



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันในโลกธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้น ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่องค์กรจะสามารถเตรียมตัวเพื่อที่จะรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการวางแผนในการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความพร้อมที่จะรับมือกับการแข่งขัน ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีบทบาทสำคัญที่สุด ในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนในการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรและเมื่อได้บุคลากรที่ต้องการแล้วจะทำอย่างไรที่จะรักษามูลค่าเหล่านั้นไว้ให้คงอยู่กับองค์กรได้นานที่สุด ส่วนขวัญ กำลังใจ หรือ ระดับความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยเช่นกัน หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่ทำให้ผลงานและปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน อาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมหรือปัญหาทางวินัยอีกด้วย

ความปรารถนาของลูกจ้างในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ทุกคนประสงค์เป็นเบื้องแรก คือ การมีงานทำ และเมื่อทำงานแล้วสิ่งที่ลูกจ้างต้องการในชีวิตการปฏิบัติงานก็คือ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความสมบูรณ์แบบของสถานที่ทำงาน ความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาชีวิตการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การยกย่องชมเชย การปฏิบัติงานที่พอใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ความเป็นธรรม การปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมาย การรักษาสัญญาของฝ่ายนายจ้าง ความสงบร่มรื่น บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี ความเป็นประชาธิปไตย การเป็นเจ้าของกิจการหรือมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ เป็นต้น

ลูกจ้างเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรเปรียบเสมือนเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่ง การลงทุนในคนเป็นการลงทุนที่จะได้รับผลตอบแทนในระยะยาวเมื่อลงทุนไปแล้ว อาจจะมีคุณค่ามากขึ้นหรือเสื่อมค่าลง การเข้าใจความต้องการของบุคคลและหากสนองความต้องการได้ บุคลากรก็จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ได้ในที่สุด ขึ้นอยู่กับว่าได้รับการพัฒนามากน้อยเพียงใด จึงเห็นได้ว่าปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง ทำอย่างไรที่จะไม่ให้ประสบปัญหาในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน สามารถเลือกสรรบุคลากรที่มี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ความรู้ ความสามารถ และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งข้าราชการบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ปฏิบัติงานกับองค์กรนาน ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะได้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนวทางสำหรับการเจรจาและแก้ไขปัญหที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อได้องค์ความรู้มาพัฒนาการบริหารงานบุคคล การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และมีความสลับซับซ้อน เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญกับองค์กรอย่างไม่สามารถปฏิเสธได้ ผู้บริหารงานบุคคล จึงต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงาน ตั้งแต่การสรรหา การว่าจ้าง การใช้แรงงาน การจัดสวัสดิการ การลงโทษ ไปจนการเลิกจ้างพนักงาน การลาออกจากงานและการเปลี่ยนงานบ่อยครั้ง และปัญหาเงินเดือนของพนักงานค่อนข้างน้อย บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่น้อยกว่าความทันสมัยของเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ให้บริการตามทฤษฎีการจัดการ แม้มีการจัดการที่ดี มีงบประมาณที่เพียงพอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมมูล ก็อาจทำให้ไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ หากบุคลากรไม่มีความรู้และความสามารถ ไม่มีขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ขาดความร่วมมือและความรับผิดชอบหรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ย่อมทำให้การดำเนินงานของบริษัทหรือโรงงานต่าง ๆ ไม่สามารถที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ (วริพร ลิงห์ศรีขงชัย, 2550 : 1)

