

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การทำงานของบุคลากรในสถานประกอบการทั่วไปให้ได้ผลหรือประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถดำรงอยู่ในองค์กรให้นานที่สุดจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่สถานประกอบการสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ดังมีการวิจัยค้นพบว่า การเข้าไปเลือกทำงานในสถานประกอบการหนึ่งๆ นั้นสิ่งสำคัญที่มักถูกคำนึงอยู่เสมอคือ ค่าจ้าง และระบบการบริหาร เมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้นแล้ว สิ่งที่ได้รับการคำนึงเพิ่มเติมที่นอกเหนือออกไป คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหาร สวัสดิการ สภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และอื่นๆ ทุกปัจจัยที่กล่าวถึงมาแล้วนั้น พนักงานในสถานประกอบการจะให้ความสำคัญค่อนข้างมาก ทั้งในระดับปฏิบัติการ หรือระดับบริหาร หากปัจจัยจูงใจไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุที่ทำให้คุณภาพของงานต่ำลง มีการขาดงาน ก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และอาจไม่สามารถอยู่กับองค์กรนั้นๆ ได้จนต้องลาออกจากสถานประกอบการนั้นไป หากปัญหาจากปัจจัยจูงใจมีแก่พนักงานเป็นจำนวนมาก อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นได้ ดังนั้นผู้ประกอบการไม่ควรละเลยเพิกเฉยหรือไม่ให้ความสนใจต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ควรให้ความสนใจโดยจัดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบริหาร คอยติดตามดูแลอย่างสม่ำเสมอ และรักษาปัจจัยต่างๆ ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน หรือดีอยู่เสมอ (ปิยวดี สอนสิงห์, 2543)

บริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทเครือข่ายของ โอกิกรุ๊ปซึ่งได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากบีโอไอ เป็นบริษัทที่มีผลิตภัณฑ์ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) หัวพิมพ์สำหรับเครื่องพิมพ์ 2) สเปซซิ่งมอเตอร์ 3) ไฮบริดสตีปปีงมอเตอร์ ที่ตั้งบริษัทอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 4 กันยายน 2539 โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 23.2 ไร่ และพื้นที่อาคาร 9,010 ตารางเมตร และเริ่มเดินเครื่องจักรเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2540 (Company Profile, 2002) บริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ ในการสร้างเสริมความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และการแข่งขันอย่างทัดเทียมทั้งตลาดภายในประเทศ และตลาดโลก ดังนั้นนโยบายควบคุมคุณภาพของบริษัทฯ จึงมีความเข้มงวด และครอบคลุมทั่วถึงทุกขั้นตอนการดำเนินงาน และให้ความสำคัญลำดับแรกกับการรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูง ในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิต และยังแสดงถึงการอุทิศตนด้วยความมุ่งมั่นของคณะผู้บริหาร และพนักงานทุกคนเพื่อการบรรลุสู่มาตรฐานคุณภาพนี้ (Company Profile, 2002) ในขณะนี้บริษัท โอกิ พรีซิชั่น

(ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานจำนวน 394 คน คิดเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 72.08 ซึ่งบริษัท โอกิ พรินซ์ชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญต่อพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน แต่ยังคงพบกับปัญหาอัตราการเข้า-ออกของพนักงานค่อนข้างสูง (Ratio of Turnover Rate) จากข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 จนถึง เดือนสิงหาคม 2547 คิดเป็นอัตราร้อยละเฉลี่ยเดือนละ 4.14% (Process Monitoring Report / ISO9001:2000 / Personel Section / 7 ตุลาคม 2547) ทำให้บริษัท โอกิ พรินซ์ชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ประสบปัญหาขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ส่งผลให้ต้นทุนสูงขึ้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากสถานะแวดล้อมจากฝุ่นละออง กลิ่นและเสียง ส่งผลต่อการทำงานในขบวนการผลิตนั้นๆ บริษัท จึงได้มีการปรับปรุงในเรื่องระบบการควบคุมสิ่งแวดล้อมโดย ISO14001:1996 และได้ทำการเปลี่ยนแปลงสวัสดิการ ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เบี้ยขยันเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งการจูงใจดังกล่าวของบริษัท ปรากฏว่าอัตราการเข้า-ออกของพนักงานยังคงไม่ลดลง จึงต้องพยายามสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานให้ได้ เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถดำรงอยู่ในบริษัทให้นานที่สุด ซึ่งการทำงานจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุสู่ความสำเร็จของบริษัทฯ ได้ก็ต่อเมื่อปัจจัยจูงใจในการทำงานสอดคล้องเป็นที่พึงพอใจกับความต้องการของพนักงาน ด้วยเหตุที่แรงจูงใจเกิดจากตัวพนักงานเองไม่ได้เกิดจากผู้บริหารโดยตรง เพียงแต่ผู้บริหารมีหน้าที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน เพื่อความสำเร็จในงานที่จะส่งผลไปถึงความเจริญเติบโตของบริษัทฯ ดังนั้นปัจจัยจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญ เพราะหากปัจจัยจูงใจไม่เหมาะสมจะเป็นมูลเหตุอย่างหนึ่งที่ทำให้คุณภาพของงานผลิตต่ำลง และมีการขาดงาน การลาออกจากงาน และก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย (สัมภษณ์, ทาเคะ โอะ ยามากิ ผู้จัดการฝ่ายบริหาร บริษัท โอกิ พรินซ์ชั่น (ประเทศไทย) จำกัด, 7 ตุลาคม 2547)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการใน บริษัท โอกิ พรินซ์ชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและความร่วมมือในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งจะส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในบริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน
2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อประโยชน์ต่อบริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ ปัจจัยที่ลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ และปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานรายวันระดับ Operator และ พนักงานรายเดือนระดับ Technician ที่ปฏิบัติงานที่บริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน

บริษัท โอกิ พรีซิชั่น (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดลำพูน หมายถึง บริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนของเครื่องพิมพ์สำเนา ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เลขที่ 89/3 หมู่ 4 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน