

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพเศรษฐกิจของโลกมีการหดตัวลง ประเทศไทยก็เป็นอีกประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจครั้งนี้ นอกจากเศรษฐกิจแล้ว ยังมีเรื่องของการเมืองทำส่งผลกระทบต่อการลงทุนภายในประเทศ ทำให้บริษัทที่มีทุนจากต่างประเทศนั้นได้ผลกระทบและบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่นก็เป็นอีกหนึ่งบริษัทที่ได้รับผลกระทบครั้งนี้ จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันชะลอตัวลงส่งผลมายังกลุ่มผู้ใช้แรงงานที่มีค่าใช้จ่ายที่แน่นอนในแต่ละออกไปทำงานที่ถิ่นฐานเดิมของตนเอง บางคนเลือกที่จะไปทำงานที่ต่างประเทศ ทำให้ทางบริษัทต้องสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถ ทำให้บางตำแหน่งงานของบริษัทว่างงาน

ในปัจจุบันนั้นพนักงานยังคงมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการให้กิจการเดินหน้าต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้หลายบริษัทเริ่มมีการแข่งขันการรับพนักงานที่มีความสามารถดึงเข้ามาทำงานในบริษัทและเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถเพื่อที่让员工เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเลือกสรรหาพนักงานแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายที่สูง เมื่อเทียบกับการรักษาพนักงานที่มีอยู่แล้ว เพื่อที่จะรักษาพนักงานไว้จึงจำเป็นต้องมีการจัดสวัสดิการตอบแทนที่ดีให้แก่พนักงานสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินแต่สามารถทดแทนตัวเงินหรือลดค่าใช้จ่ายให้กับพนักงาน

บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่นนั้นมีความสำคัญต่อจังหวัดขอนแก่น เพราะมีพนักงานภายในบริษัทจำนวน 2,575 (ข้อมูลเดือนตุลาคม 2562) มีส่วนช่วยพัฒนาคน พัฒนาเศรษฐกิจแก่คนในพื้นที่ และอำเภอใกล้เคียง ทางบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น เพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการของบริษัท จึงได้มีการจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น สวัสดิการรถรับ-ส่ง สวัสดิการโบนัส สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ทางบริษัทจ่ายค่าใช้จ่ายให้ สวัสดิการประกันชีวิต สวัสดิการทัศนศึกษา เป็นต้น สวัสดิการข้างต้นที่กล่าวมาเพื่อที่จะรักษาพนักงานที่มีคุณค่ากับบริษัท ที่จะเป็นผลในพนักงานเกิดความรัก ความผูกพันกับองค์กร และยัง让员工มุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อบริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพ

การจัดสวัสดิการ (welfare) ก็เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการที่จะรักษาพนักงาน แล้วยังทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่จะส่งผลที่ดีต่อบริษัทที่ได้พนักงานที่พร้อมด้วยความรู้ ความสามารถ และยังมีความรักต่อบริษัท ที่จะทำงานให้กับองค์กรไปอีกนาน การจัดสวัสดิการนั้นจึงมีความสำคัญอย่างมากในการรักษาพนักงาน สวัสดิการยังเป็นตัวแปรสำคัญกับการเลือกงานของคนในปัจจุบันอีกด้วย ถ้าสวัสดิการดีนอกเหนือจากที่เป็นตัวเงินแล้วสวัสดิการที่ดียังเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะทำงานให้กับองค์กรนั้นๆต่อไป

ทางบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่นได้เห็นความสำคัญในส่วนของการพัฒนาสังคมมิติด้านเศรษฐกิจ และความปลอดภัยของพนักงานในการเดินทางมาทำงานให้กับบริษัท ทางบริษัทจึงได้มีว่าจ้างรถบัสในตัวอำเภอที่มีพนักงานอยู่อาศัยเยาะเพื่อพัฒนาสังคมมิติด้านเศรษฐกิจนั้น และพนักงานหลาย ๆ คนได้มีที่อยู่อาศัยห่างจากตัวโรงงานหลายสิบกิโลเมตร เพื่อความปลอดภัยของพนักงานที่บางคนอาจจะได้มาทำงานในช่วงเวลากลางคืน เมื่อปี พ.ศ. 2549 ได้มีการทำสวัสดิการรถรับส่งครั้งแรกจำนวน 9 สายแต่ในตอนนั้นยังมีการเก็บค่าบริการตั้งแต่ 250บาท-675บาทตามระยะทางจุดที่ไปรับ แต่ต่อมาเพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างกำลังใจให้แก่พนักงานก็ได้ยกเลิกค่าบริการและให้นั่งโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ให้สอดคล้องกับความต้องการได้มีการเพิ่มสายรถให้ครอบคลุมกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นก็เพิ่มสายรถเรื่อยมาจำถึงปัจจุบันที่ 30 สาย จากที่ทำมาก็เพื่อลดค่าใช้จ่ายให้แก่พนักงาน และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้แก่พนักงานที่อยู่ทั้งใกล้และไกล เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อให้พนักงานได้นำเงินส่วนต่างจากการเดินทางนำไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว เพื่อสร้างความมั่นคงแก่ตนเอง ครอบครัว มีเงินสำรองเก็บไว้ใช้ในยามที่จำเป็น ซึ่งจะส่งผลดีต่อบริษัทและส่งผลต่อความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อบริษัท ทางบริษัทได้มีจัดสวัสดิการรถรับส่งขึ้นเพื่อลดค่าใช้จ่ายของพนักงานในส่วนของการเดินทาง ตรวจรถบัสรับ-ส่งที่ได้มาตรฐานความปลอดภัยจากกรมขนส่ง และการตรวจมาตรฐานจากทางบริษัทเอง จึงได้ว่าจ้างรถสายจำนวน 30 สาย วิ่งไปรับส่งพนักงานทั้งช่วงเช้า ช่วงเย็น และ ช่วงค่ำที่เป็นเวลาทำงานของพนักงานที่เข้าในกะดึก เพื่อความปลอดภัยของพนักงานอีกทั้งเพื่อสร้างความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบริษัทที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญกับองค์กร มีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานต้องการทำงานที่นี้ต่อ และช่วยให้บริษัทไม่ต้องเสียพนักงานที่มีคุณค่าแก่บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ตำบลม่วงหวาน อำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จึงได้มีการจัดสวัสดิการรถรับ-ส่ง ทั้งสิ้นจำนวน 30 สายมีทั้ง

สายที่ข้ามจังหวัดเช่น สาย 1 ข้ามไปเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ สาย 9 ที่ข้ามไปเขตจังหวัดอุดรธานี เพื่อรับส่งพนักงาน ทั้งหมดก็เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน สวัสดิการรองรับ-ส่งก็เพื่อสร้างงาน สร้างอาชีพให้แก่พนักงาน ให้พนักงานมีเงินหมุนเวียนใช้จ่ายในครอบครัว บริษัทได้ผลงานตามที่คาดไว้

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่า ที่ผ่านมานั้นพนักงานที่ใช้สวัสดิการรองรับ-ส่งของบริษัท มีปัญหาที่ลงเจาสลิกข้อมูล และ ความพึงพอใจว่าพนักงานมีความพึงพอใจมาน้อยเพียงใด และมีปัญหาอะไรที่ดูมองข้าม หรือ เกิดขึ้นแต่ยังไม่มีการแก้ไข เพื่อนำผลวิจัยครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรองรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสวัสดิการรองรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรองรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น
2. ทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาสวัสดิการรองรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจกับอุปสรรค พนักงานบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

1. ประชากร

การวิจัยในครั้งนี้มีประชากรในการวิจัย คือ พนักงานที่รับสวัสดิการรถรับ-ส่งบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น จำนวน 2,265 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้มีกลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานที่รับสวัสดิการรถรับ-ส่งบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น จำนวน 340 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถามสวัสดิการรถรับส่งของพนักงานบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลทั่วไป ของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

