

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การค้าเสรีและการค้าในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีการติดต่อระหว่างประเทศหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การดำเนินการทางธุรกิจมีการพัฒนาแบบอย่างเป็นรูปแบบที่ใกล้เคียงกันทั่วโลก โดยอาศัยกระบวนการที่เชื่อมโยงประเทศต่าง ๆ ในสังคมโลก ให้มีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจ และ สังคมเสมือนหนึ่ง “ไร้พรมแดน” ที่อิงอยู่กับระบบทุนนิยม (สมชาติ กิจบรรจง, 2548: 25)

การติดต่อสัมพันธ์กันทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น รวมทั้งความต้องการของลูกค้าที่มีมากขึ้น ส่งผลต่อองค์กรที่จะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทดแทนการดำเนินธุรกิจแบบเดิม ที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคน เครื่องจักร หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ไปสู่การดำเนินงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกันปรับปรุงระบบงานอันเนื่องมาจากมิติของความเปลี่ยนแปลงที่ท้าทายความรู้ความสามารถของมนุษย์ในยุคโลกาภิวัตน์ จึงต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้บริหารด้านต่าง ๆ ในการบริหารงานและบริหารคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะต้องเสริมสร้างแนวคิดใหม่ในการพัฒนาองค์กร ไวต่อข่าวสารข้อมูลอยู่เสมอ เป็นที่ทราบกันคืออยู่ว่าการประกอบธุรกิจของแต่ละองค์กรมีความพยายามที่จะทำให้สินค้าและบริการ ไปถึงมือผู้บริโภคของคุณได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับสินค้าและบริการที่ได้รับ หากองค์กรใดสามารถสร้างมูลค่าความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากกว่าที่ลูกค้าต้องการก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรนั้น ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและกลับมาใช้บริการขององค์กรนั้นอีก แต่ในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจนั้น ต้องเกิดจากการที่กลุ่มบุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพ และบริการ (สมคิด บางโม, 2546: 15)

บริษัท ที.ที.ที. แคนเดิล จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2541 ปัจจุบันตั้งอยู่เลขที่ 206/1 หมู่ 6 ตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อที่ประมาณ 4 ไร่ ผลิตสินค้าเทียนประดับทั้งส่งออกและขายในประเทศ ซึ่งมีรูปแบบของสินค้าหลากหลายสินค้าเหล่านี้เป็นสินค้าที่ทำจากมือ (Handmade) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตลาดส่งออกแถบยุโรป และอเมริกา ซึ่งใช้เทียนประดับ

เป็นส่วนหนึ่งของงานเลี้ยงในโอกาสสำคัญต่าง ๆ ซึ่งพบว่า ตลาดต่างประเทศมีสัดส่วนในการส่งออกถึง 85% ประเทศที่เป็นลูกค้าสำคัญซึ่งส่งสินค้าจำนวนมาก ได้แก่ เยอรมัน ฝรั่งเศส อิตาลี อเมริกาและยังมีประเทศอื่น ๆ จากความชำนาญและประสบการณ์ในด้านการผลิตสินค้าเทียบระดับ มากกว่า 8 ปี จึงเป็นที่ยอมรับและไว้วางใจจากลูกค้าทั้งในประเทศไทย และทั่วโลก ด้วยดีเสมอมา ดังนั้นการทำงานของบริษัท จึงจำเป็นต้องได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในทุก ๆ ด้าน ซึ่งเป็นหัวใจหลักที่ทำให้องค์กรเจริญเติบโต สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อปริมาณการสั่งซื้อสินค้าเทียบระดับในระดับสากล แต่ในปัจจุบันพบว่ามีปัญหาปัจจัยภายในได้แก่บุคลากร โดยเฉพาะพนักงานที่มีฝีมือ ที่มีการเข้าออกงานบ่อยซึ่งจะทำให้เสียเวลาและเสียต้นทุนรวมถึงคุณภาพและรูปแบบของสินค้า ซึ่งแต่ละปีที่ผ่านมา มีพนักงานเข้าออกงาน โดยเฉลี่ยคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อปี โดยประมาณปีละ 20% โดยเฉพาะพนักงานที่มีฝีมือ ประกอบกับพนักงานที่มีฝีมือในปัจจุบันค่อนข้างหายากและทำให้บริษัทที่มีต้นทุนในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ทำให้เสียเวลาและเสียโอกาส ปัจจุบันบริษัทมีพนักงานรวม 130 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานส่วนสำนักงาน 23 คน ฝ่ายผลิต 107 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2549) มีการบริหารงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ฝ่ายบัญชี ฝ่ายตลาด ออกแบบ ฝ่ายผลิต โดยในฝ่ายผลิตมีการแบ่งงานเป็น 7 แผนก ดังนี้ 1) แผนกหล่อเทียน 2) แผนกกดกลีบ 3) แผนกกดกลาย 4) แผนกเคลือบสี 5) แผนกประกอบดอก 6) แผนกเคลือบดอก 7) แผนกบรรจุภัณฑ์ (ชัยวุฒิ ขาวอ่อน, 2549: สัมภาษณ์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ที.ที.ที. แคนเดิล จำกัด รวมถึงปัญหาในการทำงานของพนักงานดังกล่าว เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากรของบริษัท ที.ที.ที. แคนเดิล จำกัด เพื่อให้การทำงานของพนักงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่ต้องการ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ที.ที.ที. แคนเดิล จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจและปัญหาในการสร้างปัจจัยจูงใจเพื่อทำงานของพนักงานบริษัท ที.ที.ที. แคนเนล จำกัด
2. ข้อมูลที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงด้านบุคลากรของบริษัท ที.ที.ที. แคนเนล จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและสนใจ

นิยามศัพท์

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยสองกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และการเจริญเติบโต และ ปัจจัยกลุ่มที่สองคือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factor)

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท ที.ที.ที. แคนเนล จำกัด ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิตและฝ่ายสำนักงาน

บริษัท ที.ที.ที. แคนเนล จำกัด หมายถึง บริษัทผู้ผลิตและผู้ส่งออกเทียนหอมเทียนประดับในประเทศและต่างประเทศ บริษัทตั้งอยู่ เลขที่ 206/1 หมู่ 2 ตำบลสันผักหวาน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่