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในอดีตถึงปัจจุบันของบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) คือ 1) พนักงานรวบรวมรายชื่อไม่ยอมรับผู้บริหารญี่ปุ่น สูดท้ายผู้บริหารอีกคนช่วยไกล่เกลี่ยกับพนักงาน จึงถอนรายชื่อออกจนเหลือแค่ 7 คน (สำนักงานทั้งหมด) จึงโดนจ้างออกทั้ง 7 คน และมีการฟ้องร้องดำเนินคดีเรียกร้องค่าตอบแทนเพิ่มเติม มีการขึ้นศาลและทางบริษัทก็ยอมจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มให้ 2) การไม่เข้าใจหน้าที่รับผิดชอบกันระหว่างพนักงานฝ่ายผลิตกับพนักงานฝ่ายสำนักงานหรือหัวหน้างานและวิศวกรของแต่ละตำแหน่ง จึงมีคำถามร้องเรียนจากพนักงานหลายฝ่ายว่า แต่ละหน่วยงานทำไมถึงได้สวัสดิการเท่ากันทั้งที่ฝ่ายผลิตทำงานมากกว่า เช่น เงินค่ารักษาพยาบาลพนักงานฝ่ายสำนักงานหรือหัวหน้างานและวิศวกรได้มากกว่าพนักงาน ทั้งที่ได้เงินเดือนมากกว่าอยู่แล้ว เบี้ยขยันได้เท่ากันทำงานน้อยกว่า หัวหน้างานมีค่าตำแหน่ง วันๆ นั่งกันเฉยๆ หน้าคอมพิวเตอร์ 3) ถ้ามีการจัดกิจกรรมพนักงานก็จะไม่ค่อยให้ความร่วมมือเพราะไม่ค่อยชอบผู้จัดกิจกรรมคือพนักงานฝ่ายสำนักงานและหัวหน้างาน 4) มักมีการร้องเรียนค่าสวัสดิการพิเศษกับผู้บริหารโดยตรง โดยไม่ผ่านหัวหน้างานและวิศวกรหรือฝ่ายบุคคล คือขอให้กับตนเองไม่รวมกับคนอื่น 5) การไม่ทำงานตามคำสั่งของหัวหน้างานและไม่ค่อยเชื่อฟังเวลาโดนตักเตือน 6) ไม่ถูกใจหรือทะเลาะกับหัวหน้างาน ก็ฟ้องกับผู้บริหารโดยตรง และ 7) เมื่อมีพนักงานลาออกผู้บริหารจะสัมภาษณ์เองทุกคน แต่ละคนจะมีประสบการณ์การทำงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>3</sup>

ไม่นานมาก ไม่ถึงปีก็เปลี่ยนงาน ผู้บริหารซึ่งเป็นชาวญี่ปุ่นจึงมีถามว่าทำไมคนไทยเปลี่ยนงานบ่อย และทำงานไม่นาน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น และจากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานในบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซิชั่น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในบริษัทฯ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซิชั่น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อจะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

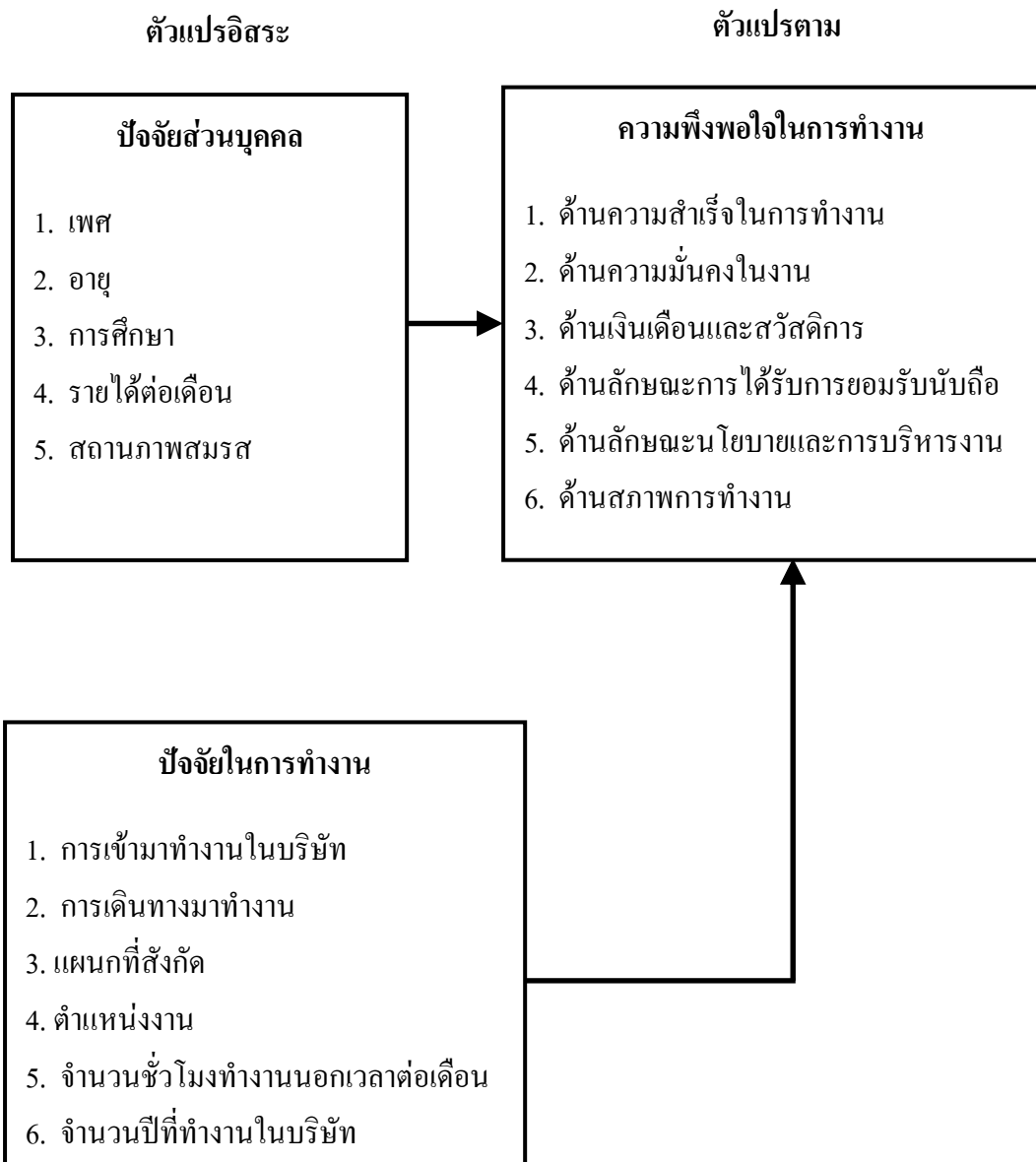
1. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซิชั่น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซิชั่น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซิชั่น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีริซิชั่น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยในการทำงานของพนักงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำของพนักงาน บริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซีเอ็น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้อ้างอิงตามแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การจูงใจ การจัดสวัสดิการ และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ การจูงใจ ของเทอร์เลอร์ ฯลฯ ซึ่งสามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังแสดงได้ตามกรอบแนวคิด ตามภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยอยู่ในขอบเขตตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำนวน 280 คน (ฝ่ายบุคคล 26 พฤษภาคม พ.ศ. 2553)
  - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากสูตรการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane's (อภินิษฐ์ จันตะณี. 2549 : 11) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน
2. ขอบเขตของเนื้อหา ประกอบด้วย
  - 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ
    - 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน
    - 2.1.2 ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ การเข้ามาทำงานในบริษัท เวลาทำงานประจำ จำนวนชั่วโมงทำงานนอกต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานในบริษัท และการเดินทางมาทำงาน
  - 2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่
    - 2.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน
    - 2.2.2 ด้านความมั่นคงในงาน
    - 2.2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
    - 2.2.4 ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ
    - 2.2.5 ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน และ
    - 2.2.6 ด้านสภาพการทำงาน
3. ขอบเขตด้านสถานที่ในการศึกษา คือที่บริษัท เอส แอนด์ เค พีซีซัน เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาประมาณ 4 เดือนโดยเริ่มจาก เดือน พฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>6</sup>

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลของปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
2. ได้ข้อมูลของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
3. ได้ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ได้ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยในการทำงานพนักงานฝ่ายผลิต
5. สามารถนำผลการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ปัจจัยในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบไปด้วย การเข้ามาทำงานในบริษัท เวลาทำงานประจำ จำนวนชั่วโมงทำงานนอกต่อเดือน จำนวนปีที่ทำงานในบริษัทและการเดินทางมาทำงาน

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอส แอนด์ เค พีซีชั้น เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพการทำงาน

**ด้านความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ผลดีสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในหน้าที่รับผิดชอบได้ดี และการได้รับมอบหมายงานที่ถนัด

**ด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันที่บริษัทฯ มีความ มั่นคง การยินดียอมรับ เมื่อถูกโยกย้าย หรือเปลี่ยนหน้าที่ ความภูมิใจที่ได้ทำงานที่บริษัท และความภูมิใจในตำแหน่ง หน้าที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

**ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ** หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน การให้ค่าตอบแทนล่วง เวลาเหมาะสม และสวัสดิการและค่าตอบแทนที่บริษัทฯ จัดให้แก่พนักงานอยู่ในเกณฑ์ดี เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในนิคมอุตสาหกรรม เดียวกัน

**ด้านลักษณะการได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง ข้อเสนอหรือความคิดเห็นของท่าน ได้รับการยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน ท่านได้รับกำลังใจในการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงาน ท่านได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และท่านมักได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ

**ด้านลักษณะนโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง บริษัทฯมีนโยบายและแนวทางในการบริหารอย่างชัดเจน บริษัทฯมีนโยบายการกระจาย อำนาจการตัดสินใจ บริษัทฯ มีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เหมาะสม และท่านคิดว่าระบบการประเมินผล ปฏิบัติงานที่บริษัทฯ ใช้อยู่เป็นระบบที่ดี

**ด้านสภาพการทำงาน** หมายถึง การจัดพื้นที่ของที่ทำงาน มีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน พื้นที่ทำงานในบริษัทฯ มีความสะอาดเรียบร้อยเป็นสัดส่วน เป็นงานที่ท่านถนัดและชอบ งานที่ทำตรงกับสาขาวิชาที่เรียนมา งานมีความท้าทายให้ท่านใช้ ความพยายามสูง และท่านไม่ค่อยจะได้รับความว้าวสารของ บริษัทฯ เท่าใดนัก