

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

องค์กรทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เป็นที่ทราบและยอมรับกันดีว่า “คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)” เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูกกว่าคู่แข่ง หรือมีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดบุคคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานองค์กรในระยะยาว (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์, 2548) แต่ในหลายกรณี แม้ว่าพนักงานจะมีความรู้ความสามารถที่เท่าเทียมกันและอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่สิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันคือแรงจูงใจ ซึ่งหมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) แรงจูงใจจึงจำเป็นต้องกระบวนกรเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องและเหมาะสม จะทำงานเต็มกำลัง เวลา และความสามารถด้วยความเต็มใจ โดยมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ด้วยความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การดำรง, 2544)

ธุรกิจเบเกอรี่เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่จะต้องใช้นักงานเป็นหลักในการผลิตและการขาย แม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเครื่องจักรชนิดต่างๆ เข้ามาช่วยทุ่นแรงในการผลิต แต่สำหรับงานที่ต้องการความละเอียดอ่อน ประณีต และมีศิลปะ เช่น การปรุง การปั้น การตกแต่งหน้าเบเกอรี่ รวมไปถึงการขายหน้าร้าน ซึ่งเครื่องจักรยังไม่สามารถทำหน้าที่ทดแทนได้ดีและมีประสิทธิภาพกับบุคคล ดังนั้นพนักงานจึงเป็นปัจจัยหลักและมีความสำคัญต่อการผลิตและการขายในธุรกิจเบเกอรี่อย่างมาก (บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด, 2550)

บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด เป็นผู้ประกอบการด้านการผลิตและจัดจำหน่ายเบเกอรี่สำเร็จรูประดับภูมิภาค เช่น เค้ก ขนมปัง คุกกี้ พายและขนมอบนานาชาติ โดยปรัชญาของบริษัทในการบริหารองค์กรมีการเปรียบบริษัทและพนักงานเปรียบเสมือนครอบครัววงฟิ้ง ซึ่งเน้นเรื่องความซื่อสัตย์และสามัคคีเป็นหลัก โดยผู้บริหารมีการดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดและอบอุ่นเหมือนกับบุคคล

ในครอบครัวเดียวกัน ในปัจจุบันธุรกิจของ บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด มีการเจริญเติบโตและขยายอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเปิดจุดขายขนมนานาชนิดซึ่งมีประมาณ 600 รายการ ในศูนย์การค้าและซูเปอร์เซ็นเตอร์ 14 สาขาทั่วภาคเหนือ เช่น เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ ฯลฯ มีมูลค่าการจำหน่ายโดยประมาณเดือนละ 18 ล้านบาท (Thaiset.com, 2550: ออนไลน์) พนักงานระดับปฏิบัติการจึงเป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อกำลังการผลิตและการขาย ปัจจุบันมีพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 426 คน โดยแบ่งออกเป็นสามระดับ ได้แก่ พนักงานทั่วไป รองหัวหน้างาน หัวหน้างาน (สุริยวัลย์ อินตาเป็น, 2550 : สัมภาษณ์) แม้ว่าบริษัท ได้ให้ความสำคัญต่อพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน แต่ก็ยังพบปัญหาอัตราการเข้า-ออก ของพนักงานค่อนข้างสูง โดยปี พ.ศ. 2549 มีพนักงานลาออกจำนวน 120 คน ทำให้ บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูงขึ้นและเป็นผลทำให้เกิดปัญหาในการผลิตและการให้บริการแก่ลูกค้า

จากเหตุผลข้างต้นผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะใช้ประโยชน์การวางแผนด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ในการสร้างแรงจูงใจ นำไปสู่ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งจะส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท ฟิ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด
2. ผู้บริหารและผู้จัดการฝ่ายบุคคล สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาไปประยุกต์
เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ

นิยามศัพท์

บริษัท ฝั๋งน้อยเบเกอร์ จำกัด หมายถึง บริษัทฯที่ดำเนินกิจการด้าน การผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เบเกอร์สำเร็จรูป ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 9 ซอย 2 ถนนอนุบาล ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพอใจในงาน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ปัจจัยจูงใจตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะของงาน ด้านโอกาส และด้านความรับผิดชอบ

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัท ฝั๋งน้อยเบเกอร์ จำกัด ซึ่งมีสองแผนกคือ แผนกการผลิต และ แผนกการขาย