1. ผู้ให้ข้อมูล

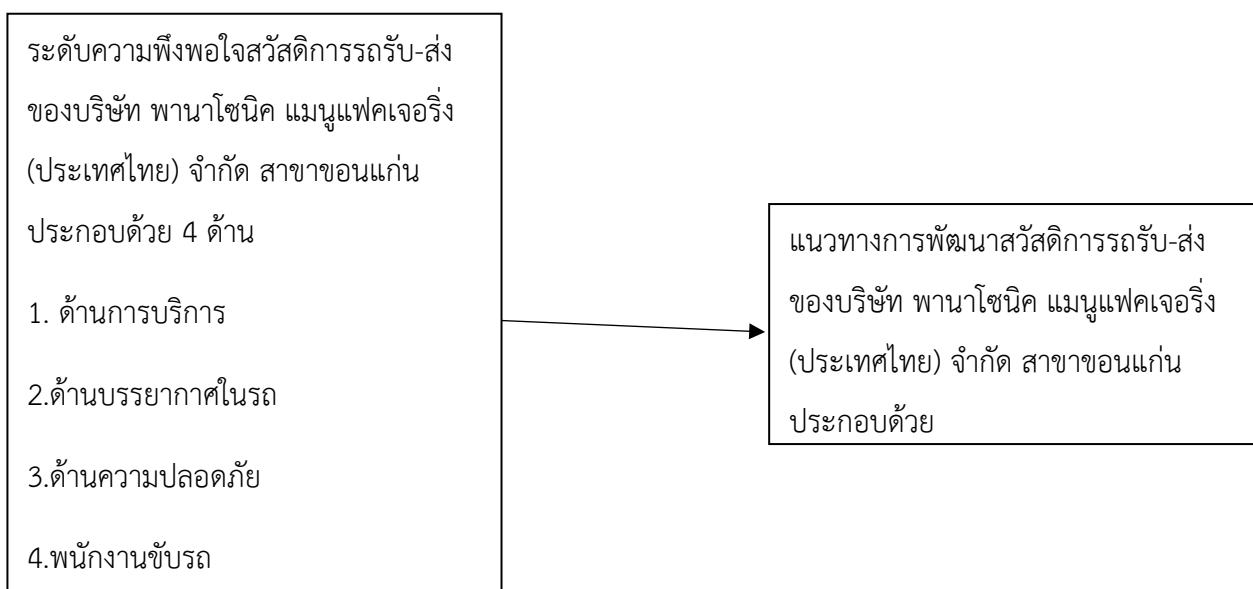
การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 8 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

กรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและสวัสดิการ มาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ (2555) ผู้วิจัยได้นำมาบูรณาการและได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดตาม



รูปภาพที่ 1.1

นิยามศัพท์

1. การบริการ คือการอำนวยความสะดวกในด้านการใช้บริการรถรับส่งเพื่อให้ถึงจุดหมายด้วยความสะดวกและสบาย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับโดยเฉพาะในด้านบวกที่เพื่อสร้างความประทับใจ

2. บรรยากาศภายในรถ คือ สิ่งรอบข้างที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปในแต่ละวันไม่ซ้ำกันแต่จะเป็นเห็นการที่พบได้อยู่เสมอบนรถ

3. ด้านความปลอดภัย คือคือความรู้สึกที่ได้รับการปกป้องจากการใช้บริการสวัสดิการรถรับส่งบริษัท

4. **ความสะอาด** คือบนรถบัสไม่มีขยะที่สร้างกลิ่นเหม็น เบาทะไม่เปื้อนฝุ่น ผ้าม่านสะอาด พร้อมใช้งาน ทางเดินเท้าไม่เปื้อนดินที่ ถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่จะความพึงพอใจให้กับพนักงานที่ใช้สวัสดิการ

5. **พนักงานขับรถ** คือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คนที่ทำงานขับรถไปส่งพนักงานของบริษัท ให้ถึงจุดหมายปลายทางโดยปลอดภัย ต้อง

6. **บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น** คือ โรงงานที่คอยผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ใน ต.ม่วงหวาน อ.น้ำพอง จ.ขอนแก่น