเรื่องดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อระบบบริหารงานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรายวัน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวันดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาด้านบุคลากร ทำให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลูกค้ามีความพึงพอใจและทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอท

เทอร์ จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรายวัน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด
2. บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัดสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและจัดวางระบบบริหารงานได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายของบริษัท

1.4 คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบ เกี่ยวกับงานที่ทำ ค่าจ้างที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและนโยบายการจัดการและการบริหาร

พนักงานรายวัน หมายถึง พนักงานที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันที่ปฏิบัติงานใน บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 224 หมู่ 2 ต.ปงยางคก อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง 52190 จังหวัดลำปาง จำนวน 228 คน

บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด หมายถึง บริษัท อิมพีเรียลพอทเทอร์ จำกัด ประกอบธุรกิจผลิตและส่งออก เซรามิกเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารสำหรับลูกค้าโรงแรมและร้านอาหาร ตั้งอยู่ที่ 224 หมู่ 2 ต.ปงยางคก อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง 52190