



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของ เรื่อง

บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการสาธารณูปโภคด้านการคมนาคม โดยได้รับมอบนโยบายจากรัฐบาลในการให้บริการแก่ประชาชนด้านการขนส่งรถยนต์โดยสารประจำทางในเส้นทางกรุงเทพฯ-ชานเมือง และเส้นทางต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคทั่วราชอาณาจักร ซึ่งนับว่าเป็นองค์การที่มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่ง เพราะการคมนาคมรับส่งผู้โดยสารระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด เปรียบเสมือนเส้นโลหิตที่จะช่วยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในกิจการทุก ๆ ด้านของประเทศ อันจะเป็นผลในการช่วยสนับสนุนนโยบายในการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการเมืองการปกครอง สังคม และความมั่นคง ตลอดจนการกระจายความเจริญก้าวหน้า วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ ไปสู่ท้องถิ่นชนบททั่วประเทศ และเนื่องจากกิจการของบริษัทขนส่ง จำกัด เป็นบริการที่มีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดกับประชาชน จนนับได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งด้านหนึ่งในการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่งที่ใช้บริการของบริษัทขนส่ง จำกัด อยู่เป็นประจำ เห็นว่าบริษัทฯ เป็นองค์การที่มีการบริหารและให้บริการด้านการรับ-ส่งผู้โดยสารด้วยรถยนต์โดยสารทั้งรถธรรมดาและรถปรับอากาศ ซึ่งเป็นรถของบริษัทเอง 400 คัน และต้องรับผิดชอบในการควบคุมดูแลให้ความเป็นธรรมแก่รถร่วมอีก 5,107 คันทั่วประเทศ แต่เนื่องจากจำนวนประชากรของชาติได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการบริการขนส่งของประชาชนย่อมทวีมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำให้การให้บริการของบริษัทฯ ยังไม่เพียงพอ เพราะเจริญเติบโตไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านการให้บริการ มารยาทของพนักงาน หรือความปลอดภัยของผู้โดยสาร ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่าง ๆ จึงเป็นมูลเหตุจูงใจที่ใคร่จะศึกษาวิจัย เพื่อจะหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนอันเป็นประโยชน์ส่วนรวมของประเทศ

การที่พนักงานในระดับต่าง ๆ ของบริษัทฯ จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างดีนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญต่อพนักงาน ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด โดยมุ่งที่จะสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พยายามจูงใจพนักงานให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ดังนั้นการบริหารงานบุคคลที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้

ในภาวะการณปัจจุบัน องค์กรและธุรกิจต่าง ๆ พยายามเสนอบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกสบายต่อการเดินทางของประชาชน ไม่ว่าจะเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล รถไฟ หรือเครื่องบิน ซึ่งนับว่าเป็นคู่แข่งที่สำคัญและน่ากลัวอย่างยิ่งถ้าบริการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ไม่ได้หรือไม่เหมาะสมกับค่าบริการ ฉะนั้นถ้าบริษัทขนส่งจำกัด สามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และคล่องตัวมากที่สุด ประชาชนย่อมจะหันมาให้ความสนับสนุนและส่งเสริมในการเดินทางโดยรถยนต์โดยสารของบริษัทขนส่ง จำกัด มากยิ่งขึ้น เป็นทวีคูณ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะ วิธีการ และขั้นตอนการบริหารงานบุคคลของบริษัท ขนส่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น ในด้านการบริหารงานบุคคลของบริษัท ขนส่ง จำกัด
3. เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ลุ่มมติฐาน

1. การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามระบบการประเมินผลที่ถูกต้อง
2. การพัฒนาบุคคลยังไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะไม่มีการสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาถึงการบริหารงานบุคคลของบริษัทขนส่ง จำกัด จะศึกษาถึงกระบวนการบริหารงานบุคคล ทางด้านการวางแผนกำลังคน การสรรหาและการคัดเลือก การพัฒนาพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน สวัสดิการและผลประโยชน์ ระเบียบวินัยและการแรงงานสัมพันธ์ ทั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพนักงานของบริษัทขนส่ง จำกัด ไม่รวมถึงพนักงานหรือการบริหารงานบุคคลของรถร่วม

ทั้งนี้ จะศึกษาเน้นหนักในด้านการพัฒนาพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัย
 สัมมุติฐานที่ตั้งไว้ นอกจากนี้จำเป็นต้องศึกษาถึงภูมิหลังทั่ว ๆ ไปขององค์กร เพราะมีการเกี่ยว
 เนื่องกับการศึกษาครั้งนี้ด้วย เช่น ประวัติของบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ โครงสร้างขององค์กร
 ฯลฯ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินงานการวิจัย

1. ศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิ

ก. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้ากองกองการเจ้าหน้าที่ หัวหน้า
 งานต่าง ๆ ของกองการเจ้าหน้าที่ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าสำนัก หัวหน้ากอง
 หัวหน้างาน นายสถานีของหน่วยงานบางหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการบริหารงาน
 บุคคลของบริษัทฯ และประกอบกับการแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข. แบบสอบถาม ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ระดับ คือแบบสอบถาม
 สำหรับระดับผู้บริหาร และแบบสอบถามสำหรับพนักงาน (ดูภาคผนวก ก.) โดยทำการทดสอบ
 แบบสอบถามระดับผู้บริหารเป็นจำนวน 10 ชุด ระดับพนักงาน 25 ชุด และได้แก้ไขข้อบกพร่อง
 ของแบบสอบถามทั้ง 2 แบบ แล้วนำไปสอบถามกับตัวอย่างที่สุ่มขึ้นมาโดยไม่คำนึงถึงความน่า
 จะเป็น (Non-Probability Sampling)¹ เป็นการเลือกตัวอย่างตามความเหมาะสม
 กับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการวิจัย ทั้งนี้ได้กำหนดขนาดของตัวอย่างในการสำรวจ โดยคำนึง
 ถึงหลักความสามารถในการเก็บข้อมูลเป็นสำคัญ ระยะเวลาอันจำกัด และความร่วมมือที่ได
 ้รับจากพนักงานของบริษัท โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของตัวอย่างดังนี้

- ระดับพนักงาน มีพนักงานทั้งหมด 2,479 คน กำหนดตัวอย่างร้อยละ
 10 จึงแจกแบบสอบถามทั้งหมด 250 ชุด
- ระดับผู้บริหาร ผู้บริหารระดับต้นและนายสถานี มีจำนวน 172 คน กำหนด
 ตัวอย่างร้อยละ 50 คิดเป็นแบบสอบถามที่ส่งไปจำนวน 90 ชุด สำหรับผู้บริหารระดับกลางและ
 ระดับสูงมีจำนวน 22 คน ได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 22 ชุด

¹ นราศรี ไวรณิขกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย, 2525) หน้า 97

2. ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ โดยศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ ตำรา วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการบริหารงานบุคคลกับการดำเนินงานจริงขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคล
3. เป็นแนวทางให้บุคคลที่สนใจใช้ประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าในเรื่องที่สัมพันธ์กันต่อไปได้

ปัญหาในการดำเนินการวิจัย

ในการแลกเปลี่ยนสอบถามไม่สามารถแลกเปลี่ยนด้วยตัวเอง เนื่องจากพนักงานทำงานกะจัดกระจาย โดยเฉพาะพนักงานประจำรถ ซึ่งต้องเดินทางอยู่เลื่อม จึงจำเป็นต้องให้หัวหน้างานธุรการของแต่ละภาคเป็นผู้แลกเปลี่ยน ทำให้การรวบรวมแบบสอบถามต้องอาศัยเวลามาก เกิดความล่าช้าในการวิจัย และพนักงานบางคนไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีงานประจำมาก จึงทำให้ได้รับแบบสอบถามคืนมามีจำนวนไม่มากนัก

นอกจากนี้ข้อมูลบางอย่างของบริษัทฯ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไม่ได้เก็บไว้เป็นหลักฐานอย่างสมบูรณ์ ทำให้เกิดอุปสรรคในการหาข้อมูล ต้องใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้ามากขึ้น

อีกทั้งข้อมูลบางอย่างไม่สามารถเปิดเผยได้ เป็นความลับของทางบริษัทฯ เช่น รายงานผลการปฏิบัติงาน จึงทำให้การวิเคราะห์วิจัยไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การบริหารงานบุคคล หมายถึง การจัดงานเกี่ยวกับบุคคลนับตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคคล การบำรุงรักษา จนพ้นจากการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้บริหารที่รับผิดชอบในหน้าที่ส่วนรวมขององค์กร เป็นสำคัญ โดยใช้ทักษะด้านความนึกคิดมากกว่าเทคนิควิธีการทำงาน ได้แก่ ผู้จัดการ รองผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ

ผู้บริหารระดับกลาง หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบรองลงมาจากผู้บริหารระดับสูง และเป็นผู้รับนโยบายที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดไปปฏิบัติ ได้แก่ หัวหน้าสำนัก หัวหน้ากอง หรือเทียบเท่า

ผู้บริหารระดับต้น หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบรองลงมาจากผู้บริหารระดับกลาง โดยรับผิดชอบเฉพาะหน้าที่ ได้แก่ หัวหน้างาน นายสถานี

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา โดยใช้ความรู้ความสามารถ เทคนิควิธีการปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่

พนักงานประจำรถ หมายถึง พนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานบริการ



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย