

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดที่ไม่อาจประเมินเป็นตัวเงินได้ ซึ่งรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์โดยบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ซึ่งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก โดยได้ดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ได้แก่ การเสริมสร้างศักยภาพของคนทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพ โดยกำหนดส่วนหนึ่งของเป้าหมายคือ เพื่อยกระดับทักษะฝีมือและความรู้พื้นฐานให้แก่แรงงานในสถานประกอบการ ความเป็นธรรมในการจ้างแรงงานในปัจจุบัน และอนาคตต่อผู้ใช้แรงงานที่ถือเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในทุกๆองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2545)

การบริหารงานในองค์กรเป็นที่ทราบและยอมรับกันว่า ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับมนุษย์ เพราะมนุษย์จะเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การควบคุมดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ทางด้านพนักงานเองก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร ถึงแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันนั้นก็คือแรงจูงใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจ การสร้างแรงจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถ และด้วยความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามีค่าที่สุดด้วยความ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและต้องการพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมาย (สมพิศ การดำรง, 2544)

บริษัทเชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัดเป็นองค์กรที่มีโรงแรมในเครือ 3 แห่ง ดังนี้

1. โรงแรมศรีโตเกียว ตั้งอยู่เลขที่ 6 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2528 โดยมีห้องพักบริการจำนวน 111 ห้อง แบ่งออกเป็นห้องแอร์ธรรมดา 86 ห้อง ห้อง Sweet 24 ห้อง Pen House 1 ห้องห้องประชุม และห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ลักษณะโรงแรมบริการด้านที่พัก อาหารและเครื่องดื่มนัดจัดสัมมนา

2. โรงแรมบัวหลวง ตั้งอยู่เลขที่ 16/1 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2525 เป็นโรงแรมลักษณะบ้านพัก ทั้งหมด 24 หลัง แบ่งเป็นบ้านหลังใหญ่ 2 หลัง และหลังเล็ก 22 หลัง ลักษณะโรงแรมบริการด้านที่พัก อาหาร และเครื่องดื่มนัดจัดสัมมนา

3. โรงแรมเคซีอินท์ ตั้งอยู่เลขที่ 123/1 ถนนโพธาราม ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่มเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2530 โดยมีห้องพักทั้งหมด 12 ห้อง ลักษณะโรงแรมบริการด้านที่พัก

วิธีการนโยบายการบริหารจัดการบุคลากรจากบริษัทเชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งหมด จึงไม่มีความแตกต่างตามระดับการบริการของโรงแรม หรือตามโรงแรมในเครือแต่ละแห่ง ดังนั้นการศึกษา การรับรู้ และความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทจึงไม่มีความแตกต่างกัน

ปัจจุบันโรงแรมก็ได้ประสบกับปัญหาการเข้า-ออกของพนักงานในอัตราสูง และวัฒนธรรมการนิยมนเปลี่ยนองค์กรการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีแนวโน้มค่อนข้างจะสูง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของโรงแรมมีสถานะการแข่งขันค่อนข้างมากประกอบกับมีโรงแรมเปิดใหม่เพิ่มขึ้นอีกมาก จึงทำให้ระยะเวลาที่ผ่านมาทางโรงแรมฯ มักจะต้องเผชิญกับปัญหาสมองไหลหรือการลาออกจากงานของพนักงานขององค์กร ซึ่งได้พบว่า ค่าเฉลี่ยของการลาออกในปี พ.ศ. 2550 จนถึงปัจจุบันนั้นคือ 10% จากปัญหาการเข้าออกงานของพนักงานจำนวนมาก ทำให้เกิดประเด็นปัญหาตามมา คือ บริษัทฯ ไม่สามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง เกิดต้นทุนในการจัดหา รวมถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานทั้งสิ้นสืบเนื่องมาจากการทำธุรกิจประเภทโรงแรม เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถเน้นการคัดสรรคนในเชิงคุณภาพได้ รูปแบบการคัดสรรบุคคลเข้าทำงาน จึงเป็นไปในลักษณะเชิงปริมาณก่อน แล้วค่อยพัฒนาต่อในเชิงคุณภาพ ทำให้บริษัทฯ ประสบปัญหาในเรื่องของการวางตำแหน่งงานที่เหมาะสม ไม่สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้จัดสรรไว้ ปัญหาต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา มีผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสมแก่พนักงาน (บริษัท เชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด. ข้อมูลฝ่ายงานบุคคล, 2551)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด ซึ่งการศึกษาในเรื่องดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานให้ดีขึ้น รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากร เพื่อให้การทำงานของบุคลากรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ งานที่ทำมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ และธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด
2. ทำให้ทราบปัญหาในการทำงานของพนักงาน บริษัทเชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด
3. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น และเพื่อเป็นแนวทางประกอบการพิจารณาของผู้บริหาร ในการวางแผน ปรับปรุงการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยในการจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและการเจริญเติบโต และ ปัจจัยกลุ่มที่สองคือปัจจัยในการบำรุงรักษา (Hygiene Factor)

พนักงาน หมายถึง พนักงานในเครือบริษัท เชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด ทั้งหมด จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ พนักงานโรงแรมศรีโตเกียว พนักงานโรงแรมบัวหลวง พนักงานโรงแรมเค ซี อินท์

บริษัท เชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด หมายถึง โรงแรมในเครือทั้งหมดของบริษัท เชียงใหม่ศรีโตเกียว จำกัด จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงแรมศรีโตเกียว ตั้งอยู่ เลขที่ 6 ถ.บุญเรือง

ฤทธิ์ ศุภเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ โรงแรมบัวหลวง ตั้งอยู่เลขที่ 16/1 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โรงแรมเค ซี อินท์ ตั้งอยู่ เลขที่ 123/1 ถ.โพธาราม ต.ช้างเผือก อ.
เมือง จ.เชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved