

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากแนวโน้มสภาวะการดำเนินธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้องค์กรธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงในทุกด้าน ทั้งทางด้านการจัดการ การผลิต การเงินและการตลาด ซึ่งการที่องค์กรจะบริหารงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นตัวขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร

ทรัพยากรบุคคลจึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งในการบริหารงานทุกองค์การ ซึ่งแต่ละองค์การจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับมนุษย์ที่อยู่ภายในองค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และลงมือปฏิบัติ ดังนั้นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารก็คือ การควบคุมดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ทางด้านพนักงานเองก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งตนเองและองค์กร ถึงแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันนั้นก็คือแรงจูงใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของพนักงาน และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อกระตุ้น ปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถและความเต็มใจ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ด้วยความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการพัฒนาองค์การของตนให้บรรลุเป้าหมาย (สมพิศ การดำริ, 2544)

บริษัท นิมซ์เส็งสิขิง จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการทางการเงิน เกี่ยวกับการให้สินเชื่อรถยนต์ รถจักรยานยนต์ และที่ดิน มานานกว่า 19 ปี ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2528 โดยเริ่มจากธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนขนาดเล็ก และค่อย ๆ ขยายสาขา จนกระทั่งปัจจุบันมีสาขามากถึง 90 สาขา แบ่งเขตบริหารออกเป็น 11 เขต ครอบคลุมพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำปาง และลำพูน มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 943 คน มีการบริหารงานแบบครอบครัว ที่เน้นการใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของเจ้าของกิจการเป็นหลัก จึงขาดการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบัน ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อเริ่มมีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ทำให้ผู้บริหารเล็งเห็นถึง

ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับเปลี่ยนระบบงาน และเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (ชัยวัฒน์ สุวิทย์ศักดิ์คานนท์, 2547 : สัมภาษณ์) จากการมุ่งเน้นในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อในด้านการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานรูปแบบใหม่ของพนักงาน ทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เกิดปัญหาและความผิดพลาดในการทำงาน ผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างความเข้าใจกับพนักงานถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์การ รวมทั้งกระตุ้นพนักงานให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยอาศัยวิธีการจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสนใจ เนื่องจากจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ตลอดจนปัญหาในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัทสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล อีกทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานให้มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพ มีคุณค่า สอดคล้องกับเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด
3. ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยจูงใจบำรุงรักษา หรือปัจจัยจูงใจสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพการทำงาน เรื่องราวส่วนตัว

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหรือให้บริการ รวมทั้งผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน ซึ่งปฏิบัติงานทุกส่วนงาน ทุกตำแหน่งงานของบริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด

ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน หมายถึง ผู้จัดการสาขา สมุห์บัญชี ผู้จัดการแผนกต่าง ๆ

บริษัท นิมชีเส็งลิสซิ่ง จำกัด หมายถึง บริษัทฯ ที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านการเงิน รับจัดไฟแนนซ์ และปล่อยเงินกู้