

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนนำไปสู่ประสิทธิผลบรรลุความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด คือ “คน” หรือบุคลากรในองค์การ การบริหารบุคลากรหรือการบริหารงานบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการที่มีลักษณะเป็นทั้งศาสตร์และศิลปะของการดูแลคน บรรยากาศแรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามความคาดหวังการได้ระดับผลิตผลที่สูงทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ล้วนเป็นผลมาจากการบริหารบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น องค์การที่มียุทธศาสตร์และกระบวนการบริหารบุคลากรที่ดีย่อมได้เปรียบมากกว่าองค์การที่ไม่สนใจในคุณภาพของการบริหารบุคลากร (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 63)

บริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน เป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ผลิตภัณฑ์หลัก คือ ตัวประกอบหัวอ่านฮาร์ดดิสก์ (Actuator Assemblies of Hard Disk Drive) แผงสวิตช์บอร์ด (Membrane Switches) และสายใยแก้ว (Optical Fiber Components) โดยมีเครื่องจักรเป็นปัจจัยหลักในกระบวนการผลิตสินค้า ซึ่งมีเครื่องจักรสำหรับการผลิต และเครื่องจักรระบบสาธารณูปโภค รวมทั้งหมด 2,755 เครื่อง (ฝ่ายวิศวกรรมโรงงาน บริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน, 2556) โดยมีพนักงานช่างเทคนิคที่ดูแลระบบ จำนวน 281 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารงานกลาง บริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน, 2556) โดยบริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาเครื่องจักรแบบ เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อให้เครื่องจักรผลิตแต่งงานที่มีคุณภาพ การบำรุงรักษาเพื่อเพิ่มอัตราการใช้งานในระยะยาว และเพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานและเพิ่มความปลอดภัย (ธานี อ่วมอ้อ, 2547 : 63) ดังนั้นหน้าที่หลัก คือการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องจักร โดยดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่ ปรับแต่งให้พร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันเครื่องจักรหยุดการทำงานฉุกเฉิน เช่นรอบระยะเวลาการบำรุงรักษาของเครื่องจักรบางชนิด อาจดำเนินการ ปีละครั้ง หรือปีละ 2 ครั้งหรือปีละ 3 ครั้งเป็นต้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของเครื่องจักร และคำแนะนำจากผู้ผลิต แต่ความเป็นจริงแล้ว เราไม่สามารถป้องกันการเกิดปัญหาเครื่องจักรเสียหาย หรือหยุดการทำงานฉุกเฉินได้ 100% ซึ่งการใช้เครื่องจักรในการผลิตสินค้านั้นจะพบปัญหาการเสื่อมสภาพ ความผิดปกติของอะไหล่เครื่องจักร จึงมีอีกหนึ่งหน้าที่ คือการ

ตรวจสอบปัญหา และดำเนินการซ่อม แก้ไขเครื่องจักรให้กลับมาในสภาพพร้อมใช้งานเป็นอย่างดีอย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อการผลิตของฝ่ายผลิต รวมทั้งยังมีหน้าที่ในการเคลื่อนย้ายปรับเปลี่ยนตำแหน่งของเครื่องจักรตามคำร้องขอจากฝ่ายผลิตในการปรับปรุงกระบวนการผลิต และการติดตั้งเครื่องจักรใหม่ เพื่อความเหมาะสม และให้มีประสิทธิภาพในการผลิตสูงสุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนเทคนิค เพื่อดูแล บำรุงรักษา ในการป้องกันการเกิดปัญหาด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือการเสียหายหรือหยุดของเครื่องจักร และระบบสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นผลทำให้กระบวนการผลิตสินค้าหยุดชะงัก ส่งผลให้การผลิตสินค้าไม่ทันตามความต้องการของลูกค้า ก่อให้เกิดการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ ดังนั้นพนักงานตำแหน่งช่างเทคนิคต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญจากประสบการณ์ที่ดี มีจิตบริการ พร้อมปฏิบัติงานตลอดเวลา สามารถเข้าตรวจสอบ ซ่อมแซมในเวลาอย่างรวดเร็ว เมื่อเครื่องจักรมีปัญหา และมีการปรับปรุง บำรุงรักษาให้เครื่องจักรอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้อยู่เสมอ มีความอดทน เพราะลักษณะการทำงานส่วนใหญ่ เป็นคราบน้ำมัน พื้นที่ทำงานร้อน ใช้กำลังงานในการปฏิบัติงาน และมีงานมอบหมายพิเศษจากหัวหน้าอยู่เสมอ อีกทั้งมีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายผลิตตลอดเวลา บางครั้งเกิดการเหน็ดเหนื่อย สับสนต่องาน และมีความขัดแย้งบ้างเป็นบางครั้ง ส่งผลให้ช่างเทคนิคเกิดความเบื่อหน่าย มีขวัญกำลังใจในการทำงานต่ำ ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น การลางานบ่อย ขาดความกระตือรือร้น ไม่เต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการลาออกจากงาน ซึ่งอัตราการลาออกในรอบ 3 ปี (2554-2556) มีอัตราการลาออกต่อเดือนเพิ่มขึ้น จาก 1.2% เป็น 1.5% โดยมีสถิติการลาออกของช่างเทคนิคมากที่สุด จากช่างเทคนิคที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหารงานกลาง บริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน, 2556) ทำให้บริษัทเกิดการสูญเสียช่างเทคนิคที่เก่ง มีความรู้ มีความสามารถ และมากประสบการณ์ จนส่งผลให้ประสิทธิภาพด้านงานซ่อมบำรุงลดลง

ดังนั้น ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของช่างเทคนิค เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงปัจจัยด้านต่างๆ ที่จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของช่างเทคนิคดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างเสริมความสุขในการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของช่างเทคนิค บริษัทฟูจิคุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ลำพูน

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ทำให้ทราบความพึงพอใจในการทำงานของช่างเทคนิค บริษัทฟูจิอุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่างเทคนิคบริษัทฟูจิอุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน

1.4 คำนิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของช่างเทคนิคที่มีต่อองค์ประกอบ เกี่ยวกับงานที่ทำ ค่าจ้างที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการและการบริหาร

ช่างเทคนิค หมายถึง บุคคลที่ทำงานดูแลรักษา ซ่อมบำรุง ปรับปรุง เครื่องจักรในการผลิต และระบบสาธารณูปโภค บริษัทฟูจิอุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน เป็นพนักงานรายเดือนในตำแหน่งช่างเทคนิค

บริษัทฟูจิอุระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง โรงงานผู้ผลิตอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เลขที่ 68/1 หมู่ 4 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน