

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

มนุษย์ในยุคปัจจุบัน ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่หยุดชะงักหรือชłodตัว ทำให้ฐานะทางการเงินลดต่ำลงอย่างมากเป็นประวัติการณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการค้ารงชีวิตของประชาชนไทยเป็นอย่างมาก เช่นค่าจ้างแรงงานลดลง คนตกงาน เจ้าของกิจการปิดตัวเอง นายจ้างให้ลูกจ้างออกจากงาน ลดวันเวลาการทำงานให้น้อยลงเพราะไม่มีเงินจ้าง หน่วยงานองค์กรจะอยู่รอดได้ จำเป็นจะต้องมีการปรับตัวให้พร้อมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เมื่อกล่าวถึงการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องจักรและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นกลยุทธ์สำคัญของการเพิ่มผลผลิต โดยเครื่องจักรจะสามารถผลิตสินค้าได้ตามเป้าหมาย ต้องได้รับการดูแลและบำรุงรักษาให้คงสภาพที่ดีอยู่เสมอ หากเครื่องจักรในขั้นตอนใดขาดการดูแล ซ้ำรูดแม้เพียงจุดเดียว ย่อมทำให้กระบวนการผลิตหยุดชะงักลงได้ พนักงานขององค์กรก็เช่นเดียวกัน การจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องหาแนวทางบำรุงรักษา จูงใจ สร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน

การกล่าวถึงความพึงพอใจหรือการสร้างแรงจูงใจของบุคคลต่อองค์กรนั้น เราจำเป็นต้องศึกษาถึงความสำคัญของมนุษย์นั่นก็คือ “ความเป็นธรรมทางสังคม” เพราะความเท่าเทียมกันทางสังคมจะเป็นเส้นทางที่สำคัญที่แต่ละองค์กรควรมีไว้ใช้ปฏิบัติให้เกิดความเท่าเทียมกัน การอยู่ร่วมกันในทุกสังคมนั้น บุคคลในองค์กรจะต้องได้รับการปฏิบัติและการให้บริการที่ดีอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกการปฏิบัติ และไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ( อ้างในชูศักดิ์ เจนประโคน, 2543 : 81 )

องค์กรประกอบที่มีผลต่อการจูงใจ ก็คือการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เพราะจะเป็นพลังชี้และนำไปสู่เป้าหมายของการทำงานและเป้าหมายของสถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมก็คือผลผลิต ในการแข่งขันเชิงธุรกิจ โรงงานอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิต เพื่อที่จะให้ได้กำไรสูงสุดและแรงจูงใจนี้อาจจะทำให้แต่ละคนเกิดความพึงพอใจ มีพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากลักษณะในแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม

โดยทั่วไปแล้วการทำงานของคนจะไม่ทำให้เต็มความรู้ความสามารถ ยกเว้นจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานตามที่เขาต้องการเท่านั้น ถ้าหากหน่วยงานต้องการได้พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง จึงต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของคน และจะสามารถหาสิ่งจูงใจให้เขาทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันหากความต้องการของเขามีจุดมุ่งหมายเดียวกันกับเป้าหมายตามที่ต้องการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนองกับความต้องการของคนเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร

ทรัพยากรมนุษย์ ถ้าจะแปลความหมายให้ตรงไปตรงมาก็จะได้รับความว่า “คนมีค่าเป็นทรัพย์สิน” นั่นก็หมายความว่า มนุษย์เป็นสิ่งที่มิใช่ประโยชน์ต่อสังคมเช่นเดียวกับทรัพยากรตามธรรมชาติอื่นๆ ดังนั้นเมื่อคนในองค์กรมีค่าเป็นทรัพย์สิน จึงเป็นการสมควรที่จะต้องทำนุบำรุงรักษาให้คนมีคุณค่าที่เหมาะสมกับองค์กรให้นานที่สุดที่จะนานได้ เพราะความมีค่าของคนเรานั้นสามารถจะก่อให้เกิดผลผลิตต่อองค์กรได้ ซึ่งเท่ากับเป็นหลักประกันที่จะทำให้องค์กรนั้นอยู่รอดปลอดภัยและเจริญรุ่งเรืองในอนาคตต่อไปได้ อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน” เพราะฉะนั้นคนที่มีคุณค่าทั้งหลายจึงเป็นบุคคลที่จะพยายามสร้างผลงานให้ปรากฏอยู่เป็นประจำ แต่สำหรับค่าของคนจะคงทนถาวรอยู่ได้ตลอดไปนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นประกอบด้วย เช่น ความอดสาหะวิริยะ หรือความหมั่นเพียรพยายามอยู่อย่างสม่ำเสมอ ความรู้ความสามารถ เฉพาะตัว ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในนโยบายการบริหารขององค์กร อนาคตของสายงานอาชีพที่มีความหมาย ระบบค่าตอบแทนที่มีเหตุผลเหมาะสม บรรยากาศในการทำงาน( อ้างในชูศักดิ์ เจนประโคน, 2543 : 71)

บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด เป็นบริษัทชั้นนำในด้านเวชภัณฑ์ยาปราศจากเชื้อและอาหารทางการแพทย์ ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2520 โดยบริษัทได้จัดหาอุปกรณ์การผลิตที่ทันสมัยและเทคโนโลยีการผลิตที่ถ่ายทอดมาจากประเทศญี่ปุ่น การผลิตของบริษัทได้ดำเนินไปภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ Good Manufacturing Practices ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 และระบบบริหารคุณภาพ ISO-9001 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานโดยรวม 400 คน ยอดขายประมาณ 400 ล้านบาทต่อปี มีโรงงานผลิต 2 โรงงาน คือ โรงงานผลิตเวชภัณฑ์ยาปราศจากเชื้อและ โรงงานผลิตเวชภัณฑ์อาหารทางการแพทย์ บริษัทเป็นผู้ผลิตรายแรกของประเทศไทย ที่ผลิตน้ำเกลือเพื่อทดแทนการนำเข้า และผลิตอาหารเสริมทางการแพทย์ บริษัทสามารถผลิตสินค้าเพื่อตลาดภายในประเทศ แล้วยังสามารถส่งออกผลิตภัณฑ์บางส่วนไปยังประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ ฮองกง อินโดนีเซีย เขมร ลาว พม่า เวียดนาม บางส่วนของตะวันออกกลาง และญี่ปุ่น (Quality Manual of Thai Otsuka Co.,Ltd., 2545)

แม้ว่าบริษัทได้มีการพัฒนากระบวนการผลิตด้วยเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่หากพิจารณาให้ถ่องแท้แล้ว ในทุกกระบวนการผลิตล้วนต้องดำเนินการโดยพนักงานควบคู่ไป

กับการทำงาน โดยเครื่องจักรกลดังนั้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของ “พนักงาน” ที่จะก่อให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพตามเป้าหมายและความคาดหวังขององค์กร

ดังนั้นพนักงานถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่ามากและสำคัญที่สุดในองค์กร แต่ธรรมชาติของมนุษย์ต้องดิ้นรนต่อสู้เพื่อความอยู่รอดของตนเอง จึงมีความต้องการตามธรรมชาติในการดำรงชีพ และเมื่อคนได้เข้ามาอยู่ในสภาพของการทำงานแล้วก็ย่อมจะมีความต้องการที่ชัดเจนและคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนจากองค์กรนั้นๆ แรงจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจจึงเป็นอีกวิธีหนึ่งในการส่งเสริมคนในองค์กรได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถและตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรนั้นได้กำหนดไว้

จากความสำคัญของพนักงานดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าหากผู้บริหารองค์กรไม่เอาใจใส่ต่อความรู้สึคนึกคิด หรือปัญหาของพวกเขาก็อาจเกิดผลลบต่อบริษัทได้ การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของพนักงาน กล่าวคือหากพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามมา และในทำนองเดียวกันถ้าหากไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน เช่น การเบื่อง่ายต่อการทำงาน ขาดงานบ่อย มาสายหรือทำงานโดยไม่มีความกระตือรือร้น เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเห็นว่ามีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด โดยจะศึกษาเฉพาะพนักงานในส่วนการผลิตซึ่งมีความเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผลผลิตและคุณภาพของผลิตภัณฑ์

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิตของบริษัทไทยโอซูก้า

จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัทไทยโอซูก้า

จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในส่วนการผลิตบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

ผลิตบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

**นิยามศัพท์**

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกที่ดีของของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง  
สิ่งใดที่ได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ 'ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง เงินเดือนและ  
สวัสดิการ ลักษณะของงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความ  
ก้าวหน้า

พนักงานในส่วนการผลิต หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกผลิตภาชนะบรรจุ  
(Plastic Plant) , แผนกเตรียมและผสมน้ำยา (Solution Line) , แผนกอบฆ่าเชื้อ (Steriled) และแผนก  
ตรวจสอบและบรรจุ (Inspection and Packing) ของบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (Lampadana) with a flame. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved