

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำในปี 2540 ที่เรียกกันว่า วิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง และ ในปี 2550 สาเหตุของวิกฤตเศรษฐกิจครั้งนี้ เข้าใจกันว่าเกิดจากการดำเนินนโยบายผิดพลาดที่สำคัญ 2 ประการของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ 1) การใช้เงินกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินไปช่วยเหลือสถาบันการเงินจนเกิดความเสียหายเกินที่จะเยียวยา และจำเป็นต้องปิดบริษัทไฟแนนซ์ 56 แห่ง 2) การสูญเสียเงินสำรองระหว่างประเทศในการปกป้องการโจมตีค่าเงินบาท จนนำไปสู่วิกฤตเงินทุนสำรอง ทำให้เงินบาทขาดเสถียรภาพนับตั้งแต่การตัดสินใจเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนจากระบบตะกร้าเงินมาเป็นระบบลอยตัว (ฐานข้อมูลการเมืองการปกครอง สถาบันพระปกเกล้า, 2551:ออนไลน์)

วิกฤตการเงินในสหรัฐฯ ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมรถยนต์ของไทย ทำให้ตัวเลขทั้งในส่วนของยอดผลิต ยอดขายรถยนต์ทั้งในและต่างประเทศ คาดว่าจะชะลอในปี 2552 ซึ่งแม้ว่าจะไม่ใช่ครั้งแรกที่อุตสาหกรรมรถยนต์ไทยต้องเผชิญกับภาวะหดตัวอย่างมาก แต่หลังจากที่อุตสาหกรรมรถยนต์ไทยเคยหดตัวอย่างรุนแรงในปี 2541 ในช่วงวิกฤตต้มยำกุ้งแล้ว ปี 2552 อาจนับได้ว่าเป็นการหดตัวอย่างรุนแรงครั้งแรกหลังจากวิกฤตดังกล่าวที่เดียว (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย, 2552: ออนไลน์)

ที่ผ่านมา สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของระบบสถาบันการเงิน ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2552 เพิ่มขึ้นสุทธิจำนวน 10,795 ล้านบาท จากสิ้นปี 2551 คิดเป็นอัตราการเติบโตร้อยละ 2.89 จากสิ้นปี 2551 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.94 จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งเป็นอัตราการเติบโตที่ชะลอลงตามภาวะเศรษฐกิจ และยอดขายรถยนต์ แต่ก็ยังเป็นบวกเมื่อเทียบกับสินเชื่อรวมของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยที่หดตัวร้อยละ 2.7 จากสิ้นปี 2551 (ทีเอ็นเอ็น ไทยแลนด์ ดอทคอม, 2552:ออนไลน์)

จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่าธุรกิจประเภทลิสซิ่งในจังหวัดเชียงใหม่มีการเจริญเติบโตของธุรกิจลิสซิ่งมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง จำนวนธุรกิจลิสซิ่งมีเพิ่มขึ้นแทบทุกปี ตั้งแต่ปี พ.ศ 2540 ถึงปัจจุบัน มี 13 บริษัทที่เป็นคู่แข่งทางธุรกิจ ในระดับท้องถิ่น อาทิ เช่น บริษัทนัมมี่เส็ง ลิสซิ่งจำกัด บริษัทมิตรสินค่วน ลิสซิ่ง จำกัด บริษัททวิเฮง ลิสซิ่ง จำกัด บริษัทธนโชคลิสซิ่ง จำกัด และ บริษัทสินปราณี ลิสซิ่ง จำกัด เป็นต้น และมีคู่แข่งชั้นในอุตสาหกรรม

เดียวกันที่มาจากส่วนกลางที่มีอยู่เดิมเช่น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด บริษัท จีอี แคลปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท สอนต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด และมีคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันที่เข้ามาใหม่เป็น บริษัทในเครือของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ได้หันมาทำธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ อาทิเช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ซึ่งจากการขยายตัวของธุรกิจนี้ทำให้เกิดการดึงตัวพนักงานที่มีคุณภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพของแต่ละบริษัทเกิดขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจ, 2552: ออนไลน์)

บริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด ได้เริ่มดำเนินกิจการลิสซิ่งในวันที่ 21 มีนาคม 2540 สิ้นปี 2540 ในปีแรก มีมูลค่าการปล่อยสินเชื่อ 2.3 ล้านบาท ได้เพิ่มยอดการปล่อยสินเชื่อเป็น มูลค่า 293.182 ล้านบาท ในสิ้นปี 2552 โดยมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 7 คน ในปี 2541 จนถึงปัจจุบันทางบริษัทมีจำนวนพนักงานรับเข้า 145 คน และจำนวนพนักงานลาออก 53 คน ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานประจำทั้งหมด 92 คน มีอัตราการเลิกการลาออกพนักงานเฉลี่ยปีละ 7.57% โดยอัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นดังนี้

ปี พ.ศ.	พนักงาน เข้า	พนักงาน ออก
2547	13	3
2548	20	8
2549	19	8
2550	15	10
2551	25	16
2552	19	9

(บริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด, 2553:สัมภาษณ์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้การทำงานของพนักงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด
2. บริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและจัดวางระบบบริหารงานได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและนโยบายของบริษัท

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับงานที่ทำ ค่าจ้างที่ได้รับ โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และนโยบายการจัดการบริหาร

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท พัฒนสิน ลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด จำนวน 92 คน

บริษัท พัฒนสินลิสซิ่ง (ซีพีแอล) จำกัด คือ บริษัทจัดเช่าซื้อรถยนต์มือสอง ที่จัดตั้งมาตั้งแต่ปี 2540 โดยในปัจจุบันได้ขยายสาขาทั้งหมด 9 สาขา ดังนี้

1. สาขาช้างคลาน เลขที่ 414/8-9 ถ.ช้างคลาน ต.ช้างคลาน อ.เมือง จ.เชียงใหม่
2. สาขาหางดง เลขที่ 86 ม.4 ต.หารแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่
3. สาขาลำพูน เลขที่ 111/1 ม.2 ต.เหมืองง่า อ.เมือง จ.ลำพูน
4. สาขาป่าซาง เลขที่ 625/1 ม.1 ต.ป่าซาง อ.ป่าซาง จ.ลำพูน
5. สาขาเชียงราย เลขที่ 66/2 ถ.พหลโยธิน ต.ริมกก อ.เมือง จ.เชียงราย
6. สาขาลำปาง เลขที่ 249/1 ถ.ชูปเปอร์ไฮเวย์ ต.สวนดอก อ.เมือง จ.ลำปาง
7. สาขาแพร่ เลขที่ 320-320/1 หมู่ 7 ถ.ยันตรกิจโกศล ต.ป่าเมต อ.เมือง จ.แพร่
8. สาขาพะเยา เลขที่ 286/24 ถ.พหลโยธิน ต.แม่ต้า อ.เมือง จ.พะเยา