

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การพัฒนาศักยภาพของประเทศ เพื่อก้าวไปสู่การเป็นผู้นำเศรษฐกิจและสามารถเผชิญหน้ากับการแข่งขันในยุคไร้พรมแดนที่มีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ประเทศไทยต้องกำหนดแผนพัฒนาอุตสาหกรรม ภายในประเทศที่มีอยู่ให้สามารถแข่งขันกับอุตสาหกรรมกับคู่แข่งได้ ทำให้แต่ละอุตสาหกรรมมีการปรับปรุงการดำเนินงานที่และการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต เพื่อรองรับกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจุบัน อุตสาหกรรมยานยนต์นับว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย ที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ประเทศ และจัดเป็นอุตสาหกรรมดาวเด่นที่ถูกกำหนดจากภาครัฐ ให้เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม และการส่งออกของประเทศ และนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้วิสัยทัศน์ของทางภาครัฐที่ประสงค์จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์แห่งเอเชีย

จากการเจริญเติบโตของอัตราผลผลิตรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เจริญเติบโตเคียงคู่กันมาอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน แต่ด้วยการเปิดเสรีทางการค้าในแต่ละภูมิภาคของโลก ได้เป็นปัจจัยทำให้การแข่งขันรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ผลิตจากต่างประเทศเช่น จีน อินเดีย และอินโดนีเซีย เป็นต้น ทั้งทางด้านราคาและคุณภาพสินค้า ส่งผลให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งกระบวนการผลิตที่จะมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถส่งสินค้าที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้ แต่สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะประสบความสำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัย การผลิตที่มีความสำคัญและต้องคำนึงถึงมากที่สุด เนื่องจากประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับบุคลากร หรือพนักงานในองค์กร เพราะคนมีบทบาทต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งบุคลากรนั้นต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะกำลังกาย และกำลังใจในการปฏิบัติงานและสิ่งที่จะกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจต่อพนักงานในองค์กรได้นั้นจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจต่อพนักงาน และการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้นั้น ผู้บริหารต้องทำการศึกษาปัจจัยในแต่ละด้านที่จะส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจ ให้บังเกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อจะได้รู้ถึงสาเหตุ และนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างความกระตือรือร้นและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

ดังนั้นความพึงพอใจในตัวบุคคลจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการกินอยู่ การทำงาน หรือแม้แต่การพักผ่อน จึงมีผู้ทำวิจัยที่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในตัวบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในการเลือกซื้อสินค้า ความพึงพอใจในการเลือกสาขาที่จะศึกษาต่อ หรือแม้แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยในหลายด้านๆ เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจเหล่านี้ ซึ่งผลการวิจัยเหล่านี้นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิถี รูปแบบและแนวทางในการตัดสินใจให้กับหลายๆ องค์กรได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานจัดการขององค์กร เพื่อให้สอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของพนักงาน เนื่องมาจากสะท้อนความคิดเห็นของพนักงานจากการวิจัยในครั้งนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

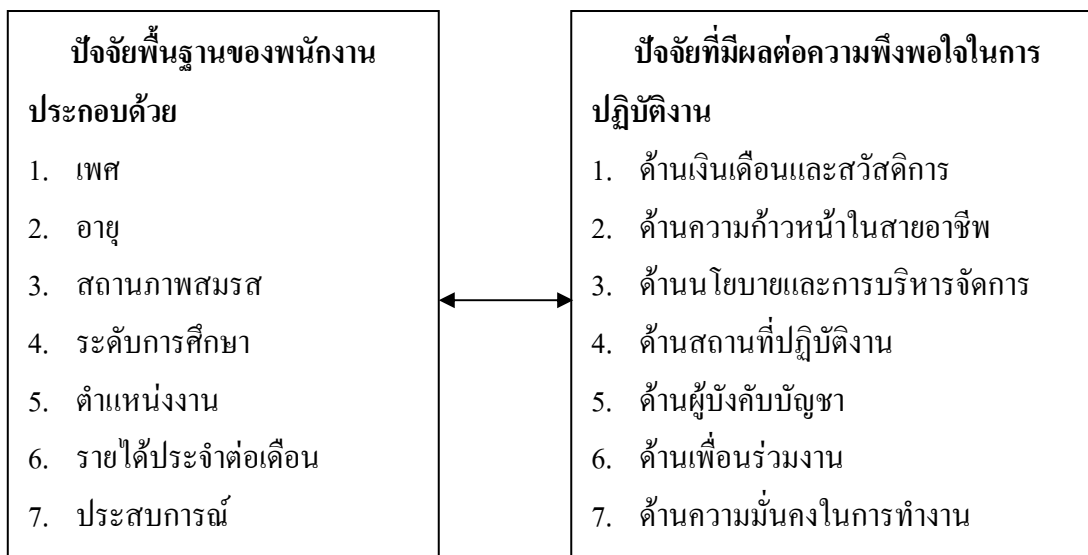
1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงานบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน

#### กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นตารางการวิจัยออกมา เพื่อเป็นเส้นทางของงานวิจัยในครั้งนี้โดยการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) ซึ่งแสดงเป็นกรอบในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย

## 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 830 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ประจำต่อเดือน และประสบการณ์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน จัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

## 3. ขอบเขตพื้นที่ใช้ในการวิจัย

พื้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มิถุนายน - สิงหาคม พ.ศ. 2552

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในกำหนดแนวทาง การบริหารจัดการ และปรับปรุงองค์การ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดองค์กรของบริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. ทำให้ทราบแนวทางการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

4. ทำให้ทราบแนวทางในการวางแผนเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานแต่ละคนแสดงความสามารถ และศักยภาพของตนเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

5. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ อันนำมาสู่การเสนอสิ่งต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และเพื่อขจัดความขัดแย้งในสถานที่ทำงาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ระดับความพึงพอใจ** หมายถึง ทศนคติเชิงบวกหรือความรู้สึกที่ดีส่วนบุคคลที่มีต่องานที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมาย วัตจากผลการประเมินการที่กำหนดไว้ โดยเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากองค์การในการปฏิบัติงาน

**ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความรู้สึก หรือความคิดเห็นของพนักงานพนักงานของบริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานจัดการ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน

**ปัจจัยพื้นฐานของพนักงาน** หมายถึง ข้อมูลพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาตำแหน่ง รายได้ประจำต่อเดือน ประสบการณ์ ของพนักงานบริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีผลต่อความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานของบริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นพนักงานในระดับต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานระดับจัดการ พนักงานระดับบังคับบัญชา พนักงานระดับปฏิบัติการ

พนักงานระดับจัดการ ได้แก่ พนักงานบังคับบัญชาที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป

พนักงานระดับบังคับบัญชา ได้แก่ พนักงานบังคับบัญชาที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานขั้นต้น หัวหน้ากลุ่ม และหัวหน้าแผนก

พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งยังไม่ได้ดำรงตำแหน่งในระดับบังคับบัญชาต่าง ๆ

**บริษัท** หมายถึง บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา