

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยปัจจุบัน ภายใต้ยุทธศาสตร์การแข่งขันของเศรษฐกิจไทยโดยรวม จำเป็นจะต้องปรับความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Comparative advantage) ซึ่งเน้นการใช้แรงงาน และต้นทุนและเปลี่ยนเป็นการแข่งขันที่มุ่งเน้นความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive advantage) ซึ่งจะต้องกำหนดตลาดการสร้างผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่น พัฒนาด้านเทคโนโลยี การสร้างความประหยัดต่อขนาด (Economic of scale) ตลอดจนสร้างความก้าวหน้าของคุณภาพลักษณะและนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการสร้างสรรค์แนวทางการดำเนินธุรกิจในประเทศทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการใหม่โดยเน้นการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันภายใต้ภาวะเศรษฐกิจการเมืองโลกใหม่ ที่เน้นการเปิดตลาดเสรีมากขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยทางด้านภูมิทัศน์เทคโนโลยีของโลกที่เปลี่ยนแปลง จากสาเหตุการขยายตัวและนวัตกรรมของข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารทำให้เกิดการย้ายฐานการผลิต ซึ่งปัจจุบันอุตสาหกรรมยานยนต์ นับว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย ที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่ประเทศและจัดเป็นอุตสาหกรรมที่ถูกกำหนดจากภาครัฐ ให้เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม และการส่งออกของประเทศ และนับเป็นอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้วิสัยทัศน์ของภาครัฐที่ประสงค์จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์แห่งเอเชียซึ่งจากฐานการผลิตของรถยนต์ยี่ห้อต่างๆ ได้แก่ ฮอนด้า โตโยต้า นิสสัน และฟอร์ด บริษัทฯ ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องในฐานะเป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบที่สำคัญต่าง ๆ ของรถยนต์ยี่ห้อดังกล่าว และจำเป็นที่ต้องใช้แรงงานที่มีความรู้ทักษะ และความชำนาญ ในการผลิตชิ้นส่วนของรถยนต์ยี่ห้อดังกล่าว

ในกระบวนการการผลิตนั้น พนักงานจัดได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจการขององค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการผลิตและการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเลือกที่จะอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดนั้น โดยปกติจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อม

และสถานที่ทำงาน ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องจักรในการทำงาน การพัฒนาชีวิตในการทำงาน การยอมรับนับถือ การเอาใจใส่ การยกย่องชมเชย การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความเป็นธรรมจาก นายจ้างจะเห็นได้ว่าพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือ องค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่า การทำให้พนักงานหรือบุคลากรเหล่านั้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจะต้องสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรและจะ ทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่มีการ โยกย้าย เปลี่ยนงานบ่อย และท้ายที่สุดจะไม่เกิดปัญหา ขาดแคลนแรงงานขององค์กร หากพนักงาน ไม่ได้รับค่าตอบแทน ที่เหมาะสมแล้วอาจจะเป็นสาเหตุ ให้เกิดปัญหาต่อองค์กร เช่นทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมานั้นมีคุณภาพต่ำ มีการหยุด งานบ่อย ซึ่งทำให้พนักงานไม่สามารถที่จะอยู่กับองค์กร ได้จนต้องลาออกจากองค์กรไป ซึ่งถ้าองค์กร ขาดแคลนแรงงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตไป อาจส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กรได้ และ เมื่อมีการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 นี้จะยิ่งทำให้ปัญหาเกี่ยวกับการขาดแคลน แรงงานเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือได้อย่างเสรีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อ ตลาดแรงงานในประเทศ ทั้งในด้านการย้ายออกของแรงงานฝีมือของไทยโดยเฉพาะแรงงานที่มี ประสิทธิภาพสูง เพื่อไปทำงานในประเทศที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่าอย่างสิงคโปร์ และมาเลเซีย และ การย้ายเข้ามาทำงานในประเทศไทยของแรงงานต่างชาติจากประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานต่ำกว่า ซึ่งจะ ทำให้การแข่งขันในตลาดแรงงานของไทยรุนแรงขึ้น จากสถิติการใช้แรงงานในการผลิตโดยเฉพาะ จีนส่วนยานยนต์ ซึ่งพบว่าสถิติของยอดขายรถยนต์ในประเทศไทย ของยี่ห้อต่าง ๆ อาทิ โตโยต้า ฮอนด้า เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2554 (ดูรายละเอียดภาพประกอบที่ 5) และนโยบายรัฐบาลในการลดภาษี รถยนต์คันแรกให้กับประชาชน โดยคืนเงินภาษีไม่เกิน 100,000 บาท ในระยะเวลา 1 ปี ส่งผลกระทบต่อ ยอดการขาย ยอดการผลิตและประกอบรถยนต์ที่เพิ่มขึ้น และเกี่ยวข้องกับปัญหาการขาดแคลน แรงงานในภาคอุตสาหกรรมโดยเฉพาะอุตสาหกรรมรถยนต์

