

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานและผลงาน จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 มาจากคนในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และยังส่งผลถึงความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น (กระทรวงแรงงาน, 2550) องค์กรจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรสามารถเชื่อมความต้องการของบุคคลใน องค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กรได้แล้ว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ (เอื้อมพร แอมไร่ ,2546) โดยในส่วนของตัวชี้วัดด้านกระบวนการบริหาร ทรัพยากรบุคคล คือ อัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งในปี 2550 พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานไทยในปีสูงขึ้นเป็นร้อยละ 9.3 เมื่อเทียบกับร้อยละ 7.9 ในปี 2549 ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องการผลิต ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปในการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการสรรหาว่าจ้าง ดังนั้นกิจการจำเป็นต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยอาจสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเป็นประจำเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กร (สยามธุรกิจ, 2550)

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปให้ได้ผลหรือมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดจะขึ้นอยู่กับความพึงใจต่อปัจจัยจูงใจที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน (Mondy and Noe III, 1993) ดังมีการวิจัยพบว่า การเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่งๆ นั้น สิ่งสำคัญที่มักจะถูกคำนึงอยู่เสมอ ก็คือ ค่าจ้าง และระบบบริหาร และเมื่อเข้าไปปฏิบัติงานสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับ การคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และอื่นๆ (อัจฉราพร ศรีภุชญาพรธณ , 2539) ทุกปัจจัยที่กล่าวถึงมาแล้วนั้น พนักงานในสถานประกอบการจะให้ความสำคัญค่อนข้างมาก (กัญญาภรณ์ ศรีสุข , 2542) ทั้งในระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร (พีระ อินทรโหมยิต , 2542) หากปัจจัยจูงใจไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงาน ก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้จนต้องลาออกจากสถานประกอบการนั้นไป หากปัญหาจากปัจจัยจูงใจมีแก่พนักงานเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลต่อผลการ

ดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ (ปิยวดี สอนสิงห์ , 2543) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ควรละเลย เพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น ควรให้ความสนใจโดยจัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริหาร คอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่างๆ ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน หรือคืออยู่เสมอ (อัจฉราพร ศรีภิญญาพรรณ , 2539)

บริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ จำกัด เป็นบริษัทจากประเทศเนเธอร์แลนด์ที่ดำเนินธุรกิจการผลิตเครื่องใช้ภายในเครื่องบินในอุตสาหกรรมเกี่ยวข้องกับธุรกิจการบินและในตลาดที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เช่น ธุรกิจรถไฟ ในปัจจุบันสายการบิน 280 แห่งหรือกว่า 70 เปอร์เซนต์ทั่วโลกเลือกใช้อุปกรณ์ของบริษัท ส่วนบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เริ่มธุรกิจมาตั้งแต่ปี 2534 ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัดลำพูน เป็นโรงงานผลิต ส่งออก และซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องครัวเครื่องใช้ภายในเครื่องบิน โดยผลิตภัณฑ์หลักที่ผลิต ได้แก่ รถเข็นอาหาร ถาดโลหะ เข็มน้ำ ถ้วยน้ำ กาต้มน้ำ ตู้ใส่ของ ลิ่นซัก ถาดเตาอบ และชั้นเตาอบ (Winder and Kegel , 2004)

ธุรกิจของบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากการขยายกำลังการผลิตอย่างต่อเนื่องของตู้เข็นอาหารซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท ในปี 2549 มีกำลังการผลิตอยู่ที่ 1,200 ตู้ต่อสัปดาห์ และเพิ่มเป็น 1,800 ตู้ต่อสัปดาห์ในปี 2550 (สัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนการผลิต โรงงานที่ 2 บริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด, วันที่ 20 ตุลาคม 2550)

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการมีอัตราการเข้าและลาออกจากบริษัทเป็นอัตราที่สูงกว่าพนักงานในระดับอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 40 ของพนักงานทั้งหมด (สัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายบุคคล บริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด, วันที่ 12 พฤษภาคม 2551) ซึ่งบริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานใหม่เป็นจำนวนที่สูง รวมทั้งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตของบริษัท โดยผลการศึกษาได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและร่วมมือในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อันจะส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้มากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
2. ข้อมูลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

**ปัจจัยจูงใจในการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานเฉพาะส่วนระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัท คริสเซนแอร์คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าหัวหน้าแผนกและได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินตามอัตราจ้างรายวัน