

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทจำหน่ายรถยนต์ เป็นศูนย์ประกอบธุรกิจสำคัญในการจัดจำหน่าย ซ่อม ซื่อขาย อะไหล่ และให้บริการเกี่ยวกับรถยนต์ ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ รถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์ บรรทุก รถยนต์โดยสาร เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันกลายเป็นปัจจัย 5 ของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดไม่ได้ เป็นความจำเป็นที่จะต้องใช้เป็นพาหนะ และใช้เป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของผู้คน ทุกสายอาชีพ ดังนั้นจึงเกิดบริษัทจำหน่ายรถยนต์ต่าง ๆ ขึ้นมากมาย เพื่อรองรับความต้องการของผู้คน และยิ่งคนมีความต้องการมากเท่าไร บริษัทก็ต้องหากกลยุทธ์ในการจัดจำหน่ายและ ให้บริการมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นบุคลากรที่ดำเนินงานในบริษัท เปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญในการทำให้บริษัทเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ย่อมขึ้นอยู่กับการให้การ สนับสนุนขององค์กรในด้านต่างๆ เมื่อพนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มความ สามารถ คือ ทำงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ตนเองไม่ให้ขาดตกบกพร่องพร้อม ๆ กับรู้จักพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจึงจะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน และต้องรู้จัก ประสานงานกับคนรอบข้างอย่างเอื้ออาทร ห่วงใยและเกื้อกูลการทำงานร่วมกันเปรียบเสมือน บุคคลในครอบครัวเดียวกัน หากเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใย ช่วยเหลือเกื้อกูลกันทุกคนก็จะ รู้สึกสบายใจ มีพลังและเกิดกำลังใจที่จะทำงาน ความสำเร็จในการทำงานก็ย่อมเกิดขึ้นอย่าง แน่นนอน (ไชยรุต ตรีสกุล. 2542 :12)

ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรทำงานประสบผลสำเร็จก็คือ ความพึงพอใจในงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่มีความ พึงพอใจในงานน้อยกว่า ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ดังนั้นในการบริหารงาน การทำ ความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในงานไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะความพึงพอใจในงานเป็น กระบวนการด้านจิตวิทยากระบวนการหนึ่งซึ่งผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้เพียงแต่คาดคะเน ว่ามีหรือ ไม่มีบนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น เช่น เห็นว่าคนงานขยัน ทำงานตลอดเวลา ผู้บริหารอาจจะคิดว่าเขามีความพึงพอใจในงานที่ทำ แต่ถ้าคนงานชอบ พุดคุยกันทำงานได้น้อยผู้บริหารอาจสรุปว่าเขาไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ดังนั้นในองค์กรธุรกิจ

ฝ่ายบริหารมีหน้าที่ที่จะต้องสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นเพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สัทธิตชัย สุขวงศ์. 2540 :15)

ภายใต้โลกธุรกิจสมัยใหม่โอกาสเปิดกว้างความท้าทายมีมาก บุคลากรที่ฉลาด เก่ง จะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ด้วย ปัญหาจึงอยู่ที่ความสามารถของผู้บริหารองค์กรในการรู้จักสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รู้จักวิจิตรใจ รวมไปถึงการเข้าใจความต้องการต่าง ๆ ของบุคลากรที่จะต้องนำมาพิจารณาจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของเขา ซึ่งเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงเพื่อเป็นการดึงดูดใจพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรด้วยความภูมิใจ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรขององค์กรมีความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงออกให้เห็นโดยพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 1) มีความเอาใจใส่ต่องานขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไขหรือชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ขอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องานโดยไม่ต้อง ชักชวนหรือขอร้อง 3) มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่แตกแยกกัน และ 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นมีความสุขใจที่มาทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (กิตติมา ปรีดีดิติก. 2529 : 332)

สมยศ นาวิการ(2540 : 222) ได้กล่าวว่า ค่าจ้างและเงินเดือนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพอใจในการทำงานมากเพราะว่าผลตอบแทนจะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้ หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักผ่อนและอื่น ๆ ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนก็เป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่งพนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่าเป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารที่สังเกตเห็นถึงความสามารถในผลงานของพวกเขาที่มีต่อองค์กร สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้มีบทบาทในการสร้างความพอใจในงานน้อยมาก คนส่วนใหญ่ประเมินค่าสวัสดิการที่พวกเขาได้รับน้อยกว่าความเป็นจริง และมักจะให้ความสำคัญกับสวัสดิการบางอย่างของพวกเขาอีกด้วย เช่น พนักงานวัยหนุ่ม มักจะให้ความสำคัญกับการประเมินชีวิตและทิวทัศน์ภายนอก การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้มีความรับผิดชอบและมีผลกระทบต่อความพอใจในงานปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ผลตอบแทนสูงขึ้นงานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระเกิดการท้าทายและสร้างความพึงพอใจในเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน

นับตั้งแต่บ้านเมืองประสบปัญหา หลายหน่วยงานพยายามรณรงค์ให้คนไทยต้องประหยัด หลายบริษัทที่เกิดความล้มเหลว เพราะตลาดในประเทศได้ลดลงไปอย่างไม่น่าเชื่อ มีหน้าข้าราชการส่งออกค่อนข้างจะมีปัญหาเพราะภาวะนี้ไม่ได้เป็นแต่ประเทศไทยประเทศเดียว เมื่อเป็นเช่นนั้นต่างก็ใช้กลยุทธ์ที่เป็นหนทางแก้ปัญหาขึ้นมาใช้ เพื่อการอยู่รอดเช่นลดเงินเดือนลดวันทำงาน คัดสรรสวัสดิการ และขั้นที่รุนแรงที่สุด คือ “ปลดออก” เพื่อปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสม การปรับขนาดขององค์กรนั้นมีความจำเป็นในภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันแต่ไม่ได้หมายความว่า ทุกองค์กรต้องปลดคนออกเสมอไป การถูกเลิกจ้างและว่างงานทำให้บุคคลผู้นั้นสูญเสียสถานภาพ เกิดทัศนคติในทางลบต่อนายจ้าง ต่อตัวเองและต่อสังคมในภาพรวม ขาดความมั่นคงทางหน้าที่การงาน มีความกระทบกระเทือนต่อจิตใจทั้งตนเองและผู้ใกล้ชิดมากที่สุด สำหรับองค์กรจะดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำงาน ความเข้าใจให้แก่บุคลากร ในเรื่องของการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรหรือธุรกิจ ประเภทให้บริการ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นตั้งใจ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ การให้อำนาจตัดสินใจหรือการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรตามขอบเขตของอำนาจหน้าที่ ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจว่าได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และถือว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว ฉะนั้นการตรวจสอบเพื่อทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงมีความจำเป็นต้องจัดกระทำเป็นระยะๆ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป

ท่ามกลางกระแสเศรษฐกิจที่ตกต่ำในทุกภาคเศรษฐกิจ การทำธุรกิจจะทำด้วยความยากลำบากยิ่งขึ้น ผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการอย่างระมัดระวังที่สุดเพื่อให้สามารถประคับประคองตนดำเนินกิจการต่อไปให้ได้ ธุรกิจจำหน่ายรถยนต์ก็ต้องเผชิญกับมรสุมเศรษฐกิจ ซึ่งบริษัทตระหนักในปัญหานี้ดี จึงต้องใช้กลยุทธ์ในการดำเนินกิจกรรมอย่างรัดกุม ในขณะเดียวกันนี้มีบริษัทตั้งขึ้นหลายบริษัท ต้องมีการแข่งขันกันสูง ต้องมีการประหยัดลดค้อม ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความจงรักภักดีต่อสถาบันพร้อมที่จะร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อฟันฝ่าอุปสรรค ซึ่งในช่วงเวลาแห่งความยากลำบากนี้ การอุทิศทุ่มเท

แรงกายแรงใจของพนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ที่จะนำพาบริษัทของเขาให้พัฒนา
ก้าวหน้าต่อไป (บรรยง ถ้ำซำ. 2540 : 2 อ้างถึงใน นิพนธ์ กินาวงศ์. 2543 : 12)

บริษัทจำหน่ายรถยนต์ เป็นบริษัทเอกชนที่ให้บริการและซ่อมรถยนต์ ทุกประเภทที่มี
การจัดโครงสร้างองค์กรและสายบังคับบัญชา ตั้งแต่ผู้ถือหุ้นส่วน คณะกรรมการ ประธาน
กรรมการ กรรมการผู้จัดการ รองประธานกรรมการ ผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการเขต
และในระดับสาขา หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน จากสภาพปัญหาภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ
ดังกล่าว ส่งผลกระทบให้ต้องประสบปัญหาการเลิกจ้างพนักงานออกไปจำนวนหนึ่ง เช่นกัน
ผู้บริหารของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ระดับสูงได้ตระหนักถึงปัญหาเหล่านี้ จึงต้องเร่งดำเนินการ
สร้างขวัญ กำลังใจและสร้างเสริมแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในสถานภาพ
ของตนเอง มีความพึงพอใจและมีกำลังใจในการร่วมแรงร่วมใจกันฟันฝ่าอุปสรรค และ
ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น และปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบให้องค์กรธุรกิจและ
สถาบันการเงินต่าง ๆ ต้องทำการวิเคราะห์องค์กร วิเคราะห์ภาระงาน รวมถึงการวิเคราะห์
ความจำเป็นของตำแหน่งและจำนวนพนักงานให้มีความเหมาะสมกับภาระงานขององค์กร
อย่างจำกัด และต้องให้เกิดความเสียหายหรือกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงขององค์กร
น้อยที่สุดเช่นเดียวกันกับบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ในปี 2540 – 2543
ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าวเช่นกัน จำเป็นต้องมีการดำเนินการวิเคราะห์
และดำเนินการเกี่ยวกับจำนวนพนักงานให้สอดคล้องกับภาระงานอย่างจำกัด พนักงาน
หลายคนต้องได้รับผลกระทบถูกเลิกจ้าง และว่างงานอย่างกระทันหัน ในด้านงานที่ทำใน
ปัจจุบันพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่าที่ควรรายได้ที่เคยได้รับก็ลดลง
การเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือนหยุดชะงักไม่มีการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การบังคับบัญชา
ขั้นต้นประสบปัญหา พนักงานไม่เคารพกฎระเบียบของผู้บังคับบัญชาที่วางไว้ ในด้านเพื่อน
ร่วมงาน เกิดการแข่งขันกันในการทำงานขาดความร่วมมือและสามัคคี ปัญหาเหล่านี้ทำให้
พนักงานเกิดความวิตกกังวลในเรื่องการสูญเสียสถานภาพ ขาดความมั่นคงทางหน้าที่การงาน
มีความกระทบกระเทือนต่อจิตใจทั้งตนเองและผู้ใกล้ชิดมากที่สุด ในปี 2542 รายได้ของบริษัท
จำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ลดลง 10 % ปี พ.ศ. 2543 รายได้ลดลงถึง 12 %
และไม่มีโอกาสที่จะมีรายได้สูงขึ้น พนักงานขาดขวัญกำลังใจเป็นอย่างมาก หลายบริษัทต้อง
ปิดตัวลงไป จากสถิติแรงงานจังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวนคนว่างงานเพิ่มขึ้น (สำนักงานแรงงาน
จังหวัดกาฬสินธุ์. 2544 : 5)