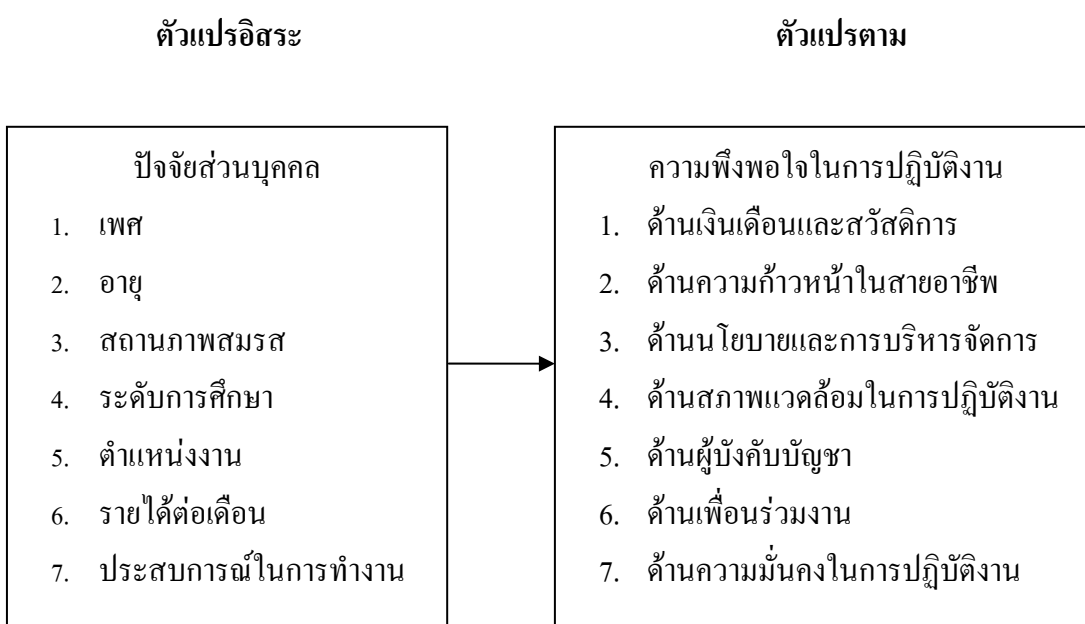
จะเห็นว่าปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรเป็นปัญหาที่สำคัญยิ่ง ทำอย่างไรที่จะไม่ให้ประสบ ปัญหาในการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมกับงาน สามารถเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถให้ เข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กรได้ และรักษามูลค่าที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ปฏิบัติงานกับองค์กรนาน ๆ ซึ่งหากพนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน คุณภาพ ของสินค้า และบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะพนักงานบริษัทฯ สังกัดฝ่ายบุคคลและธุรการ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านสรรหาว่าจ้างและสวัสดิการ จึงสนใจที่จะ ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยไปจัดกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ทำให้พนักงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของบริษัทสำเร็จไปได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานของบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่พนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 60 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีตัวแปรในการวิจัยดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตพื้นที่ใช้ในการวิจัย

พื้นที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ.(ไทยแลนด์) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค เลขที่ 192 หมู่ 1 ต.บ้านเลน อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2554 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2555

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เพื่อจัดทำฐานข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน เพื่อที่บริษัทจะได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในการปฏิบัติงานของบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

2. ทำให้ทราบแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน และลดความขัดแย้งในองค์กร

4. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทาง การบริหารจัดการ และปรับปรุงองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราผลตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากได้แก่ บริษัทเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถเป็นการเงินเดือนตามวุฒิการศึกษาสูงสุด เช่น วุฒิ ปวส. อัตราเงินเดือน 8,000 บาท เป็นต้น ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน สวัสดิการที่บริษัทจัดให้แก่พนักงานอยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน

ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ หมายถึง การมีความเชื่อมั่นในโอกาสความก้าวหน้า การเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงาน ได้แก่ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่บริษัทใช้อยู่เป็นระบบที่เหมาะสม พนักงานได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งโดยพิจารณาจากอาวุโสและอายุงานเป็นหลัก

ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง ระบบการบริหารจัดการของบริษัท นโยบายของผู้บริหาร ได้แก่ ข้อกำหนด กฎระเบียบและแผนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในคู่มือ สำหรับพนักงานบริษัท โอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อความยุติธรรม ความเสมอภาคและความเป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ การสื่อสารให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานในหน่วยงานต้นสังกัด มีนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการอย่างชัดเจน มีโครงสร้างการบริหารอย่างเป็นระบบ

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ในการปฏิบัติงาน บริเวณรอบๆบริษัท ได้แก่ บริเวณสถานที่ปฏิบัติงานมีการจัดพื้นที่ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและ

ปลอดภัย มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม และมีระบบ การจัดการความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่ดี

ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นหรือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับความช่วยเหลือ แนะนำ และการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทีจากผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา และร่วมรับผิดชอบ แก้ไขข้อผิดพลาดจากการทำงานเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และเพื่อนร่วมงานในบริษัท ได้แก่ การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อ เกิดข้อผิดพลาดเพื่อนร่วมงานจะช่วยกันแก้ไขปัญหา และร่วมกันรับผิดชอบกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน และการได้รับการสนับสนุนจาก เพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้นำเมื่อต้องทำงานเป็นทีม

ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพ และการดำเนินชีวิต ได้แก่ ได้รับความเป็นธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสหรือได้รับการสนับสนุน ในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมในการ โยกย้ายงาน ทำให้เกิดความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความอุตสาหกรรม ที่ให้กับบริษัท

ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติเชิงบวก เชิงลบหรือความรู้สึกส่วนบุคคลที่มีผล ต่อการปฏิบัติงาน วัดจากผลการประเมินที่กำหนดไว้ และจากแบบสอบถาม โดยเป็นความรู้สึก ที่แสดงออกในลักษณะด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากองค์การในการปฏิบัติงาน

บริษัท หมายถึง บริษัทไอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นสถานที่ศึกษาในครั้งนี้ ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค เลขที่ 192 หมู่ 1 ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ได้รับการว่าจ้างให้ทำงานในบริษัท ไอฮาชิ เอส.ไอ. (ไทยแลนด์) จำกัด โดยได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตามความเหมาะสม