



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

##### 1. ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชากรในสังคม และในกระแสของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังกล่าว บริษัทฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดำเนินการตามระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9002 : 2000 เพื่อเป็นการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่ดีและเชื่อถือได้ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่บริษัททำการผลิตและประกอบ ได้แก่ Ferrite Core, Rotary Transformer and Coil Assembly, Microwave Device ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้ได้ถูกจัดจำหน่ายไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก และเพื่อเป็นการรองรับปริมาณการผลิตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนพนักงานปฏิบัติการจากเดิม 135 คน เป็น 1,800 คน เปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานปฏิบัติการเมื่อแรกเริ่มก่อตั้งบริษัท ในปี พ.ศ. 2534 ซึ่งมีเพียงแค่ 48 คน เป็นการเพิ่มขึ้นอย่างมาก ด้วยเหตุความจำเป็นดังกล่าวบริษัท ได้เล็งเห็นความสำคัญของพนักงานปฏิบัติการมาโดยตลอด ภายใต้สถานการณ์การแข่งขันอย่างรุนแรง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์เกิดความแตกต่างกันคือ ความสามารถของพนักงานปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่ต้องใช้พนักงานปฏิบัติการเป็นจำนวนมากอย่างบริษัทฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนั้น ความสามารถผนวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานปฏิบัติการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ คนเราถ้าหากได้ทำงานในสิ่งที่ตนพึงพอใจแล้วย่อมทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงแต่ทำงานเพื่อรางวัลที่ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง

##### 2. ความสำคัญของปัญหา

สำหรับองค์การแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้าง และปลูกฝังให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลและมีความหมายกว้างนอกจากจะหมายถึงความรู้สึกที่ดีต่องานแล้วยังรวมถึงความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน รวมถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ด้วย (ปรีชา อ่อนศรี 2545 : 1)

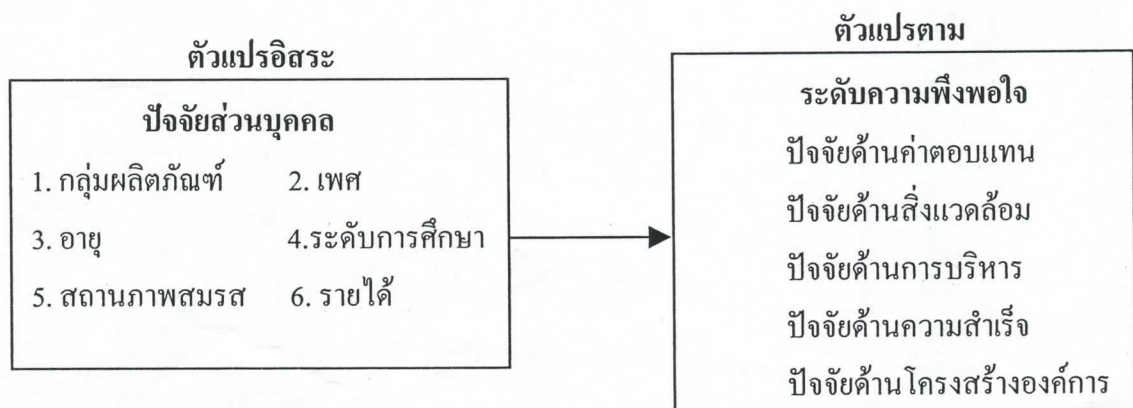


จากการที่ผู้วิจัยได้ดำรงตำแหน่งรองผู้จัดการโรงงานฝ่ายวิศวกรรมการผลิต และประกันคุณภาพ และมีบทบาทในการบริหารงานในองค์กรผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในบริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานทางด้านการผลิตหรือประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และเนื่องจากผู้วิจัยได้ทำงานกับบริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด มาตั้งแต่บริษัทเริ่มเปิดดำเนินการเป็นเวลากว่า 14 ปี ได้สัมผัสและเห็นสภาพต่างๆ ของพนักงานปฏิบัติการในบริษัทมาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ เพื่อจะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานปฏิบัติการในกลุ่มผลิตภัณฑ์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
5. พนักงานปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
6. พนักงานปฏิบัติการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน 1. กลุ่มผลิตภัณฑ์ 2. เพศ 3. อายุ 4. ระดับการศึกษา 5. สถานภาพสมรส 6. รายได้

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

#### 2. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษานำร่องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานของบริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ ประเทศไทย (จำกัด) โดยเลือกศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของกลุ่มผลิตภัณฑ์ Rotary Transformer and Coil Assembly ,Ferrite Core ,Microwave Device

#### 3. ขอบเขตของสถานที่

การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่พนักงานของบริษัท ฮิตาชิ เพอร์โรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสำนักงานและโรงงานตั้งอยู่ที่ 1/60 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### 4. ขอบเขตของเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2547 ถึงวันที่ 30 มีนาคม 2547 โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เป็นเวลา 2 เดือน

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทอิตาซี เฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท อิตาซี เฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการบริษัทอิตาซี เฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด อันจะส่งผลถึงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**บริษัทอิตาซี เฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด** หมายถึง นิติบุคคล ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทจำกัดตามกฎหมายไทยมีวัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจเพื่อผลิตและประกอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

**พนักงานปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานระดับล่างสุดซึ่งทำงานการผลิต และการประกอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทอิตาซี เฟอร์ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ระดับของความรู้สึกหรือความคิดที่มีต่อการทำงานจากปัจจัยทั้ง 5 ด้าน

**ปัจจัย** หมายถึง เหตุอันเป็นทางเกิดผลหรือหนทางในที่นี่หมายถึงสิ่งที่จะทำให้บุคคลชอบและรักงานเป็นตัวการให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา

**ปัจจัยด้านค่าตอบแทน** หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการและโบนัส

**ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม** หมายถึง ความสัมพันธ์ภายในองค์การ สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

**ปัจจัยด้านการบริหาร** หมายถึง นโยบายบริษัทฯ และการบริหารจัดการควบคุมบังคับบัญชา ลักษณะงาน

**ปัจจัยด้านความสำเร็จ** หมายถึง ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับยอมรับนับถือ

**ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การ** หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความเคร่งครัดต่อระเบียบแบบแผนในการทำงาน ความจำเริญในการทำงาน