ดังนั้นผู้บริหารในบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการเตรียมการด้านนโยบายการเสริมขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากร ให้มีความเชื่อมั่น และมีกำลังใจในการทำงาน ยิ่งขึ้น และสร้างมาตรฐานการทำงาน ของพนักงานและบริษัทให้ดียิ่งขึ้น (บริษัท โตโยต้า จำกัด สาขา กาลสินธุ์. 2544 : 2)

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและวางแผนในการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์เกี่ยวกับธุรกิจการจำหน่ายรถยนต์

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

1. พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด
2. พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่
3. พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธุรกิจการจำหน่ายรถยนต์เป็นอย่างไรบ้าง

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ทุกบริษัทในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยถึงระดับปานกลาง
2. พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 7 บริษัท จำนวน 410 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ 7 บริษัทๆละ 45 คน รวมทั้งสิ้น 315 คน ซึ่งได้มา โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลาก
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ บริษัทจำหน่ายรถยนต์บริษัทต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน (ลิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 5) คือ
 - 3.2.1 ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน
 - 3.2.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ
 - 3.2.3 ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน
 - 3.2.4 ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
 - 3.2.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของค่านิยมศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชื่นชอบ ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ที่เกิดจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1.1 ด้านงานที่ทำงานในปัจจุบัน หมายถึง สภาพปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ รวมถึงสภาพหรือลักษณะของที่ทำงานอันได้แก่อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้ประจำที่ทางบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ได้จ่ายให้รวมถึงผลประโยชน์ที่พนักงานพึงจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าครองชีพ โบนัส เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล รวมถึงการประกันชีวิตให้แก่พนักงานทุกคน

1.3 ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน หมายถึง การได้รับการแต่งตั้งให้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน โดยการสอบคัดเลือก เพื่อวัดถึงความรู้ความสามารถ คุณวุฒิและความรับผิดชอบหน้าที่ หรือพิจารณาความดีความชอบให้แก่พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

1.4 ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ที่มีวิธีการบริหารงานโดยใช้ ความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ หลักความยุติธรรม และความเป็นผู้นำที่ดี

1.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สมาชิกทุกคนที่ทำงานร่วมกันภายในบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ที่มีการประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานกันได้เป็นอย่างดี และมีบรรยากาศในการทำงานอย่างฉันท์มิตร

2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ให้ปฏิบัติงานในบริษัทในหน้าที่งานต่าง ๆ กันตามความสามารถ และประสบการณ์รวมทั้ง พนักงานช่างแผนกต่างๆ

3. พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอกาฬสินธุ์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงาน ในบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ 7 บริษัท (สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดกาฬสินธุ์, 2543 : 16 - 25) ได้แก่ 1) ดี.ดี กาฬสินธุ์มอเตอร์เซลส์ 2) กาฬสินธุ์อโต้เซลส์ 3) โตโยต้ากาฬสินธุ์ 4) กาฬสินธุ์ฮอนด้าคาร์ส 5) กาฬสินธุ์มอเตอร์ 6) สยามนิสสันกาฬสินธุ์ 7) เมืองทอง มอเตอร์ ร้อยเอ็ด จำกัด สาขากาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ในการพิจารณาปรับปรุงนโยบายเพื่อก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท

2. เป็นข้อเสนอแนะผู้บริหารของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างบริษัทจำหน่ายรถยนต์ต่าง ๆ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อันจะส่งผลดีต่อการให้ขวัญกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานของบริษัท

3. เป็นข้อเสนอแนะสำหรับบริษัท และพนักงานในการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น